



**KINERJA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN JEMBER DALAM  
PELAYANAN PEMELIHARAAN DATA PENDAFTARAN TANAH  
(Studi Kasus Peralihan Hak Atas Tanah)**

*Performance of Land Office in Jember the Maintenance of Land Registration  
Data Service on the Transition of Land Rights*

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Ayu Dian Kusuma**

**NIM : 130910201024**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2020**

**TIDAK BOLEH DIKUTIP**



**KINERJA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN JEMBER DALAM  
PELAYANAN PEMELIHARAAN DATA PENDAFTARAN TANAH  
(Studi Kasus Peralihan Hak Atas Tanah)**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
dan mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh:

**Ayu Dian Kusuma**

**NIM : 130910201024**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2020**

**TIDAK BOLEH DIKUTIP**

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT, Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda Puji Astutik dan Ayahanda Kusnali tercinta, terima kasih atas kasih sayang yang tidak pernah luntur, dukungan moril dan materil, serta barokah doa yang selalu menyertai di setiap langkahku menuju keberhasilan dan kesuksesan;
2. Pengajar dan pendidik penulis dari TK, SD, SMP, SMA hingga Perguruan Tinggi yang telah memberikan ilmu dan pengalaman belajar yang berharga.
3. Agama, Negara, dan Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

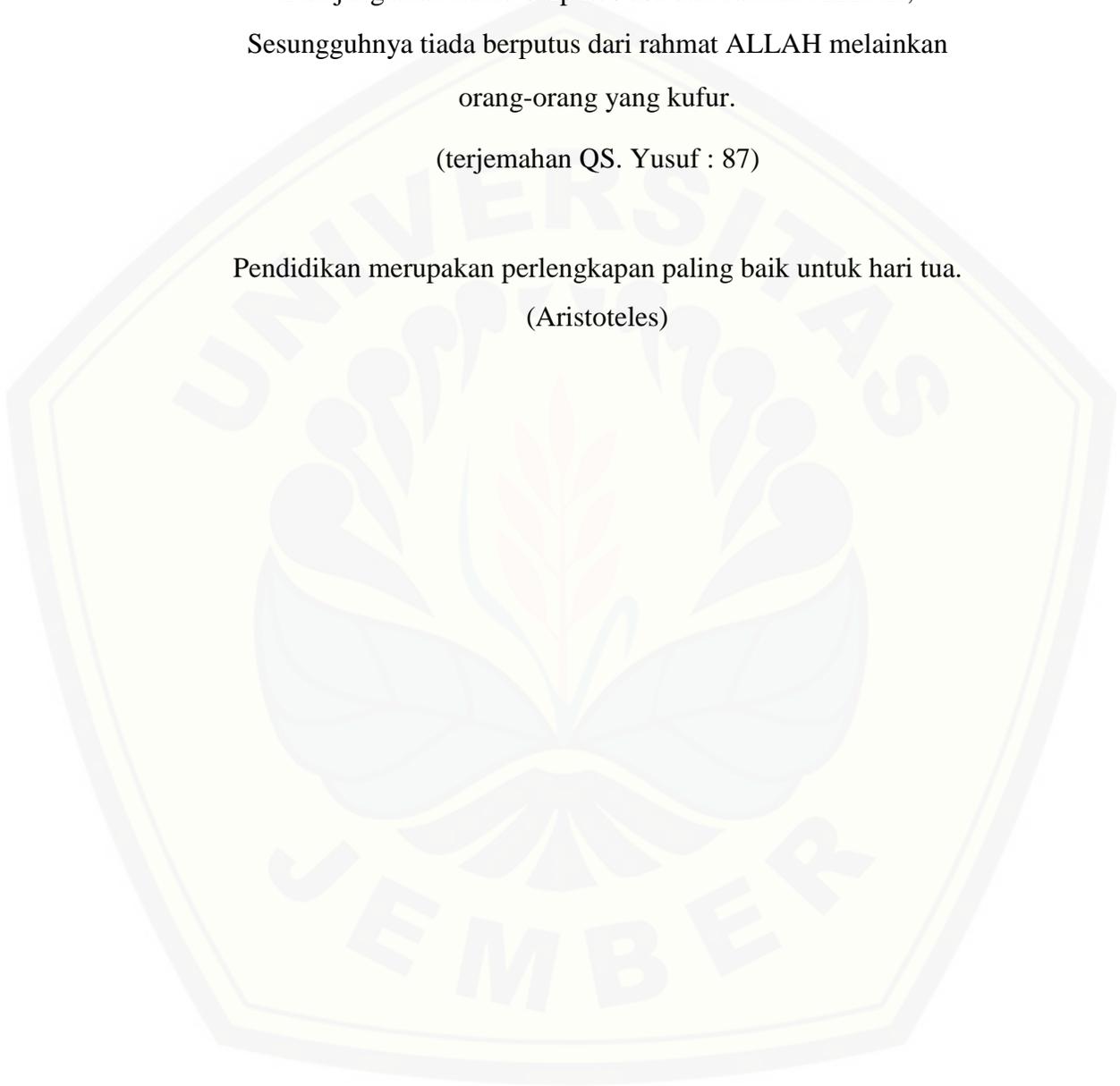
**MOTTO**

Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat ALLAH,  
Sesungguhnya tiada berputus dari rahmat ALLAH melainkan  
orang-orang yang kufur.

