

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertanahan adalah salah satu sektor penting dalam perekonomian suatu negara. Ketersediaan lahan yang memadai sangat penting dalam mendukung pembangunan infrastruktur, perumahan, pertanian, industri, dan sektor lainnya. Di Indonesia, sektor pertanahan memiliki peran yang sangat strategis dalam pembangunan ekonomi dan sosial. Namun, masih banyak masalah yang terkait dengan pertanahan di Indonesia, seperti sengketa tanah, konflik agraria, kepemilikan tanah yang tidak jelas, perubahan fungsi lahan, dan masalah lainnya. Masalah – masalah ini dapat menyebabkan ketidakpastian hukum, konflik sosial, dan kerugian ekonomi bagi masyarakat. Oleh karena itu, perlu adanya upaya- upaya untuk meningkatkan tata kelola pertanahan yang lebih baik, termasuk upaya – upaya untuk mengatasi masalah – masalah yang terkait dengan pertanahan salah satunya upayanya yaitu dengan sertifikasi pertanahan. Sertifikasi pertanahan merupakan proses legalisasi atas status kepemilikan tanah yang dimiliki oleh seseorang atau instansi tertentu. Sertifikasi ini dikeluarkan oleh institusi yang berwenang di bidang pertanahan, seperti Badan Pertanahan Nasional (BPN). Tujuan dari sertifikasi adalah untuk memberikan kepastian hukum bagi pemilik tanah, sekaligus melindungi hak – hak pemilik tanah dari kemungkinan adanya sengketa lahan di kemudian hari.

Sebagai implementasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 Pasal 19 UUPA, pendaftaran tanah merupakan upaya pemerintah untuk menjamin kepastian hukum. Hal ini termasuk menjamin kepastian hukum mengenai subjek hak atas tanah orang atau badan hukum yang memegang hak serta letak, batas-batas, dan luas bidang tanah objek hak atas tanah dan hak atas tanah itu sendiri. Pendaftaran tanah memegang peranan penting dalam penatausahaan pertanahan agar pemegang hak atas tanah dapat memperoleh sertifikat yang merupakan bukti hak atas tanah, sesuai pasal 12 dan 13 PP Nomor 24 Tahun 1997 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Tanah dan Pendaftaran Tanah Pertama Kali. Dengan demikian akan terjamin adanya hak-hak pemegang sertifikat hak atas tanah. Pendaftaran tanah perlu dilakukan agar umat manusia dapat memahami dengan baik apa yang dimaksud dengan tanah dan dapat mengharapkan kesejahteraan darinya di masa depan.

Di Indonesia, proses pendaftaran tanah melibatkan pendaftaran tanah awal dan pemeliharaan data berkelanjutan. Pendaftaran tanah secara sistematis dan pendaftaran tanah secara sporadis merupakan dua metode pendaftaran tanah yang pertama kali digunakan. Dikoordinasikan dengan inisiatif pemerintah dalam contoh ini, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) pendaftaran tanah secara sistematis dilakukan. Sedangkan pendaftaran tanah secara sporadis dilakukan atas prakarsa pemilik, sedangkan pendaftaran tanah secara berkala dilakukan pada wilayah yang telah ditentukan oleh Menteri Agraria

dan Tata Ruang/Kepala BPN dengan tujuan untuk mendaftarkan bidang - bidang tanah yang belum bersertifikat berdasarkan perjanjian jangka panjang. dan rencana kerja tahunan. Maka dari itu dalam pendaftaran tanah dibutuhkan kinerja yang efektif dan efisien.

Kinerja Kantor ATR/BPN (Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional) dalam pembuatan sertifikasi pertanahan di Kota Bekasi menjadi perhatian penting bagi pemerintah dan masyarakat. Kota Bekasi, sebagai salah satu daerah penyangga ibu kota dengan tingkat pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi, memiliki kebutuhan yang besar terhadap kepastian hukum dalam hal kepemilikan lahan. Sertifikasi pertanahan berperan krusial dalam memberikan jaminan hukum atas kepemilikan tanah, mencegah sengketa, dan mendukung pembangunan infrastruktur. Kinerja berfungsi untuk mendukung dan memelihara kepuasan pegawai dengan tujuan untuk meningkatkan kondisi kerja pegawai dan organisasi serta keuntungan untuk pemberi kerja. Untuk meningkatkan kinerja perlu adanya kerjasama yang baik, seperti meningkatkan kualitas layanan, produktivitas penerbitan sertifikasi pertanahan, dan waktu penerbitan yang sesuai. Hasil dari kinerja merupakan pekerjaan yang di lakukan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan, sehingga para pegawai tersebut memberikan dukungan yang positif terhadap organisasi dalam melaksanakan program-program yang telah ditetapkan sehingga akan lebih mudah dalam mencapai tujuan organisasi (Ginting, 2019).

Kinerja akan berjalan dengan baik jika didukung oleh kualitas layanan yang baik dan produktivitas penerbitan yang sesuai. Arti penting waktu terletak pada kenyataan bahwa hal itu mendorong karyawan untuk bekerja dengan lebih antusias pada tugas yang diberikan, sehingga meningkatkan kualitas layanan dan produktivitas. Selain itu, produktivitas mempunyai peranan yang cukup besar dalam suatu instansi. implementasi reguler dan menunjukkan tingkat komitmen yang dibuat oleh tim untuk mencapai sejumlah tujuan yang dicapai oleh organisasi yang mengikuti aturan tertulis dan tidak tertulis, mampu melaksanakannya, dan tidak menghadapi konsekuensi karena melanggar tanggung jawab dan wewenang yang diberikan. Oleh karena itu, peningkatan perhatian terhadap kualitas layanan, produktivitas, dan manajemen waktu dalam manajemen suatu kinerja sangat diperlukan organisasi dan perusahaan. Kinerja dan produktivitas mereka akan menurun jika pekerjaan, waktu, dan kualitasnya tidak maksimal.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seperti motivasi kerja dalam memenuhi kewajiban, baik dalam hal memberikan layanan berkualitas tinggi maupun produktif dalam pelayanan publik yang baik. Faktor kemampuan dalam memberikan pelayanan juga sangat menentukan hasil akhir dari pelayanan itu sendiri karena tingkat kemahiran teknis yang dapat digunakan pegawai untuk melakukan tugas yang telah didelegasikan kepadanya. Perilaku dalam kinerja juga sangat berpengaruh dalam suatu kinerja seperti sikap kooperatif dan hubungan

antar pegawai. Dan yang terakhir kepemimpinan sangat mempengaruhi kinerja dalam tingkat kompetensi teknis seorang pegawai dalam menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dan penentuan prioritas mana yang harus dipilih. Berikut adalah Data Capaian Kinerja Kerja Kantor ART/BPN Kota Bekasi:

Tabel 1.1
Capaian Kinerja Kantor ATR/BPN Kota Bekasi

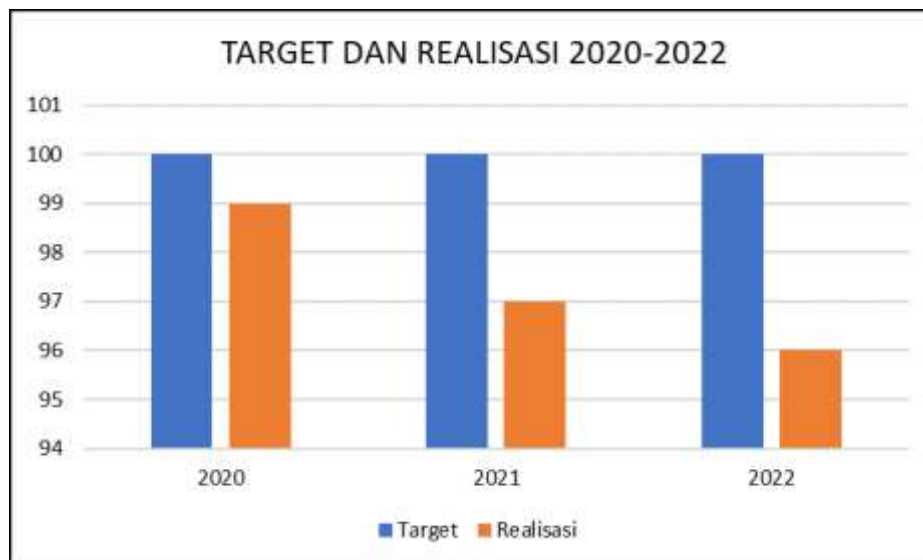
No	Sasaran Program	Target Restra	Realisasi 2020 S/D 2022	Capaian (%)
1.	Terwujudnya Pengaturan dan Pendaftaran Tanah Komunal dan Penatausahaan Tanah Ulayat serta Terwujudnya Kerja Sama Kelembagaan yang Terintegrasi	-	-	-
2.	Terwujudnya Pengaturan dan Penetapan Hak Atas Tanah Ruang Atas dan Ruang Bawah untuk Badan Hukum dan Perorangan dan bidang tanah instansi pemerintah	168 27.780	33 2.089	19,64% 7,5%
3.	Terlaksananya Pendaftaran Tanah dan Pendaftaran Ruang Bawah Tanah dan Ruang Atas Tanah yang Berkepastian Hukum dan Berbasis Elektronik	1.501.737	160.252	10,62%