(terjemahan QS. Yusuf : 87)

Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua.

(Aristoteles)



**PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ayu Dian Kusuma

NIM : 130910201024

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul ” Kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Jember Dalam Pelayanan Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah (Studi Kasus Peralihan Hak Atas Tanah)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember 19 Oktober 2020

Yang menyatakan,

Ayu Dian Kusuma

NIM 130910201024

**HALAMAN PEMBIMBINGAN**

**SKRIPSI**

**KINERJA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN JEMBER DALAM  
PELAYANAN PEMELIHARAAN DATA PENDAFTARAN TANAH  
(Studi Kasus Peralihan Hak Atas Tanah)**

Oleh:

Ayu Dian Kusuma

130910201024

Pembimbing

Pembimbing Utama : Drs. Abdul Kholiq Azhari M.Si

Pembimbing Anggota : Drs. Agus Suharsono, M.Si

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul ” Kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Jember Dalam Pelayanan Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah (Studi Kasus Peralihan Hak Atas Tanah)” karya Ayu Dian Kusuma telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : 11 November 2020

tempat : ujian online

Tim Penguji:

Ketua,

Dr. Dina Suryawati, S.Sos., M.AP

NIP 198009172005012001

Anggota I,

Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si

NIP 195607261989021001

Anggota III,

Drs. Anwar, M.Si

NIP 196306061988021001

Anggota II,

Drs. Agus Suharsono, M.Si

NIP 196308141989031023

Anggota IV,

Dr. Sutomo, M.Si

NIP 196503121991031003

Mengesahkan,

Dekan,

Dr. Djoko Poernomo M.Si

NIP 196002191987021001

## RINGKASAN

**Kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Jember Dalam Pelayanan Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah (Studi Kasus Peralihan Hak Atas Tanah);** Ayu Dian Kusuma; 130910201024; 2020; 85 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Kantor Pertanahan adalah sebuah organisasi Pemerintah yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah di Indonesia. Kegiatan pemeliharaan dan pendaftaran tanah adalah kegiatan untuk menyesuaikan data fisik dan data yuridis dalam peta pendaftaran, daftar tanah, daftar nama, surat ukur, buku tanah dan sertifikat dengan perubahan-perubahan yang terjadi kemudian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Jember dalam pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah yang dilihat dari indikator kinerja yakni Indikator Masukan (*input*), Indikator Proses (*process*), Indikator Keluaran (*output*), Indikator Hasil (*outcome*).

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember. Rumusan masalah yang digunakan adalah Bagaimana Kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Jember dalam Pelayanan Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah pada Peralihan Hak atas Tanah ? Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan sifat deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara, telaah dokumen dan observasi. Wawancara dilakukan kepada pihak terkait yang berhubungan dengan obyek penelitian, yaitu Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian, Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah, Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan, Kepala Subsidi Pemberdayaan Masyarakat, Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Jember,

dan Warga Masyarakat (pelanggan yang sedang mengurus sertifikat tanah) dengan metode observasi non-partisipasi sebagai metode pengambilan sampelnya. Telaah dokumen dilakukan terhadap dokumen maupun buku-buku pedoman yang berhubungan dengan topik penelitian. Observasi yaitu melakukan pengamatan langsung mengenai pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember. Keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi data yakni menguji data yang sejenis dari berbagai sumber dan tehnik analisis datanya adalah analisis interaktif dengan komponen analisis yakni reduksi data, sajian data dan penarikan simpulan.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Jember dalam pelayanan pemeliharaan dan pendaftaran tanah pada peralihan hak atas tanah umumnya sudah berjalan dengan baik dari tahun ke tahun. Hal ini ditunjukkan dengan tolak ukur sebagai berikut, indikator masukan (input) meliputi sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Jember agar pelayanan dapat berjalan dengan baik untuk menghasilkan keluaran sudah cukup terpenuhi, indikator proses (process) meliputi prosedur pelaksanaan dan standar waktu dalam pemeliharaan data pendaftaran tanah sudah cukup bagus dan memuaskan namun terkendala oleh sistem aplikasi yang sering error indikator keluaran (output) berupa keluaran fisik yaitu sertifikat tanah yang diterbitkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Jember yang meliputi: sertifikat hibah, akta jual beli, pewarisan atau wasiat, tukar-menukar, lelang, dan pembagian hak bersama, indikator hasil (outcome) berupa segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan (sertifikat tanah) pada jangka menengah yang mempunyai efek langsung .

## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Jember Dalam Pelayanan Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah (Studi Kasus Peralihan Hak Atas Tanah)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Djoko Poernomo M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Akhmad Toha, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Adminiatrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Dr. Sutomo, M.Si., selaku Koordinator Program Studi Ilmu Adminiatrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Drs. Abdul Kholiq Azhari M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan perhatian dalam penyusunan skripsi ini;
5. Drs. Agus Suharsono selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan perhatian dalam penyusunan skripsi ini;
6. Tim Penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini;
7. Seluruh dosen dan segenap karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan selama penulis kuliah;
8. Bapak Mulyono selaku operator Program Studi Ilmu Administrasi Negara;

9. Didik Bangun Restuaji, S.H selaku Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Jember, Mardi Siswoyo, A.Ptnh selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Jember yang telah berkenan memberikan ijin untuk melakukan penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember;
10. Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Jember, Staff Notaris, dan juga informan yang telah membantu memberikan informasi sebagai bahan skripsi ini;
11. Ayahanda Kusnali dan Ibunda Puji Astutik beserta keluarga besar yang ada di Ambulu yang senantiasa memberikan segala bentuk dukungan, motivasi dan doa selama menempuh pendidikan di Universitas Jember sampai terselesaikannya skripsi ini;
12. Sahabat-sahabat terbaikku Grup A3 dan Kos Nias 4 nomer 4;
13. Sahabat seperjuangan saya Feby Axellia Caesar, Nanda Ardhanary Rahayu, Ika Lutfiana, dan Ahmad Hambaqis;
14. Keluarga besar Administrasi Negara angkatan 2013 yang telah memberikan bantuan, semangat, dan kasih sayang khususnya teman-teman konsentrasi Management Publik angkatan 2013 (MP13);
15. Keluarga KKN (103) yang telah memberikan dukungan dan memberikan nilai kekeluargaan dan kebersamaan;
16. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember 19 Oktober 2020

Penulis

DAFTAR ISI

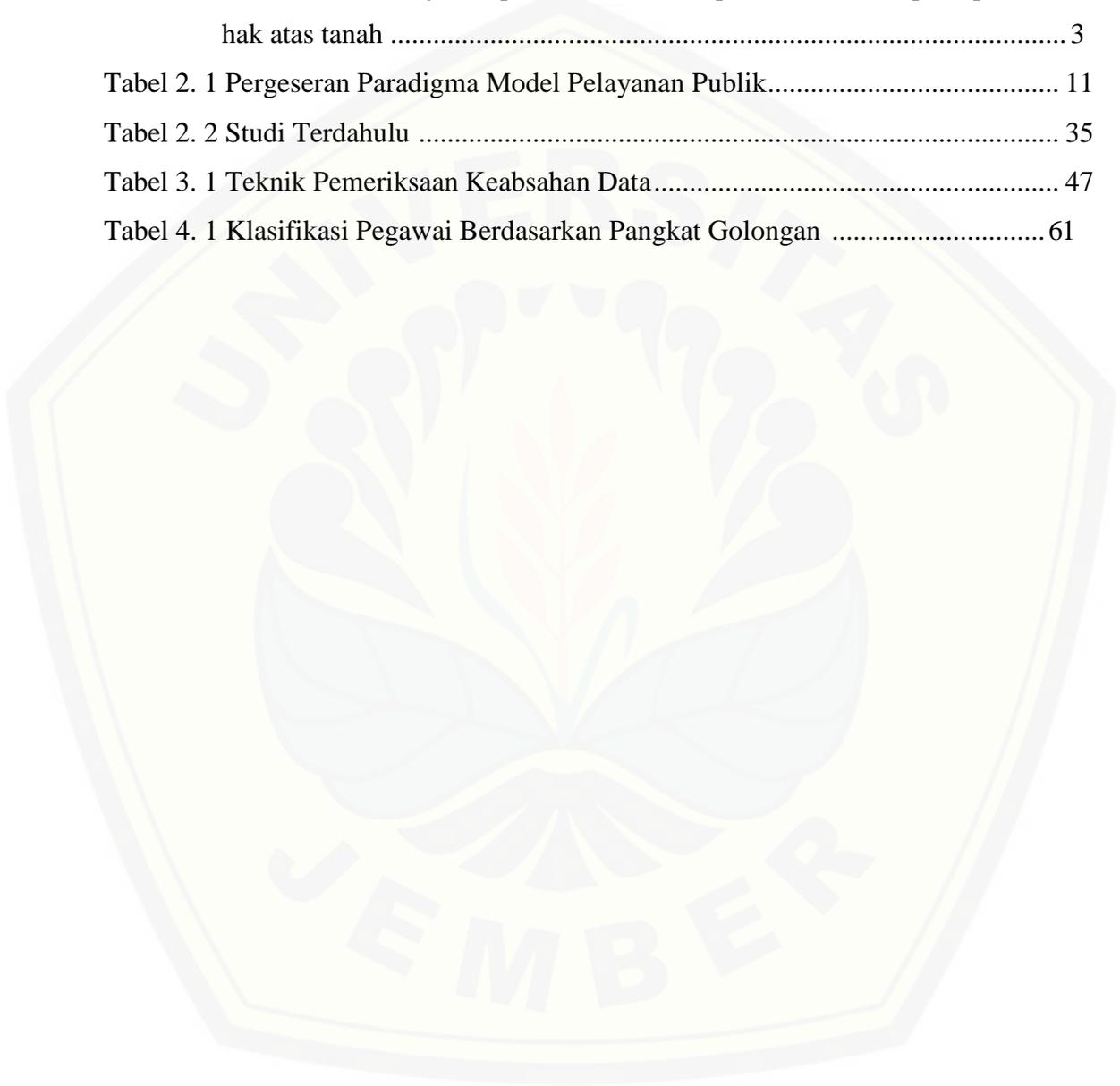
	Halaman
HALAMAN SAMBUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTO .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
RINGKASAN .....	viii
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Konsep Dasar .....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Konsep Administrasi, Paradigma Administrasi Negara, dan         Paradigma Model Pelayanan Publik .....</b>	<b>7</b>
<b>2.3 Konsep Pelayanan Publik.....</b>	<b>12</b>
231 Definisi Pelayanan Publik .....	12
232 Unsur-Unsur Pelayanan Publik .....	14
233 Azas, Prinsip, Standar Pelayanan Publik.....	14
234 Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan .....	16
<b>2.4 Konsep Kinerja .....</b>	<b>20</b>
241 Definisi Kinerja .....	20
242 Definisi Kinerja Organisasi .....	23

243 Pengukuran Kinerja Organisasi Pelayanan Publik .....	24
244 Indikator Kinerja .....	27
245 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	30
<b>2.5 Konsep Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah .....</b>	<b>33</b>
<b>2.6 Studi Terdahulu .....</b>	<b>34</b>
<b>4.7 Kerangka Konseptual.....</b>	<b>36</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	38
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	38
3.3 Situasi Sosial .....	39
3.4 Desain Penelitian.....	40
3.4.1 Fokus Penelitian.....	41
3.4.2 Data dan Sumber Data .....	41
3.4.3 Penentuan Informan Penelitian .....	43
<b>3.5 Teknik dan Pengumpulan Data .....</b>	<b>44</b>
3.5.1 Observasi .....	44
3.5.2 Wawancara .....	45
3.5.3 Dokumentasi.....	46
<b>3.6 Teknik Menguji Keabsahan Data .....</b>	<b>47</b>
3.6.1 Ketekunan Pengamatan .....	48
3.6.2 Triangulasi .....	48
<b>3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data .....</b>	<b>48</b>
3.7.1 Reduksi Data .....	50
3.7.2 Penyajian data.....	50
3.7.3 Penarikan Kesimpulan.....	51
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
<b>4.1 Deskripsi Daerah Penelitian .....</b>	<b>52</b>
4.1.1 Sejarah Kantor Pertanahan .....	52
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kabupaten Jember.....	56
4.1.3 Fungsi Kantor Pertanahan Kabupaten Jember.....	56
4.1.4 Motto Kantor Pertanahan Jember .....	57

4.1.5	Janji Layanan Kantor Pertanahan Jember .....	57
4.1.6	Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Jember.....	58
4.1.7	Tata Kerja Kantor Pertanahan .....	59
4.1.8	Sumber Daya Manusia di Kantor Pertanahan Jember .....	59
<b>4.2</b>	<b>Analisis Hasil Penelitian.....</b>	<b>60</b>
4.2.1	Deskripsi Informan.....	60
4.2.2	Prosedur Permohonan Sertifikat di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember .....	61
4.2.3	Analisis Indikator Kinerja .....	66
<b>BAB 5.</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>72</b>
5.1	Kesimpulan.....	72
5.2	Saran .....	72
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>77</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Permohonan Pelayanan pemeliharaan data pendaftara tanah pada peralihan hak atas tanah .....	3
Tabel 2. 1 Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik.....	11
Tabel 2. 2 Studi Terdahulu .....	35
Tabel 3. 1 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	47
Tabel 4. 1 Klasifikasi Pegawai Berdasarkan Pangkat Golongan .....	61



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	37
Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data Kualitatif.....	49
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Jember.....	59



## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja kantor pertanahan Kabupaten Jember dalam pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah pada studi kasus peralihan hak atas tanah. Penilaian kinerja suatu organisasi merupakan suatu kegiatan yang penting atau harus dilakukan karena dapat dijadikan tolak ukur dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam hal mencapai tujuannya. Untuk instansi pemerintah yang menjadi pelayan publik pengukuran kinerjanya menjadi sangat penting untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, apakah sudah memenuhi harapan masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan dalam hal pemberian pelayanan. Pengukuran kinerja juga dapat dijadikan tolak ukur apakah masyarakat sudah puas dengan kinerja pelayanan yang ada. Dengan adanya informasi tentang penilaian kinerja tersebut dapat dijadikan acuan untuk memperbaiki kinerja agar lebih sistematis dan tepat arah sehingga tujuan ataupun misi organisasi bisa tercapai dan pelayanan publik yang diberikan bisa lebih optimal. Dengan adanya kinerja birokrasi yang tinggi maka organisasi tersebut akan berjalan secara efektif, efisien dan responsif dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi penilaian tentang kinerja birokrasi publik di Indonesia masih jauh dari kata sering, atau dengan kata lain masih jarang dilakukan. Hal ini berbeda sekali dengan organisasi swasta yang kinerjanya dapat diukur dengan hanya melihat keuntungan yang didapat bisa menunjukkan kinerja yang ada.