Sumber : Data Olahan Peneliti dan Data *Website* Kantor ATR/BPN Kota Bekasi 2022
<https://kot-bekasi.atrbpn.go.id/laporan-kinerja> (diakses pada 23/10/2023 jam 23.30)

Berdasarkan data yang diperoleh dari situs *web* resmi Kantor ATR/BPN Kota Bekasi, terlihat bahwa kinerja pelayanan kantor tersebut belum sepenuhnya mencapai target yang telah ditetapkan

dalam Rencana Strategis (Renstra). Pengaturan dan penetapan hak atas tanah masih belum mencapai realisasi yang diharapkan, serta pendaftaran tanah juga belum mendekati tujuan yang telah ditentukan. Beberapa layanan ini menghadapi hambatan yang signifikan, yang menghalangi Kantor ATR/BPN Kota Bekasi dalam memenuhi standar pelayanan yang responsif. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan saat ini masih belum sesuai dengan harapan, dan diperlukan evaluasi lebih lanjut untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pembuatan sertifikasi pertanahan di Kantor ATR/BPN Kota Bekasi.

Gambar 1.1 Grafik Target Dan Realisasi Pembuatan Sertifikasi Pertanahan 2020-2022



Sumber: Data Olahan Peneliti dan Data Website Kantor BPN Kota Bekasi 2022
<https://kot-bekasi.atrbpn.go.id/laporan-kinerja> (diakses pada 23/10/2023 jam 20.30).

Berdasarkan grafik diatas menunjuk setiap tahunnya mengalami penurunan realisasi target realisasi dalam pembuatan

sertifikasi pertanahan yang telah ditentukan dari Program Strategis Nasional Kota Bekasi 2020 sampai dengan 2022. Banyak faktor penyebab penurunannya realisasi yang terjadi terutama dari kinerja pelayanan dari pegawai yang belum maksimal dalam pelayanan dan penyelesaian target yang harus dicapai. Akan tetapi, faktor penghambatnya masih belum diketahui seperti kinerja pelayanan apakah ada beberapa hambatan yang belum diketahui menjadi penyebab kurang maksimalnya Kinerja Pelayanan Kantor ATR/BPN dalam Pembuatan Sertifikasi Pertanahan Kota Bekasi itu sendiri.

Dikutip dari Kompas.com, Warga Kota Bekasi protes lamanya penerbitan sertifikat tanah, warga mengeluhkan lamanya penerbitan sertifikat tanah dalam program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Beberapa warga bahkan belum mendapatkan kepastian soal penerbitan sertifikat hingga akhir oktober, Padahal, pengajuan sudah dilakukan sejak bulan februari. Kepala Kantor Pertanahan (kantah) ATR/BPN Kota Bekasi Bapak Amir Sofwan beralasan bahwa durasi penerbitan sertifikat yang lama itu lantaran pihaknya menerima ribuan data pengajuan. Belum lagi masalah validitas datanya, masalah peta (tata letak). Ada yang tidak pas dengan luas ukurannya, ada yang tidak sepakat dengan bidang tanah yang saling berbatasan, Ia pun mengatakan bahwa dari 4.200 sertifikat yang diajukan, sudah ada sekitar 3.500 sertifikat yang telah terbit. Ada yang harus diperhitungkan supaya tidak terjadi sengketa tanah. Selain itu, mereka juga perlu

mengecek dan menverifikasi data yang masuk, Kantor ATR/BPN Kota Bekasi ingin memastikan setelah penerbitan sertifikat tanah tidak mengalami masalah atau mengalami salah dalam data yang diajukan oleh masyarakat (Kompas.com, 2022).

Survei kepuasan masyarakat terhadap Kantor ATR/BPN (Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional) Kota Bekasi pada tahun 2022 didasarkan pada kebutuhan untuk menilai dan meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam bidang pertanahan. Sebagai salah satu instansi pemerintah yang berperan penting dalam pengelolaan dan sertifikasi pertanahan, Kantor ATR/BPN Kota Bekasi memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan memuaskan bagi masyarakat.

Survei kepuasan masyarakat pada tahun 2022 dilakukan untuk mendapatkan gambaran objektif mengenai persepsi masyarakat terhadap kinerja Kantor ATR/BPN Kota Bekasi. Survei ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat, serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Beberapa aspek yang diukur dalam survei ini mencakup kecepatan pelayanan, transparansi, kemudahan akses informasi, profesionalisme pegawai, serta kepuasan keseluruhan terhadap proses pembuatan sertifikasi pertanahan.

Hasil survei yang didapatkan Kantor ATR/BPN Kota Bekasi pada tahun 2022 mendapatkan nilai 64,97 dari nilai rata-rata nasional, yaitu 72,84, sedangkan pada unit pelayanan peralihan hak atas tanah Kantor ATR/BPN Kota Bekasi hanya mendapatkan nilai 67,53 dari nilai rata-rata nasional yaitu, 72,84. Dan didukung dengan ringkasan ulasan dari Google Maps Kantor ATR/BPN Kota Bekasi sebagai berikut:

Gambar 1. 2 Ulasan Google Maps Kantor ATR/BPN Kota Bekasi

Sumber: *Google Maps* Kantor ATR/BPN Kota Bekasi



Ringkasan ulasan *Google Maps* untuk Kantor ATR/BPN Kota Bekasi yang mendapatkan nilai 3,6 dari 5 menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa aspek positif, pelayanan kantor ini masih dianggap belum memuaskan oleh banyak pengguna. Beberapa ulasan positif mungkin menyebutkan staf yang ramah dan proses yang berjalan lancar bagi sebagian orang, namun ulasan dengan nilai rendah sering kali menyoroti masalah seperti antrian yang panjang, birokrasi yang rumit, kurangnya informasi yang jelas, dan pelayanan yang lambat.

Sebagian pengguna juga mengeluhkan pengalaman buruk terkait koordinasi internal dan waktu tunggu yang lama untuk pengurusan sertifikat tanah. Ketidakpuasan ini mengindikasikan bahwa meskipun

ada usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Kantor ATR/BPN Kota Bekasi masih perlu melakukan perbaikan signifikan, terutama dalam hal efisiensi pelayanan dan komunikasi dengan masyarakat. Nilai 3,6 dari 5 ini menggambarkan bahwa pelayanan kantor masih belum konsisten dan ada banyak ruang untuk peningkatan lebih lanjut. ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi Kantor ATR/BPN Kota Bekasi dalam menyusun kebijakan dan strategi peningkatan pelayanan. Dengan memahami kebutuhan dan ekspektasi masyarakat, Kantor ATR/BPN Kota Bekasi dapat melakukan penyesuaian yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan, memperkuat kepercayaan publik, dan mendukung program-program pemerintah dalam sektor pertanahan.

Kinerja organisasi dalam pembuatan sertifikasi pertanahan belum dapat dikatakan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Hal ini dapat dilihat dari data penerbitan pembuatan sertifikasi pertanahan yang belum terealisasi sesuai dengan target yang ditentukan. Dengan melihat permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai mengapa kinerja organisasi Kantor ATR/BPN dalam pembuatan sertifikasi pertanahan di Kota Bekasi belum mencapai tujuan.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

1. Belum terwujudnya pengaturan dan pendaftaran tanah komunal dan penatausahaan tanah ulayat dalam Kerjasama kelembagaan yang terintegrasi.
2. Belum terwujudnya jumlah bidang tanah badan hukum dan perorangan serta bidang tanah instansi pemerintah.
3. Belum terlaksananya pendaftaran tanah dan pendaftaran ruang bawah tanah dan ruang atas tanah yang berkepastian hukum dan berbasis elektronik.
4. Ketidakpastian penerbitan pembuatan sertifikasi tanah yang terjadi di Kantor Pertanahan Kota Bekasi

1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah disampaikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kinerja organisasi dalam pembuatan sertifikasi pertanahan di Kantor ATR/BPN Kota Bekasi?
2. Apa Faktor Pendukung dan Penghambat dalam kinerja organisasi pembuatan sertifikasi pertanahan di Kantor ATR/BPN Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Menganalisis kinerja organisasi dalam pembuatan sertifikasi pertanahan di Kantor ATR/BPN Kota Bekasi.
2. Menganalisis faktor pendukung dan penghambat kinerja organisasi dalam pelayanan pembuatan sertifikasi pertanahan di Kantor ATR / BPN Kota Bekasi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Setelah penelitian ini dilakukan, diharapkan dapat diambil kegunaan antara lain sebagai berikut:

Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini digunakan untuk berkontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik terkait pemikiran akademis dalam menganalisis Kinerja organisasi Kantor ATR/BPN dalam pembuatan sertifikasi pertanahan.
2. Peneliti dapat dijadikan bahan dalam peningkatan dan perbaikan sistem pelayanan dan kinerja organisasi Kantor ATR/BPN Kota Bekasi.

Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian berdasarkan hasil dari proses pembelajaran selama perkuliahan sehingga materi yang dipaparkan di dalam penelitian ini didasari oleh materi yang diajarkan di dalam perkuliahan serta menambah wawasan dan pengalaman untuk melakukan penelitian.

2. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini mampu mengupayakan peningkatan kinerja organisasi Kantor ATR/BPN Kota Bekasi terhadap ketidakpuasan masyarakat dengan berkontribusi dalam hal saran atau masukan yang positif.

1.5 Kajian Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dikaji difokuskan pada penelitian yang berkaitan dengan penelitian tentang Kinerja Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah, yakni:

Devvy Nurvica (2017) menulis tentang “Analisis Kinerja Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang Dalam Melaksanakan Sertifikasi Tanah Negara Melalui Proyek Operasi Nasional Agraria”(Nurvica, 2017). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian Analisis Kinerja Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang Dalam Melaksanakan Sertifikasi Tanah Negara Melalui Proyek Operasi Nasional

Agraria belum optimal, karena masih kurangnya penyuluhan, belum tepat waktunya pengerjaan. Saran yang diberikan yaitu melakukan sosialisasi minimal dua kali pertemuan, pengumpul data harus menverifikasi berkas agar tidak terjadi ketelatan waktu penyerahan, untuk tanah yang overlap harus diadakan mediasi dan mencari solusinya. Jurnal ini sama dengan penelitian yang saya tulis menggunakan metode penelitian kualitatif dan memiliki fokus pembahasan yang sama yaitu meneliti kinerja pegawai.

Thia Tri Setyoningsih (2018) dalam penelitiannya dengan judul Analisis Kinerja Aparat Pelayanan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo(Thia Tri Setyoningsih, 2018). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui motivasi kerja dalam kinerja karyawan dalam kantor pertanahan Kabupaten Situbondo.

Penelitian yang relevan terkait pembuatan sertifikat tanah dikemukakan oleh Agus Sya'bani Arlan (2020) dengan judul Kinerja Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah(Agus Sya'bani Arlan, 2020). dalam rangka meningkatkan kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar dan pendaftaran atas tanah, maka hendaknya Pemerintah melaksanakan sosialisasi atau penyuluhan kepada masyarakat lewat media cetak dan elektronik. Serta meningkatkan anggaran biaya penyelenggaraan pensertifikatan hak atas tanah secara massal tanpa biaya, dan pembenahan peraturan tentang hak atastanah dengan pasal yang bersifat memaksa dengan sanksi tegas kepada pemilik tanah yang belum mendaftarkan hak atas tanah.

Penelitian terkait dengan Evaluasi Kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo dalam Program Pelayanan Pengurusan Sertifikasi Tanah yang dikemukakan oleh Bayu Iman Iswara (Iswara, 2018). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Dalam kualitas pelayanan pada kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo dengan melihat hasil yang ada di lapangan bahwa telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan persyaratan yang ada, sehingga pelayanan yang diberikan oleh instansi Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo sesuai dengan masyarakat. Terkait pemberian informasi pada masyarakat, sudah diberikan informasi yang sesuai dengan prosedur yang ada dan masyarakat sudah lebih mudah menerima informasi yang sudah diberikan oleh pihak instansi. Akan tetapi, masih ada beberapa keluhan pada sarana dan prasarana yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo. Jurnal ini memiliki tujuan meneliti kinerja kualitas pelayanan pada sertifikasi pertanahan, dan penelitian yang digunakan penulis ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penulis juga menggunakan metode penelitian kualitatif dan juga memfokuskan kinerja pegawai juga dengan meneliti kinerja pegawai dalam sertifikasi pertanahan di Kantor ATR/BPN Kota Bekasi.

Penelitian ini berkaitan dengan Kinerja Aparatur Pelayanan Pada Kantor Pertanahan Kota Palembang yang dikemukakan oleh Hardiansyah, Intan, dan Fijriyah (2017). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Tujuan menurut penelitian ini buat mengetahui kinerja dari pelayanan yang diberikan oleh aparatur kantor Pertanahan di Kota

Palembang. Dengan tujuan untuk mengetahui strategi peningkatan kinerja aparatur. Dimana secara teori hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dari praktek kinerja pelayanan Kantor Pertanahan di Kota Palembang.

Penelitian ini relevan dan berkaitan dengan kinerja dalam pembuatan sertifikasi pertanahan dengan judul Kinerja Kantor Pertanahan Kota Baubau Dalam Menangani Permasalahan Sertifikasi Tanah yang dikemukakan oleh Mustita Hadini, Muh. Askal Basir, dan L.M. Azhar Sa'ban (2017). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Kantor Pertanahan Kota Baubau dalam pelayanan sertifikasi peralihan hak atas tanah. Hasil penelitian ini adalah bahwa Kantor Pertanahan Kota Baubau dalam pelayanan peralihan hak atas tanah umumnya sudah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan tolak ukur sebagai berikut, Produktivitas mencapai target dan sudah memenuhi Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan (SPOPP). Hal ini dapat kita lihat dari penyelesaian peralihan hak atas tanah setiap bulannya yang semua permohonan peralihan hak atas tanah dapat diselesaikan tepat waktu dan juga tepat mutu. Responsivitas Kantor Pertanahan Kota Baubau sudah baik. Dilihat dari tanggapan pegawai Kantor Pertanahan Kota Baubau terhadap harapan harapan, aspirasi dan juga keluhan keluhan yang dialami pemohon sertifikasi tanah. Sedangkan Akuntabilitas Kantor Pertanahan Kota Baubau dalam peralihan hak atas tanah bisa dikatakan sudah cukup baik. Kantor Pertanahan Kota

Baubau telah berupaya untuk melaksanakan tanggung jawabnya dalam masalah yang terkait dengan sertipikat ganda dengan meneliti dari berkas atau dokumen yang ada dengan tujuan dapat mengetahui sertipikat yang asli. Dalam tiap konflik dan sengketa pertanahan, Kantor Pertanahan Kota Baubau sudah melaksanakan Tanggung jawabnya dengan menjadi mediator yang baik dan dapat member solusi yang dapat diterima oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

Muhammad Andhika Dan Ummar Ma'ruf menulis tentang Kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal Dalam Penyelenggaraan Pendaftaran Tanah Demi Menjamin Kepastian Hukum Hak Atas Tanah (2020). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dalam era pembangunan nasional saat ini, tanah memiliki arti yang lebih luas bagi negara Indonesia. Bukan hanya dalam aspek ekonomi, sosial, politik, budaya dan pertahanan. Kenyataannya dalam era saat ini semakin meningkatnya kebutuhan tanah dalam pembangunan menjadikan pola pikir masyarakat perkotaan maupun pedesaan ikut berubah. Sehingga dalam pendaftaran tanah harus menjamin kepastian hukum hak atas tanah, agar tidak ada sengketa yang terjadi.

Penelitian Hardianti membahas tentang isu Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Sertifikat Tanah Kantor Pertanahan Di Kabupaten Luwu Timur (Hardianti, 2020). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan sertifikat tanah Kabupaten Luwu Timur khusus dalam pelayanan sertifikat tanah sehingga terwujudnya upaya pemenuhan kebutuhan dan

keperluan masyarakat untuk kepuasan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jenis penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Sertifikat Tanah Kantor Pertanahan Di Kabupaten Luwu Timur. dimana penulis mewawancarai 5 orang. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara sedangkan data sekunder di peroleh dari dokumendokumen, catatan-catatan, laporan, maupun arsip resmi yang dapat didukung dengan kelengkapan data primer. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai kantor pertanahan Kabupaten Luwu Timur dalam memberikan pelayanan sertifikat tanah sudah sesuai dengan indikator kinerja yaitu, kualitas kerja, ketetapan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi. Namun dalam pelaksanaannya terdapat faktor pendukung dimana pegawai kantor BPN Luwu Timur sudah melaksanakan tugas dan fungsinya semaksimal mungkin dilihat dari kualitas dan kuantitas pencapaian kerja pegawai dan kedisiplinannya dalam melayani masyarakat. sedangkan faktor penghambat yaitu dari segi sarana dan prasarana yang masih kurang serta sumberdaya manusia yang minim mengakibatkan proses pelayanan sertifikat tanah terhambat.. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukan bahwa Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Sertifikat Tanah Kantor Pertanahan Di Kabupaten Luwu Timur berjalan dengan baik walaupun masih ada sedikit kendala tetapi masih bisa tertangani karena pegawai di kantor pertanahan sudah melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan standar operasional prosedur yang diterapkan.

Penelitian berkaitan dengan Pengaruh Sosialisasi Program Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Mewujudkan Kepuasan Masyarakat Pada Program Pendaftaran Tanah Sistem Lengkap (PTSL) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara: Studi Kasus Di Desa Welahan, Desa Gedangan Dan Desa Jebol Kecamatan Mayong Kabupaten Jepara yang dikemukakan oleh John Fitri, Mokhamad Arwani, Dan Sutono (2021). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan Program PTSL di Kantor Pertanahan (Kantah) Kabupaten Jepara, menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Program PTSL di Kantah Kabupaten Jepara, menganalisis pengaruh sosialisasi program PTSL terhadap kepuasan masyarakat pada Program PTSL di Kantah Kabupaten Jepara, menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Program PTSL di Kantah Kabupaten Jepara, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Program PTSL di Kantah Kabupaten Jepara. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan yang ada di Desa Welahan, Desa Gedangan Kecamatan Welahan dan Desa Jebol Kecamatan Mayong secara proporsional sebanyak 4.172. Sedangkan sampel menggunakan pendekatan probability sampling dan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah stratified sampling sebanyak 210 orang. Analisis data yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah structural equation modeling (SEM) dari software AMOS dengan terlebih dahulu melakukan pengujian dimensi-dimensinya melalui confirmatory factor

analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi Program berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, sosialisasi program berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara.

Penelitian yang dikemukakan oleh Rizky Kurniawan (2016) dengan judul Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Bondowoso. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Bondowoso. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di Pertanahan Kabupaten Bondowoso yang berjumlah 44 orang. Penentuan jumlah sampel menggunakan sampel jenuh. Untuk analisis data, penulis menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat dinyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Bondowoso

terbukti kebenarannya atau H1 diterima. Disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Bondowoso terbukti kebenarannya atau H2 diterima. Hasil koefisien determinasi berganda (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,668, hal ini berarti 66,8% perubahan kinerja pegawai dipengaruhi oleh variabel pengalaman kerja dan motivasi sedangkan sisanya sebesar 33,2% disebabkan oleh faktor lain budaya organisasi, pendidikan dan pelatihan, komitmen organisasi, dan lain lain yang tidak termasuk dalam persamaan regresi yang dibuat.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti dapat disimpulkan bahwa penelitian-penelitian yang sudah dilakukan meneliti keseluruhan kinerja pelayanan disemua bidang di kantor atr/bpn sedangkan penulis melakukan penelitian yang berbeda karena fokus pada penelitian ini yaitu kinerja pelayanan yang terfokus dengan capaian target pembuatan sertifikasi pertanahan. Penelitian terdahulu dapat dilihat secara ringkas melalui tabel berikut:

TABEL 1.5.1
Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Tujuan	Metode	Hasil
1	Devvy Nurvica (2017)	Mengetahui bagaimana kinerja pelayanan kantor pertanahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menjadi peserta PRONA dan mengetahui cara pelaksanaan PRONA di Kantor Pertanahan Kabupaten	Kualitatif	Hasil penelitian kualitas pelayanan belum optimal, karena masih kurangnya penyuluhan, belum tepat waktunya pengerjaan.
2	Thia Tri Setyoningsih (2018)	Bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kemampuan kerja, motivasi kerja dan fasilitas kerja terhadap Kinerja karyawan.	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan kemampuan kerja sangat signifikan terhadap kinerja aparat
3	Agus Sya'bani Arlan (2020)	Mendeskripsikan kinerja pelayanan, menganalisa faktor-faktor penghambat pelayanan dan menginterpretasikan model-model kinerja pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar.	Kualitatif	Kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar dalam meningkatkan pendaftaran hak atas tanah sesuai amanat UU Pokok Agraria Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria dan PP RI Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, adalah: (1) dalam melayani administrasi bidang pertanahan tidak berjalan baik, dan (2) kurang optimal dalam sosialisasi bidang pertanahan.
4	Bayu Iman Iswara (2018)	Mendeskripsikan pencapaian kinerja program pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Sidoarjo.	Kualitatif	Proses kinerja pelaksana Kantor Pertanahan Sidoarjo dalam program pelayanan sertifikasi tanah sudah responsif terhadap keluhan masyarakat.
5	Hardiansyah, Intan, Fijriyah (2017)	Menganalisa praktek kinerja dari pelayanan yang diberikan oleh aparatur kantor Pertanahan di Kota Palembang.	Kualitatif	Memberikan gambaran dari praktek kinerja pelayanan Kantor Pertanahan di Kota Palembang.

No	Penulis	Tujuan	Metode	Hasil
6	Mustita Hadini, Muh. Askal Basir, L.M. Azhar Sa'ban (2022)	Mengetahui Kinerja Kantor Pertanahan Kota Baubau dalam pelayanan sertifikasi peralihan hak atas tanah	Kualitatif	Kantor Pertanahan Kota Baubau dalam pelayanan peralihan hak atas tanah umumnya sudah berjalan dengan baik.
7	Muhammad Andhika Dan Ummar Ma'ruf (2020)	Meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam organisasi, Tujuannya adalah untuk memberikan kepada organisasi satuan kerja yang efektif.	Kualitatif	Kinerja pada tingkat organisasi bertujuan dalam menyesuaikan tujuan organisasi dengan tujuan tim dan individu, memperbaiki kinerja, memotivasi pekerja, meningkatkan komitmen, mengusahakan perbaikan dan pengembangan berkelanjutan, mendukung inisiatif kualitas total dan pelayanan pelanggan dan mendukung program perubahan.
8	Nur Afif Annisa, Putri Vionica (2022)	Untuk mengetahui kinerja kantor bpn dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, apakah sudah cukup baik atau belum	Kualitatif	Kinerja BPN Kota Semarang cukup baik, pencapaian tujuan dan kualitas pelayanan cukup tinggi
9	John Fitri, Mokhammad Arwani, Dan Sutono (2021)	Menganalisis pengaruh sosialisasi program PTSL terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Program PTSL di Kantor Pertanahan (Kantah) Kabupaten Jepara.	Kuantitatif	Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, sosialisasi program berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara
10	Rizky Kurniawan (2016)	Menganalisis pengaruh pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Bondowoso	Kuantitatif	Motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Bondowoso dan Disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Data Olahan Peneliti

1.5.2 Administrasi Publik

Chandler dan Plano dalam Keban (2014), Administrasi Publik adalah proses dimanakan sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. kedua pengarang tersebut juga menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan dan sebagai suatu disiplin ilmu, administrasi publik bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama di bidang organisasi, sumberdaya manusia dan keuangan.

McCurdy dalam Keban (2014) mengemukakan bahwa administrasi publik dapat dilihat sebagai suatu proses politik, yaitu sebagai salah satu cara metode memerintah suatu negara dan dapat juga dianggap sebagai cara yang prinsipil untuk melakukan berbagai fungsi negara. dengan kata lain administrasi publik bukan hanya sekedar persoalan manajerial tetapi juga persoalan politik. Anggapan ini mungkin membingungkan pendefinisian administrasi publik, termasuk ruang lingkungannya. Akan tetapi hal ini justru menunjukkan bahwa dunia administrasi publik itu terus mengalami perkembangan dan justru sulit untuk dipisahkan dari dunia politik.(Nur Azizah, 2014)

1.5.2.1 Paradigma Administrasi Publik

Nicholas Henry merumuskan lima paradigma berdasarkan pada fokus kepentingannya dan locus dimana secara institusional administrasi dipraktekkan, yaitu: (1) Dikotomi Politik-Administrasi, (2) Prinsip-Prinsip Administrasi, (3) Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik, (4) Administrasi Publik Sebagai Ilmu Administrasi Publik, dan (5) Administrasi Publik Sebagai Administrasi Publik.

a. Paradigma Dikotomi Politik-Administrasi (1900 – 1926)

Paradigma ini dikenal dengan paradigma Dikotomi Politik-Administrasi. Pemisahan urusan politik dari urusan administrasi dalam fungsi pokok pemerintah, dimana substansi ilmu politik hanya meliputi masalah-masalah politik, pemerintahan, dan kebijaksanaan, dan substansi administrasi pada masalah-masalah organisasi, kepegawaian, dan penyusunan anggaran dalam sistem birokrasi pemerintah. Disamping itu, paradigma Dikotomi Politik-Administrasi juga mengindikasikan pentingnya manajemen untuk menyumbangkan analisis ilmiahnya kepada ilmu administrasi, perlunya administrasi publik menjadi ilmu pengetahuan yang bebas-nilai, dan bahwa misi ilmu administrasi adalah ekonomis dan efisiensi. Locus politik meliputi badan-badan legislatif dan yudikatif dengan tugas pokok membuat kebijaksanaankebijaksanaan atau melahirkan keinginan-keinginan negara, sementara locus administrasi pada badan-badan eksekutif dan tugasnya menyangkut

hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan tersebut.

b. Paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi (1927 – 1937)

Paradigma ini dikenal dengan paradigma prinsip – prinsip administrasi. fokus dianggap yang terpenting, sementara locus tidak dipermasalahkan. Administrasi publik dipandang memiliki sifat universal, artinya dapat diimplementasikan pada semua tatanan administrasi tanpa mempedulikan kebudayaan, fungsi, lingkungan, misi, atau kerangka institusi. Prinsip-prinsip dipandang sebagai unsur penting bagi administrasi sebagai suatu ilmu.

c. Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950 – 1970)

Paradigma ini dikenal sebagai Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik. kembalinya eksistensi administrasi publik sebagai bagian ilmu politik karena administrasi publik pada dasarnya mengabdikan kepada kekuasaan dan memiliki kekuasaan penuh untuk melakukan pengabdian dalam membantu penguasa dalam memerintah secara lebih efisien. Locus administrasi publik pun sudah jelas, yakni lingkungan birokrasi pemerintahan.

d. Paradigma Administrasi Publik Sebagai Ilmu Administrasi Publik (1956 – 1970)

Paradigma ini dikenal dengan Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi Publik. Pada paradigma ini prinsip manajemen telah ada sebelum mulai dikembangkan. fokus sedangkan locus bukan suatu

persyaratan. Dengan prinsip ini teknik-teknik ilmu manajemen dan teori organisasi mulai dikembangkan sebagai bagian dari ilmu administrasi publik, dan seringkali memerlukan keahlian dan spesialisasi. Tetapi dimana dan pada institusi apa teknik-teknik ini harus diterapkan bukanlah menjadi rumusan perhatian paradigma ini.

- e. Paradigma Administrasi Publik Sebagai Administrasi Publik (1970 – sekarang)

Paradigma ini dikenal dengan Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik. Paradigma ini telah memiliki fokus dan lokus yang jelas. Fokus administrasi publik adalah teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik. Sedangkan lokus ilmu administrasi publik pada paradigma ini yaitu masalah dan kepentingan publik.

1.5.3 Manajemen Publik

Manajemen Publik merupakan kajian dari Administrasi Publik yang juga mengalami perkembangan seiring pergeseran paradigma administrasi publik. Manajemen publik mempelajari mengenai metodologi terapan untuk merancang program administrasi publik sebagai restruktur organisasi, kebijakan dan perencanaan majerial, alokasi sumber daya, sistem penganggaran dan evaluasi program. Menurut Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2008) diartikan sebagai upaya seseorang untuk

bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi (Natalia, B. M., 2014).

1.5.3.1 Paradigma Manajemen Publik

Dalam menjalankan suatu fungsi manajemen publik selalu bersentuhan dengan berbagai kebijakan publik yang dibuat oleh pemerintah, masalah politik, dan berbagai kepentingan publik. Perkembangan paradigma manajemen publik dimulai dari *Old Public Management* (OPA), *New Public Management* (NPM), Dan *New Public Service* (NPS). Denhardt dan Denhardt, 2000:28-29 membagi paradigma ilmu administrasi negara ke dalam tiga bagian, yaitu *old public administration*; *new public administration*; dan *new public service*. Dalam ketiga paradigma tersebut Denhardt dan Denhardt (2000) menempatkan Manajemen publik sebagai arus utama dalam studi keilmuan sebagai berikut:

a. Old Public Administration

Paradigma ini memberikan peran yang sangat besar kepada pemerintah, baik dalam perumusan kebijakan maupun penyampaian pelayanan publik. Dengan sifat yang hirarkis dan berpusat pada pemerintah, maka hubungan antara pemerintah dengan swasta dan masyarakat cenderung dimaknai sebagai hubungan yang bersifat atasan dan bawahan, interaksi sepihak dan tidak setara, kerjasama struktural dan formal, atau pada titik yang paling ekstrim, tidak ada kolaborasi sama sekali

b. New Public Management (NPM)

Paradigma ini menjelaskan teori manajemen publik yang beranggapan bahwa praktik manajemen sektor swasta adalah lebih baik dibandingkan dengan praktik manajemen sektor publik. Oleh karena itu, untuk memperbaiki kinerja sektor publik perlu diadopsi beberapa praktik dan teknik manajemen yang diterapkan di sektor swasta ke dalam sektor publik seperti pengadopsian mekanisme pasar, kompetisi serta privatisasi perusahaan publik. Karakteristik utama NPM adalah perubahan lingkungan birokrasi yang didasarkan pada aturan baku menuju sistem manajemen publik yang lebih fleksibel dan lebih berorientasi kepada kepentingan publik.

c. *New Public Service (NPS)*

Paradigma yang sangat ideal dilihat dari aspek keadilan yang memungkinkan setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik untuk peningkatan kesejahteraannya misalnya dalam bidang pendidikan dan kesehatan, namun hal tersebut sangatlah sulit dilakukan di negara-negara berkembang seperti di Indonesia. Hal tersebut diakibatkan adanya keterbatasan dalam sumber daya terutama finansial yang dimiliki suatu negara, sehingga tidak semua warga negara dapat mengakses pelayanan publik tanpa mengeluarkan biaya. Oleh karena itu, kecenderungan yang terjadi terutama di negara berkembang seperti Indonesia adalah perwujudan dari paradigma New Public Management dimana pemerintah menyediakan pelayanan publik, dengan syarat harus

ada pengorbanan finansial dari warga negara sebagai pengguna pelayanan.

d. *Governance*

Governance didefinisikan sebagai pelaksanaan kekuasaan atau otoritas oleh pemimpin politik untuk kesejahteraan warga negara, memiliki proses yang kompleks di mana beberapa sektor masyarakat memegang kekuasaan, memberlakukan dan menyebarluaskan kebijakan publik yang secara langsung berpengaruh kepada masyarakat dan lembaga serta berpengaruh pula pada pembangunan ekonomi dan sosial (Tamayao, 2014). Secara keseluruhan, “*governance*” mensyaratkan penyerahan pelayanan (desentralisasi/ pembagian kekuasaan dan fungsi) kepada jaringan organisasi nirlaba, perusahaan swasta maupun kepada tingkat pemerintahan lainnya (Ewalt, 2001) (Dalam Astuti dkk, 2020).

Penelitian ini juga termasuk dalam paradigma NPM (*New Public Management*). Dalam Paradigma ini, Pemerintah untuk memperbaiki kinerja sektor publik perlu diadopsi beberapa praktik dan teknik manajemen yang diterapkan di sektor swasta ke dalam sektor publik seperti pengadopsian mekanisme pasar, kompetisi serta privatisasi perusahaan publik. Karakteristik utama NPM adalah perubahan lingkungan birokrasi yang didasarkan pada aturan baku menuju sistem manajemen publik yang lebih fleksibel dan lebih berorientasi kepada kepentingan publik. Paradigma *New Public Management* (NPM) telah menjadi pendekatan populer dalam reformasi sektor publik, termasuk di

Kantor ATR/BPN guna meningkatkan efisiensi pelayanan sertifikasi tanah di Kota Bekasi. Pendekatan ini berpusat pada efisiensi, efektivitas dan pemikiran yang berorientasi pada hasil, bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih responsif dan unggul kepada masyarakat. Dalam konteks sertifikasi tanah, pemanfaatan NPM dapat dilihat melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas sepanjang proses, serta mengurangi kompleksitas birokrasi. Upaya ini diharapkan dapat mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan masyarakat untuk memperoleh izin pertanahan, sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5.3 Kinerja

Menurut Robbins (2008) mendefinisikan kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Kinerja merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi.

Pada dasarnya, suatu organisasi dibentuk guna mencapai tujuan bersama. Namun, untuk mencapai tujuan bersama itu diperlukan adanya kinerja yang handal dan profesional dari berbagai stakeholder yang bersangkutan. Menurut Keban (2004), kinerja merupakan terjemahan dari “performance” yang sering diartikan sebagai penampilan, unjuk rasa atau prestasi. Kinerja juga diartikan

sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi tersebut. Dengan demikian, kinerja dapat dikatakan sebagai output dari suatu proses yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap input yang digunakan, output yang dihasilkan diharapkan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai organisasi.