Salah satu birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Pertanahan yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah. Dalam hal ini pemeliharaan data pendaftaran tanah diperuntukan untuk semua masyarakat yang mempunyai hak atas tanah untuk disesuaikan dari data yang disimpan atau disajikan, baik data fisik (perubahan luas karena pemecahan, pemisahan, dan lain sebagainya) maupun data yuridis (perubahan mengenai kepemilikan haknya, seperti jangka waktunya yang

berakhir, dibatalkan, dicabut, atau dibebani hak lain. dan juga bisa terjadi perubahan dari pemegang haknya karena peristiwa dan perbuatan hukum, seperti akibat pewarisan, jual beli, dan lain-lain). Dengan demikian, setiap perubahan mengenai hak, subjek, dan tanahnya harus di daftarkan dan kemudian dicatat dalam buku tanah yang tersimpan dalam arsip BPN, dan salinannya di pegang oleh pemegang hak.

Untuk memperoleh hak atas suatu tanah, tiap-tiap orang atau individu dapat mendaftarkan tanahnya terlebih dahulu di kantor pertanahan setempat. Namun dalam proses pelayanannya di kantor pertanahan Kabupaten Jember terdapat berbagai macam masalah yang terjadi mulai dari sumberdaya manusia atau petugas kantor pertanahan yang kurang bekerja secara optimal seperti lambatnya dalam penanganan proses pelayanan sehingga pekerjaan banyak yang terbengkalai dan perlu banyak waktu, kemudian karena pelayanan dalam pemeliharaan data pendaftaran tanah ini memakai sistem *online* maka sering terjadi gangguan pada sistem, dan masih terdapat perlakuan khusus kepada beberapa masyarakat pemohon layanan, serta minimnya sosialisasi kepada masyarakat dan PPAT dalam proses alur pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah.

Berbagai permasalahan yang terjadi tersebut merupakan persoalan yang harus diselesaikan dan menjadi tanggung jawab Kantor Pertanahan Kabupaten Jember selaku pemberi pelayanan yang mempunyai peran sangat penting dalam bidang pertanahan di Kabupaten Jember. Berikut ini adalah tabel permohonan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah pada peralihan hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember mulai tahun 2016 hingga tahun 2018.

Tabel.1.1 Permohonan Pelayanan pemeliharaan data pendaftara tanah pada peralihan hak atas tanah

TAHUN	JENIS PELAYANAN	PERMOHONAN	PENYELESAIAN	SISA
2016	Peralihan Hak - Jual Beli	4573	3340	1233
	Peralihan Hak - Pewarisan	593	426	167
	Peralihan Hak – Tukar menukar	1	1	0
	Peralihan Hak – Hibah	282	222	60
	Peralihan Hak – Pembagian Hak Bersama	135	111	24
	Peralihan Hak - Lelang	60	41	19
2017	Peralihan Hak - Jual Beli	5136	5136	0
	Peralihan Hak - Pewarisan	586	586	0
	Peralihan Hak – Hibah	324	324	0
	Peralihan Hak – Pembagian Hak Bersama	211	211	0
	Peralihan Hak – Lelang	48	48	0
2018	Peralihan Hak - Jual Beli	3916	3916	0
	Peralihan Hak - Pewarisan	404	404	0
	Peralihan Hak – Hibah	242	242	0
	Peralihan Hak – Pembagian Hak Bersama	123	123	0
	Peralihan Hak - Lelang	25	25	0

Sumber data :BPN Kab. Jember 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa permohonan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah pada peralihan hak atas tanah yang diajukan dengan yang diselesaikan tidak mengalami keseimbangan pada tahun 2016. Faktor penyebab lamanya proses pelayanan dikarenakan tanah tersebut bermasalah sehingga sertifikatnya sulit untuk diurus atau pelayanan yang diberikan dalam pemeliharaan data pendaftaran tanah pada peralihan hak atas tanah belum optimal. Hal ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian mengenai Kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Jember dalam pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah pada peralihan hak atas tanah .

Berdasarkan uraian diatas maka hal yang menarik untuk dijadikan bahan penelitian dengan judul ” Kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Jember dalam Pelayanan Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah Pada Peralihan Hak Atas Tanah”. Dengan harapan hasil penelitian ini memberikan manfaat kepada saya dan pembaca.

## 1.2 Rumusan Masalah

Pada dasarnya pengertian masalah adalah suatu pernyataan tentang keadaan yang belum sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Dani (2012:70) masalah bisa jadi kata yang digunakan untuk menggambarkan suatu keadaan yang bersumber dari hubungan antara dua faktor atau lebih yang menghasilkan situasi yang membingungkan.