TABEL 1.5

Model Teori Kinerja

TEORI	URAIAN	INDIKATOR
Mahmudi (2015)	Kinerja diartikan sebagai suatu konstruksi yang bersifat multifimensional dan pengukurannya sangat bergantung pada kompleksitas faktor-faktor yang membentuk dan mempengaruhinya	1. Produktivitas 2. Kualitas Layanan 3. Responsivitas 4. Responsibilitas 5. Akuntabilitas
Kasmir (2016)	Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.	1. Kualitas (Mutu) 2. Kuantitas (Jumlah) 3. Waktu 4. Penekanan Biaya 5. Pengawasan 6. Hubungan Antar Pegawai

Berdasarkan indikator kinerja yang peneliti gunakan untuk membandingkan untuk mengetahui gap permasalahan yang terjadi di lapangan antara lain:

Mahmudi (2010) indikator kinerja yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Produktivitas

Indikator ini diharapkan tidak hanya mengukur tingkat efisiensi suatu kinerja organisasi saja, melainkan juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output.

2. Kualitas Layanan

Instrumen ini menjadi semakin penting karena kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat sering kali tersedia secara mudah dan murah yang dapat diperoleh dari media masa dan diskusi publik.

Kasmir (2016) indikator kinerja yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Waktu (jangka waktu)

Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Artinya ada pekerjaan batas

waktu minimal dan maksimal yang harus dipenuhi (misalnya 30 menit). Jika melanggar atau tidak memenuhi ketentuan waktu tersebut, maka dapat dianggap kinerjanya kurang baik, demikian pula sebaliknya. Dalam arti yang lebih luas, ketepatan waktu merupakan dimana kegiatan tersebut dapat diselesaikan, atau suatu hasil produksi dapat dicapai dengan batas waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan Teori-teori yang dijelaskan, peneliti menyimpulkan bahwa indikator yang digunakan untuk menganalisis kinerja merupakan hasil kerja secara produktivitas, kualitas layanan, dan waktu yang dicapai oleh suatu organisasi dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dari indikator yang dijelaskan, peneliti menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

- 1) Kualitas Pelayanan
- 2) Produktivitas
- 3) Waktu

1.5.4 Faktor – Faktor Kinerja

Kinerja dalam ruang lingkup organisasi menggambarkan hasil kerja yang telah dicapai oleh suatu organisasi atau institusi dalam melakukan suatu pekerjaan. Berhasil atau tidaknya tujuan suatu organisasi tergantung kepada bagaimana proses kinerja itu dilaksanakan. Hal itu semua, tentu tidak terlepas dari berbagai faktor yang mempengaruhinya. Berikut beberapa faktor-faktor yang mempengaruhinya:

Sedarmayanti (2007) faktor kinerja yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Sikap kooperatif

Merupakan tingkat sejauhmana karyawan atau pegawai memelihara harga diri, nama baik dan kerjasama diantara rekan kerja dan bawahan.

Mangkunegara (dalam Suwati, 2013) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

- a. Faktor kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Pegawai juga perlu pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

- b. Faktor motivasi (*motivation*) Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja)

Kasmir (2016) faktor kinerja yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Hubungan antar pegawai

Penilaian kinerja sering kali dikaitkan dengan kerja sama atau kerukunan antar karyawan dan antar pimpinan. Dalam hubungan ini diukur apakah seorang karyawan mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik dan kerja sama antara karyawan yang satu dengan yang lain.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Mahmudi (2015) menyatakan bahwa kinerja dapat dipengaruhi beberapa faktor antara lain:

1. Lingkungan
2. Kepemimpinan
3. Struktur Organisasi
4. Pilihan Strategi
5. Teknologi
6. Kultur Organisasi
7. Proses Organisasi

Tabel 1.5.6

Faktor – Faktor Kinerja

Sedarmayanti	Mangkunegara	Kasmir	Mahmudi
1. Kualitas	1. Faktor	1. Kualitas (Mutu)	1. Lingkungan
2. Kuantitas	Kemampuan	2. Kuantitas (Jumlah)	2. Kepemimpinan
3. Jangka Waktu	2. Faktor	3. Waktu	3. Struktur Organisasi
4. Sikap Kooperatif	Motivasi Kerja	4. Penekanan Biaya	4. Pilihan Strategi
5. Tanggung Jawab		5. Pengawasan	5. Teknologi
6. Kepercayaan		6. Hubungan Antar Pegawai	6. Kultur Organisasi
			7. Proses Organisasi

Berdasarkan Teori-teori yang dijelaskan, peneliti menyimpulkan bahwa faktor - faktor kinerja merupakan kondisi yang mempengaruhi dan meningkatkan kinerja seorang pegawai di tempat kerja. Dari faktor-faktor yang dijelaskan, peneliti menggunakan faktor-faktor sebagai berikut

1. Motivasi Kerja
2. Kepemimpinan
3. Kemampuan (Ability)
4. Sikap Kooperatif
5. Hubungan Antar Pegawai

1.5.6 Pelayanan Publik

Pendapat Boediono dalam (Eka, 2018), bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan menurut Brata dalam (Wulandari, 2015) adalah "Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan meruvedhikan kepuasan pelanggan". Kotler dalam Caufig Milnya, (2015), pelayanan merupakan terjemahan dari kata service, yang sering juga diterjemahkan menjadi jasa. Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasar yahidak berwujudan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah service dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Tjiptono, 2014) (Dalam Khairul, A., 2024).

Gronroos dalam Daryanto dan Setyobudi (2014) mengemukakan bahwa Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata tidak dapat diraba yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Zeithaml dan Bitner dalin Distan,

Brahmanto, dan Hamzah, 2018) menyatakan bahwa “service is include all economic activity whose output is not a physical product or contraction consumed at that time it is produced and provides added value in form (such as convenience, amusement, comfort or health)". Berdasarkan pernyataan diatas pelayanan merupakan segala bentuk aktifitas ekonomi yang masiya bukan produk dalam bentuk fisik atau barang yang biasa dikonsumsi pada saat bersamaan dengan waktu produksi sambil memberikan nilai tambah seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan (Suratriadi, P., Lawu, S. H., & Maritiwi, R., (2018).

Bilgah (2018), Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, daerah, lingkungan Badan Usaha Milik Negara atas suatu barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Hayat (2017), Pelayanan Publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara tanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada”. Robert (Maryam, 2016) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah “segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instasi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik Negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan (Khairul, A., 2024).

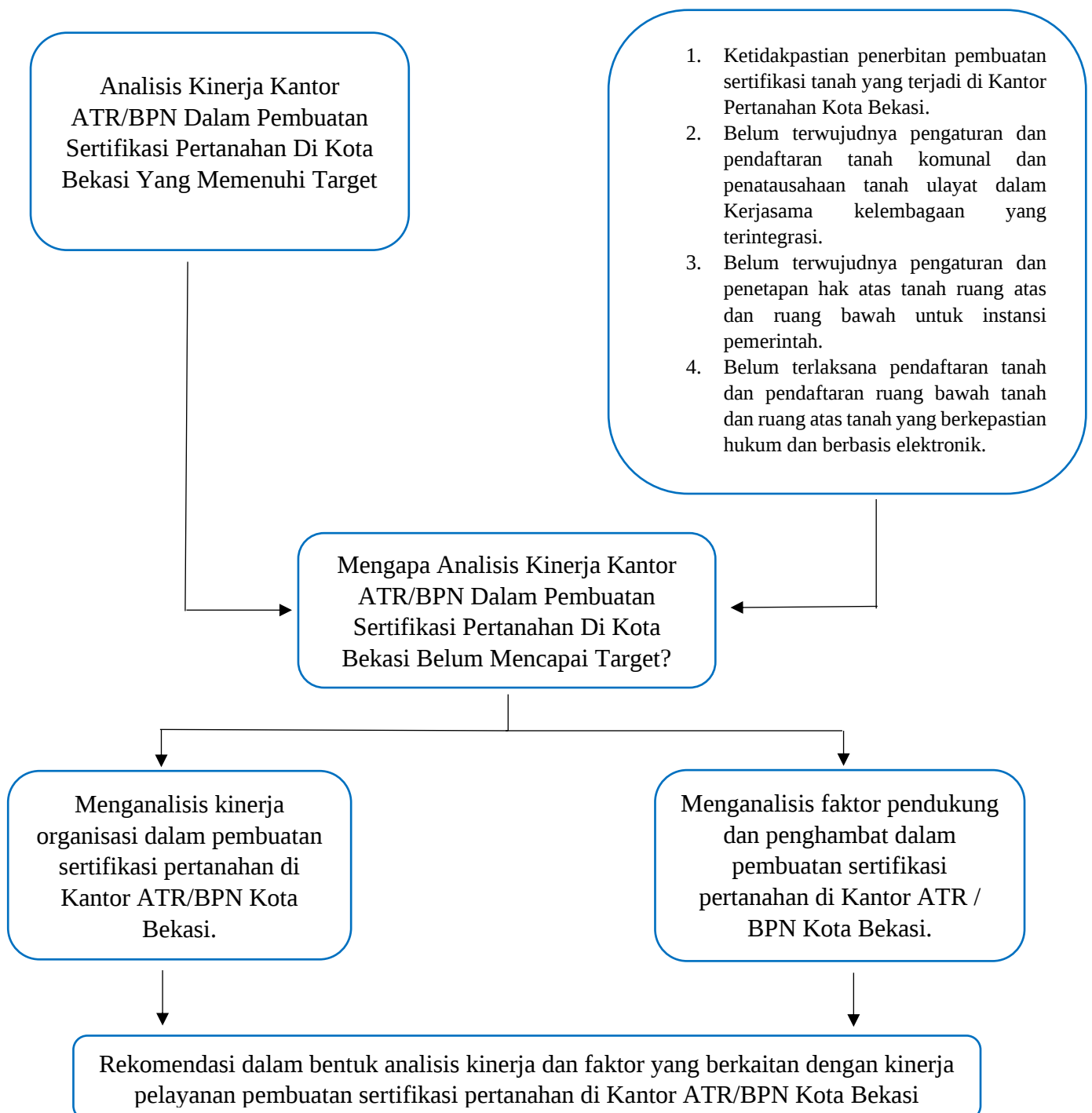
Teori pelayanan publik dan teori kinerja berkaitan dengan peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada publik.