Menurut Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2016:49) dalam perumusan masalah harus menjelaskan cara mengatasi dan penyelesaiannya (*how*). Perumusan masalah yang dinyatakan dalam kalimat tanya lebih jelas daripada kalimat berita. Berdasarkan pengertian mengenai masalah dan dipadukan dengan latar belakang penelitian maka rumusan masalah penelitian ini adalah **Bagaimana Kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Jember dalam Pelayanan Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah pada Peralihan Hak Atas Tanah?**

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan suatu hakekat mengapa penelitian tersebut dilakukan dan diperdalam lebih lanjut, yang tentu harus sesuai dengan perumusan masalah. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah terdiskripsinya kinerja kantor pertanahan Kabupaten Jember dalam pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah pada peralihan hak atas tanah.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian dilaksanakan dalam upaya menjawab masalah penelitian yang mana jika jawaban atas pertanyaan tersebut tercapai dapat memberikan manfaat bagi lingkungan penelitian maupun bagi bahasan penelitian terkait. Kata lainnya, manfaat penelitian akan diperoleh jika tujuan dari penelitian tercapai. Berdasar definisi manfaat penelitian di atas, manfaat penelitian ini sebagai berikut.

### a. Manfaat teoritis bagi bagi kepentingan ilmu pengetahuan

Manfaat teoritis yang diharapkan dari penulisan laporan penelitian ini adalah menambah pengetahuan tentang ilmu pemerintahan khususnya dalam hal dalam pelayanan di kantor pertanahan.

### b. Manfaat praktis bagi lembaga pemerintah terkait

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangsih pemikiran bagi instansi pemerintah yang terkait dan memberikan masukan bagi pihak-pihak pengelola baik pemerintah maupun organisasi terkait.

### c. Manfaat bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta pemahaman pembaca atau masyarakat luas, terkait kinerja kantor pertanahan dalam pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah pada peralihan hak atas tanah. Sehingga masyarakat mampu menelaah proses dan alur pelayanan administrasi pertanahan pada saat akan melakukan pemeliharaan data pendaftaran tanah pada peralihan hak atas tanah.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Konsep Dasar

Konsep dasar dalam penelitian berperan penting untuk membangun kerangka berfikir peneliti. Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2016:39) menyebutkan bahwa tinjauan pustaka memuat kajian teori, hasil-hasil penelitian terdahulu (kajian empiris) berkaitan dengan masalah yang dibahas, serta kerangka konseptual yang merupakan sintesis dari kajian-kajian sebelumnya yang dikaitkan dengan permasalahan yang dihadapi, dan perumusan hipotesis atau asumsi (jika diperlukan) sebagai hasil akhir dari kajian teori. Tinjauan pustaka merupakan alat bagi seorang peneliti untuk menegaskan identitas dan originalitas penelitiannya dengan bertumpu pada teori-teori, konsep-konsep dan hasil penelitian terdahulu terkait topik penelitiannya serta kerangka berpikir peneliti dalam membangun konsep-konsep yang mendasari penelitiannya.

Dalam tinjauan pustaka peneliti perlu meninjau secara kritis data yang sudah ditemukan sebelumnya, analisis- analisis yang sudah dilakukan sebelumnya, faktor-faktor yang belum diperhatikan oleh penelitian-penelitian sebelumnya, kekuatan dan kelemahan logika yang ada dalam penelitian-penelitian sebelumnya, dan persetujuan dan ketidak setujuan diantara penelitian-penelitian sebelumnya. Konsep dasar dalam penelitian berperan penting untuk membangun kerangka berpikir peneliti. Konsep menurut Silalahi (2012:112) adalah sebagai abstraksi mengenai fenomena sosial yang dirumuskan dalam generalisasi dari sejumlah karakteristik peristiwa atau keadaan fenomena sosial tertentu. Berdasarkan definisi mengenai konsep tersebut dapat ditarik benang merah bahwa konsep merupakan gambaran umum mengenai fenomena sosial yang terjadi yang dikonstruksi atas karakter-karakter mengenai suatu fenomena tertentu. Konsep dasar dalam penelitian ini dibangun atas beberapa teori-teori mengenai kegiatan publik yang terkait dalam kinerja kantor pertanahan Kabupaten Jember dalam pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah pada hak peralihan hak atas tanah, sebagai berikut :

- a. Konsep Administrasi, Paradigma Administrasi Negara, dan Paradigma Model Pelayanan Publik
- b. Konsep Pelayanan Publik
  - Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan
- c. Konsep Kinerja
  - Pengukuran kinerja organisasi pelayanan publik
  - Indikator kinerja
  - Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja
- d. Konsep Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah

## **2.2 Konsep Administrasi, Paradigma Administrasi Negara, dan Paradigma Model Pelayanan Publik**

Pada dasarnya setiap ilmu pengetahuan pasti akan mengalami perkembangan atau perubahan seiring dengan berjalannya waktu. Setiap perkembangan atau perubahan ilmu tersebut dipengaruhi oleh adanya berbagai sudut pandang atau cara berfikir seseorang.

Administrasi adalah ilmu yang mempelajari fenomena proses kerjasama sekelompok orang dalam mencapai tujuan utama. Sedangkan “Administrasi Negara merupakan ilmu administrasi dalam arti konsep, teori, model dan teknik yang digunakan untuk mengatur dan mengurus, serta mengelola, atau memimpin yang berkaitan dengan penyelenggaraan kekuasaan Negara” (Istianto, 2011:135). Didalam ilmu administrasi negara, terdapat beberapa objek materi yang dapat dipelajari misalnya kebijakan publik, manajemen sumber daya manusia, perilaku organisasi, pelayanan publik dan sebagainya. Sama halnya dengan ilmu-ilmu sosial lainnya, administrasi negara juga mengalami perkembangan atau perubahan melalui berbagai paradigma.

Pffifner dan Presthus (dalam Pamudji, 1983:20) menyatakan bahwa,

“Administrasi Negara meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik”. Administrasi Negara dapat

didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah”.

Berdasarkan uraian diatas maka sudah jelas bahwa penelitian ini termasuk kedalam bidang ilmu administrasi negara. Karena pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah masuk kedalam pelaksanaan urusan pemerintahan dalam bentuk peraturan yang tertuang pada Peraturan Kepala BPN RI No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.

Thoha (1984:22-40) membahas tentang 5 Paradigma Administrasi Negara dari Nicholas Henry sebagaimana dijelaskan sebagai berikut :

1. Paradigma I (Dalam paradigma ini dikenal dengan paradigma dikotomi politik administrasi, dari tahun 1900-1926)

Frank J. Goodnow berpendapat bahwa ada dua fungsi pokok pemerintah yang amat berbeda satu sama lain. Dua fungsi pokok tersebut adalah politik dan administrasi. Politik menurut Goodnow harus melakukan kebijakan-kebijakan atau melahirkan keinginan-keinginan Negara. Sementara administrasi di artikan sebagai hal yang harus berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan tersebut. Penekanan paradigma I ini adalah pada lokusnya, yaitu mempermasalahkan dimana seharusnya administrasi negara ini berada. Menurut Goodnow administrasi negara seharusnya berpusat pada birokrasi pemerintahan walaupun badan legislatif dan yudikatif mempunyai kegiatan administrasi namun fungsi pokok dan tanggung jawabnya adalah tetap menyampaikan keinginan-keinginan Negara.

2. Paradigma II (Prinsip-Prinsip Administrasi, tahun 1927-1937)

Pada fase paradigma kedua ini, administrasi negara benar-benar mencapai puncak reputasinya. Pengembangan pengetahuan manajemen memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap timbulnya prinsip-prinsip administrasi negara. Lokus dari paradigma ini mudah diketahui yakni berada pada esensi prinsip-prinsip tersebut. Prinsip-prinsip administrasi negara sebenarnya dapat terjadi pada seluruh tatanan administrasi yang ada tanpa memperdulikan kebudayaan, fungsi, lingkungan, misi, atau kerangka institusi, asalkan prinsip-prinsip tersebut dapat digunakan.

### 3. Paradigma III (Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik, tahun 1950-1970)

Pada fase paradigma ketiga ini merupakan suatu usaha untuk menetapkan kembali hubungan konseptual antara politik dan administrasi negara. Politik adalah berkaitan dengan kebijakan-kebijakan sedangkan administrasi berkaitan dengan pelaksanaannya. Administrasi Negara tidak akan lepas dari penekanannya tentang wilayah kepentingan sehingga ini dapat dikatakan sebagai sinonim dari ilmu politik.

### 4. Paradigma IV (Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi, tahun 1956-1970)

Dalam paradigma ini, ilmu administrasi hanya memberikan *focus* tetapi tidak pada *locusnya*. Administrasi adalah ilmu administrasi yang dapat dijumpai di manapun, bukan hanya di pemerintahan akan tetapi juga pada sektor swasta. Fokus utama dari administrasi negara adalah pengembangan organisasi.

### 5. Paradigma V (Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara, tahun 1970)

Pada tahap paradigma kelima ini, administrasi negara mulai menunjukkan keberadaannya sebagai ilmu yang mampu berdiri sendiri. Lokus administrasi negara tidak semata-mata pada ilmu murni administrasi, melainkan pada teori organisasi. Perhatian pada teori organisasi ditujukan terutama pada bagaimana dan mengapa orang-orang berperilaku dalam organisasi demikian pula bagaimana dan mengapa keputusan-keputusan itu diambil. Lebih dari itu, administrasi negara semakin bertambah perhatiannya terhadap wilayah ilmu kebijakan (*policy science*), politik ekonomi, proses pembuatan kebijakan pemerintahan analisisnya (*public policy making process*), dan cara-cara pengukuran dari hasil-hasil kebijakan yang telah dibuat. Dalam paradigma ini, fokus administrasi negara adalah teori organisasi, praktika analisis kebijakan publik, dan teknik-teknik administrasi, dan manajemen. Sedangkan lokusnya ada pada birokrasi pemerintahan dan persoalan-persoalan masyarakat. Dalam paradigma ini, administrasi negara jelas telah menemukan fokus dan lokusnya.