Teori pelayanan publik berpusat pada pentingnya pelayanan yang dapat diakses, transparan dan akuntabel untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebaliknya, teori kinerja berkaitan dengan pengukuran dan evaluasi efektivitas, efisiensi dan nilai organisasi dan individu. Dengan menggabungkan kedua teori ini, organisasi publik dapat menciptakan indikator yang bersifat spesifik dan terukur guna menilai kualitas layanan sesuai yang diharapkan. Pendekatan ini memudahkan identifikasi area yang memerlukan perbaikan serta penerapan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Oleh karena itu, korelasi ini mengedepankan budaya kerja yang berorientasi pada hasil dan pelayanan unggul sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5.5 Kerangka Pikir Penelitian

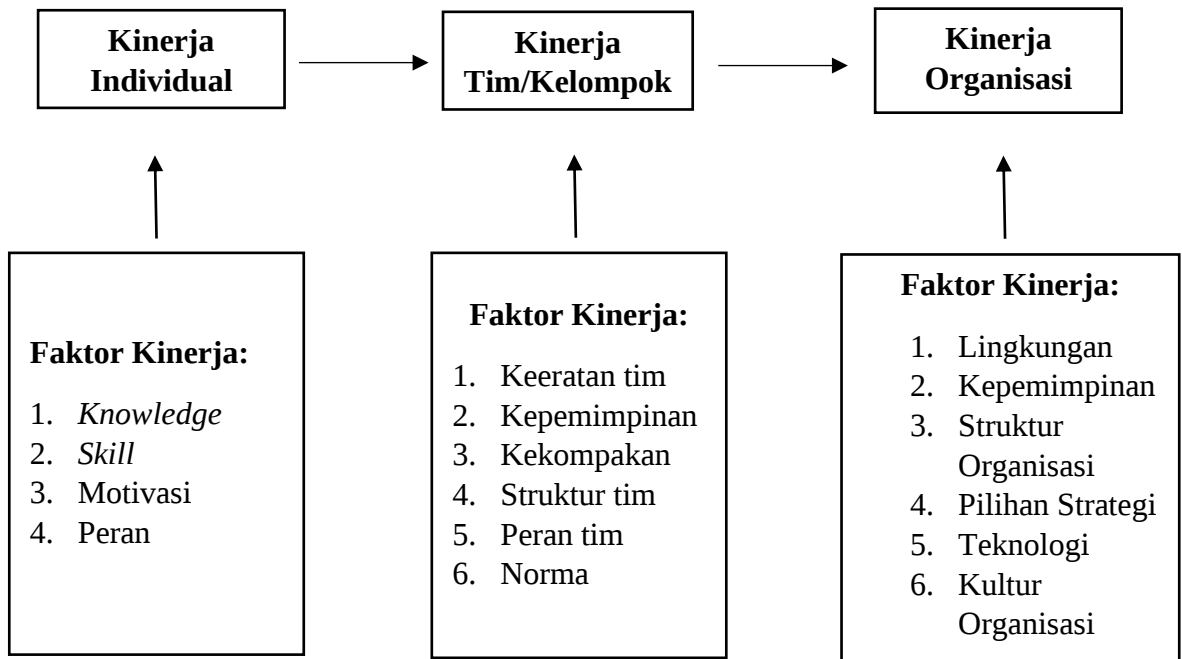
Kerangka pikir penelitian Analisis Kinerja Kantor ATR/BPN

Dalam Pembuatan Sertifikasi Pertanahan di Kota Bekasi sebagai berikut:



1.5.6 Pengaruh Kinerja Individu dan Kelompok Terhadap Kinerja

Organisasi



Sumber: Data Olahan Peneliti, Buku Manajemen Sektor Publik Mahmudi (2015)

1.6 Operasionalisasi Konsep

Tabel 1.6.1 Operasional Konsep

No	Fokus	Indikator	Sub Indikator
1	Analisis Kinerja Kantor ATR/BPN Dalam Pembuatan Sertifikasi Pertanahan Di Kota Bekasi	Kualitas Layanan	Mewujudkan pelayanan yang responsif dalam memproses pembuatan sertifikat pertanahan
		Produktivitas	Mewujudkan penerbitan sertifikasi pertanahan sesuai tujuan yang dicapai
		Waktu	Ketepatan waktu dalam penerbitan sertifikasi pertanahan di Kantor Pertanahan ATR/BPN Kota Bekasi
2.	Faktor Pendorong dan Penghambat Analisis Kinerja Kantor ATR/BPN Dalam Pembuatan Sertifikasi Pertanahan Di Kota Bekasi	Motivasi Kerja	Motivasi kerja dalam mewujudkan sertifikasi pertanahan yang berkualitas
		Kepemimpinan	Melibatkan pegawai dalam proses pengambilan keputusan, kualitas keputusan yang diambil akan lebih baik karena mempertimbangkan perspektif dan pengalaman berbagai pihak.
		Kemampuan	Pendidikan dan pelatihan yang memadai, pegawai dapat menyelesaikan tugas mereka lebih cepat dan dengan kualitas yang lebih baik, meningkatkan produktivitas keseluruhan kantor.
		Sikap Kooperatif	Kerja sama dengan bidang lain di Kantor Pertanahan ATR/BPN Kota Bekasi
		Hubungan Antar Pegawai	Atasan memiliki hubungan yang baik dalam berkomunikasi saat kerja

Sumber: Data Olahan Peneliti

1.7 Argumen Penelitian

Pada penelitian mengenai analisis kinerja kantor ATR/BPN dalam pembuatan sertifikasi pertanahan di Kota Bekasi ini dilatar belakangi dimana pelayanan pembuatan sertifikasi masih belum maksimal / belum sesuai ekspektasi Pemerintah Kota Bekasi dan Masyarakat Kota Bekasi itu sendiri. Masalah – masalah seperti lamanya pembuatan sertifikasi pertanahan yang masih belum terbit tepat waktu menjadi masalah yang dikeluhkan masyarakat. Masalah lain seperti kurangnya kualitas data pertanahan yang sangat minim informasi menjadi permasalahan yang cukup serius dalam pembuatan sertifikasi pertanahan itu sendiri. Dan beberapa masalah lainnya seperti belum terwujudnya pengaturan pendaftaran tanah dll yang belum maksimal dari Kantor ATR/BPN Kota Bekasi. Oleh karena itu terdapat dua rumusan masalah yaitu bagaimakah kinerja sertifikasi pertanahan di kantor ATR/BPN Kota Bekasi dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pembuatan sertifikasi pertanahan di Kantor ATR/BPN Kota Bekasi. Hal itu dibahas dengan kinerja dari Mahmudi dan Kasmir. Penulis berargumen bahwa masalah tersebut ada dikarenakan masih kurangnya sumber daya manusia yang kurang memumpuni dalam bidang pendaftaran pertanahan melakukan tugas tersebut sehingga menjadi permasalahan yang harus dibenahi supaya pembuatan sertifikasi pertanahan bisa lebih meningkatkan dalam melayani masyarakat Kota Bekasi.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode penelitian kualitatif. Pupu Saeful Rahmat (2019), penelitian kualitatif merupakan pengamatan pada manusia dalam keadaannya yang berhubungan dengan tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental.

Sugiono (2011), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti objek pada kondisi alamiah, dimana penulis merupakan instrumen kunci dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara gabungan.

Herdiansyah (2010), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian. Penelitian kualitatif adalah metode untuk melihat lebih jauh dan memahami makna oleh beberapa individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.

Berdasarkan dari tipe penelitian dari tiga ahli, peneliti menggunakan tipe penelitian dari Herdiansyah, karena peneliti harus memahami fenomena tentang apa yang dialami dari subjek penelitian tersebut. Dan metode ini dapat melihat lebih jauh dan memahami beberapa individu dan kelompok lebih dekat lagi.

1.8.2 Situs Penelitian

Lokasi Kantor ATR/BPN Kota Bekasi, Jl. Chairil Anwar No.25, RT.004/RW.009, Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi, Jawa Barat 17113.

1.8.3 Subjek Penelitian

Informan ditentukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu menentukan informan berdasarkan tujuan tertentu yang mencakup masalah penelitian. Informan penelitian yang dibutuhkan yaitu

- 1) Sub Koordinator Bidang Pendaftaran Sertifikasi Tanah
- 2) Pegawai dari Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi yang bertanggungjawab terhadap pelayanan pendaftaran sertifikasi tanah
- 3) Masyarakat Kota Bekasi yang berada di Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi yang menggunakan layanan pendaftaran sertifikasi tanah.

1.8.4 Jenis Data

Sugiyono (2015), jenis data dibedakan menjadi 2, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan jenis data yang berupa kualitatif dan kuantitatif.

- 1) Data Kualitatif

Data hasil sebuah observasi yang tidak dinyatakan dalam bentuk angka tetapi berupa kategori. Data kualitatif digunakan pada indikator pertanyaan yang diajukan. Pengertian data kualitatif menurut Sugiyono

(2015) adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Data kualitatif penelitian ini berupa nama dan alamat obyek penelitian.

2) Data Kuantitatif

Data hasil serangkaian observasi atau pengukuran yang dinyatakan dalam bentuk angka dari hasil perhitungan kuesioner. Data kuantitatif digunakan pada penilaian kuesioner. Pengertian data kuantitatif menurut Sugiyono (2015) adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Data kuantitatif penelitian ini berupa kuesioner ke pegawai pelayanan sertifikasi pertanahan pada Kantor pertanahan ATR/BPN di Bekasi yang bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner.

1.8.5 Sumber Data

Dalam sebuah penelitian data yang digunakan adalah data yang bersifat kualitatif karena dinyatakan dengan kata kata yang menunjukkan objek terhadap besaran atas variabel yang diwakilinya. Sumber data penelitian dibedakan menjadi 2, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder (Sugiyono, 2015). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

- 1) Data Primer ialah jenis dan sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara), baik individu maupun kelompok. Jadi data yang di dapatkan secara langsung. Data primer secara khusus di lakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Dalam penelitian ini, data dan informasi diperoleh dari hasil wawancara langsung kepada informan terkait, sumber data primer dalam penelitian ini adalah Staff/Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi dan Kepala Sub Koordinator Seksi Pelayanan Pendaftaran Sertifikasi Tanah Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Bekasi serta Masyarakat yang menggunakan layanan pembuatan sertifikasi pertanahan di Kantor Pertanahan ATR/BPN Kota Bekasi.

- 2) Data Sekunder merupakan sumber data suatu penelitian yang di peroleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (di peroleh atau dicatat oleh pihak lain). Data sekunder itu berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip atau data dokumenter. yang diperoleh dari tinjauan pustaka, buku, jurnal, data statistik pertanahan, dokumen, berita harian media online tentang pertanahan dan lain-lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Tujuan dari penelitian adalah untuk memperoleh data maka metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling vital dalam suatu penelitian. Peneliti yang melakukan penelitian tidak akan mendapatkan data yang diinginkan jika tidak mengetahui metode dalam pengumpulan data. Sugiyono (2018) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari settingnya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah, pada laboratorium dengan metode

eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Observasi

Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku *non-verbal* yakni dengan menggunakan teknik observasi. Sugiyono (2018) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya di Kantor Pertanahan ATR/BPN Kota Bekasi itu sendiri.

2) Wawancara

Wawancara menjadi salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari informan yang terkait. Yusuf (2014) Wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung atau bertanya secara langsung mengenai suatu objek yang

diteliti. Disini peneliti mewawancarain subjek penelti di Kantor ATR/BPN Kota Bekasi.

3) Dokumentasi

Teknik atau studi dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan arsiparsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil-dalil atau hukum-hukum dan lain-lain berhubungan dengan masalah penelitian. Dalam penelitian kualitatif taknik pengumpulan data yang utama karena pembuktian hipotesisnya yang diajukan secara logis dan rasional melalui pendapat, teori, atau hukum-hukum, baik mendukung maupun menolak hipotesis tersebut. Peneliti mendokumentasikan berupa foto-foto yang memang diperlukan saat penelitian yang berlokasi di Kantor ATR/BPN Kota Bekasi.

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

Dalam penelitian kualitatif, untuk menganalisa data yang telah diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, dilakukan analisis melalui pemaknaan atau proses interpretasi terhadap data-data yang diperoleh. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, maupun bahan-bahan lain sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Menurut Miles dan Huberman sebagaimana dikutip oleh Sugiyono, mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara

terus menerus samapai tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktifitas dalam analisis data meliputi 3 tahapan. Reduksi data ialah proses penyederhanaan data, memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan focus penelitian. Reduksi data merupakan proses berfikir.

1) Reduksi Data (data reduction) Reduksi data ialah proses penyederhanaan data, memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan focus penelitian. Reduksi data merupakan proses berfikir sensitive yang memerlukan kecerdasan, keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Dapat disimpulkan bahwa mereduksi data berarti merangkum, memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada yang penting dan dicari temanya dan dibuang yang tidak penting. Hal ini peneliti lakukan ketika mendapat bahan atau data tentang Implementasi Teknik Modeling Simbolik dari sekolah, kemudian peneliti merangkum dan meringkasnya.

2) Penyajian Data (data display) Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Data display adalah proses pengorganisasian untuk memudahkan data untuk dianalisis dan disimpulkan. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat atau sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif

adalah dengan teks yang bersifat naratif. data tentang Implementasi Teknik Modeling Simbolik yang didapat dari Sekolah kemudian oleh peneliti disajikan dengan menggunakan kalimat-kalimat yang menggambarkan dari suatu peristiwa yang ada di lapangan.

- 3) Verifikasi (concluding Drawing) Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Hasil analisis dan interpretasi data dipergunakan untuk menarik kesimpulan dalam rangka menjawab masalah yang telah dirumuskan, tujuan penelitian, serta hipotesis yang diajukan. Verifikasi di sini adalah penarikan kesimpulan dari data yang diperoleh dalam menjawab masalah yang telah diangkat oleh peneliti yaitu Implementasi teknik Modeling Simbolik yang diperoleh dari lapangan. Jadi dapat disimpulkan bahwa analisis data kualitatif adalah teknik mencari dan menyusun data yang diperoleh secara sistematis melalui proses reduksi data (merangkum data), mendisplay data (menyajikan data dalam sebuah tampilan), dan verifikasi data (konfirmasi/pembuktian data) sehingga dapat mudah dipahami dan dapat diinformasikan kepada orang lain.

1.8.8 Kualitas Data

Kualitas data penelitian suatu hipotesis sangat tergantung pada kualitas data yang dipakai dalam penelitian tersebut. Kualitas dan penelitian ditentukan oleh instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk menghasilkan data yang berlaku. Adapaun uji yang digunakan untuk menguji kualitas data dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Pengukuran kualitas data penting dilakukan oleh organisasi (Muthee et al. 2018; Malange et al. 2015). Pengukuran kualitas data pada perusahaan industri bermanfaat untuk menghasilkan proses pengambilan keputusan yang lebih baik karena perusahaan industri bergantung kepada prediksi perilaku pasar, evaluasi proses produksi, dan pemantauan kerja tim yang kesemuanya berhubungan dengan kualitas data (Günther et al. 2019). Pengukuran kualitas data adalah bagian dari manajemen kualitas data. Data Quality Measurement adalah fase penting dalam data quality karena kualitas data harus dipastikan baik terlebih dahulu, baru kemudian dilakukan kegiatan lain yang terkait dengan data.

Pengukuran kualitas data biasanya membutuhkan perhitungan berdasarkan dimensi kualitas dari sejumlah besar data (Bowo et al. n.d.). Dalam penerapannya, pengukuran kualitas data juga dapat diterapkan untuk data dalam jumlah besar, misalnya big data (Hongxun and Honggang 2018). Dimensi kualitas data adalah karakteristik kualitas data yang bermakna bagi pengguna data. Meskipun beberapa dimensi secara umum sering digunakan

dalam mengukur kualitas data, dimensi kualitas data di setiap organisasi berbeda tergantung pada ruang lingkup dan kebutuhan masing-masing bisnis (Li et al. 2018). Organisasi perlu mendefinisikan dimensi kualitas data untuk dapat mengukur dan menganalisis kualitas data mereka. Diharapkan dengan mengetahui dimensi kualitas data, organisasi akan dapat mengetahui dampak kualitas data yang buruk terhadap biaya, kebijakan, dan lain lain (Wijayanti et al. 2018).