Dari berbagai penjelasan tentang 5 paradigma diatas, maka penelitian ini dapat dikatakan masuk ke dalam paradigma V. Fokus administrasi negara adalah teori organisasi dan ilmu manajemen, sedangkan lokusnya adalah persoalan-persoalan

masyarakat. Persoalan-persoalan di masyarakat sangatlah beragam, salah satu yang menjadi perhatian adalah masalah pelayanan. Dalam menyikapi tuntutan masyarakat, serta masalah-masalah yang berkembang di masyarakat, birokrasi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Oleh karena itu, birokrasi pemerintah perlu meningkatkan kinerjanya, karena kinerja yang baik akan berpengaruh terhadap ketercapaian tujuan suatu organisasi. Kaitannya dengan penelitian ini, lokus administrasi negara adalah kepentingan publik dalam memperoleh pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah, sedangkan fokusnya adalah kinerja organisasi, yaitu kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Jember dalam memberikan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah.

Menurut Dwiyanto (2008:136) pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik. Pelayanan publik termasuk dalam pelayanan jasa tidak berwujud barang sehingga tidak nampak, meskipun wujudnya tidak nampak proses penyelenggaraannya bisa diamati dan dirasakan. Misalnya suatu layanan dapat dinilai cepat, lambat, memudahkan, menyulitkan, murah atau mahal. Menurut perspektif teoritik, telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik, seperti yang dijelaskan pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik

Aspek	Old Publik Administrasi	New Publik Administrasi	New Publik Service
<b>Dasar Teoritik</b>	Teori Politik	Teori Ekonomi	Teori Demokrasi
<b>Konsep Kepentingan Publik</b>	Kepentingan publik adalah sesuatu yang di definisikan secara politis dan yang tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai
<b>Kepada siapa birokrasi harus bertanggung jawab</b>	Klien dan pemilih	Pelanggan (costumers)	Warga Negara (citizens)
<b>Peran pemerintah</b>	Pengayuh (ruwing)	Mengarahkan (steering)	Menegosiasikan dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas
<b>Akuntabilitas</b>	Menurut hirarki administrasi	Kehendak pasar yang merupakan keinginan pelanggan (costumers)	Multi aspek : akuntabel pada hukum, nilai, komunitas, norma politik, standar profesional, kepentingan warga negara

Sumber: Denhardt dan Denhardt yang dikutip dalam Dwiyanto (2008:139)

Dari ketiga paradigma diatas, yang termasuk dalam penelitian ini adalah New Public Service yaitu pelayanan publik berlandaskan teori demokrasi yang mengajarkan adanya persamaan hak antara warga negara. Dalam model ini kepentingan publik dirumuskan hasil dialog dari berbagai nilai yang ada di dalam masyarakat. Birokrasi yang memberikan pelayanan publik harus bertanggung jawab kepada masyarakat secara keseluruhan. Peran pemerintah adalah melakukan negosiasi dan menggali berbagai kepentingan dari warga negara dan kelompok komunitas yang ada. Menurut Denhardt dan Denhardt (dalam Keban, 2008:37) administrasi publik harus sebagai berikut.

1. Melayani warga masyarakat bukan pelanggan (serve citizen, not customer).
2. Mengutamakan kepentingan publik (seek the public interest).
3. Lebih menghargai kewarganegaraan daripada kewirausahaan (value citizenship over entrepreneurship).
4. Berpikir strategis, dan bertindak demokratis (think strategically, act democratically).
5. Menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan suatu yang mudah (recognize that accountability is not simple).
6. Melayani daripada mengendalikan (serve rather than steer), dan
7. Menghargai orang, bukannya produktivitas semata (value people, not just productivity).

## **2.3 Konsep Pelayanan Publik**

### **2.3.1 Definisi Pelayanan Publik**

Definisi pelayanan menurut Moenir (2002:17) adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Definisi tentang pelayanan juga disampaikan oleh Boediono (2003:60) bahwa pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan

hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Sedangkan definisi pelayanan menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Istilah publik menurut Sinambela (2006:5), berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, atau negara. Publik juga dapat diartikan sebagai sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar baik berdasarkan nilai-nilai dan norma.

Pelayanan publik menurut Surat KEMENPAN No.63 Tahun 2003 dapat diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik dalam instansi pemerintah. Pelayanan publik menurut Istianto (2009:125-126) adalah sebagai bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang dan jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi. Kegiatan pelayanan publik merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi aparatur pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan maupun pembangunan.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## 2.3.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Barata (2004:11) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Penyediaan layanan yaitu pihak dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahaan barang (*good*) atau jasa-jasa (*service*).
2. Penerima Layanan, yaitu mereka yang disebut konsumen (*costumer*) atau *costumer* yang menerima berbagai layanan dari penyediaan layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyediaan layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan dalam memberikan layanan penyediaan layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan biasanya sangat berkualitas erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

## 2.3.3 Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Sinambela (2014:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin sebagai berikut.

1. Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Keamanan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut Rahmayanty (2003:88), sebagai berikut

- a. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan: persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Kepastian Waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan: proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian waktu
- f. Tanggung Jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjukkan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

- h. Kemudahan Akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan: Kesopanan dan Keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan: lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat. Serta kaitannya dalam penelitian ini pemberi layanan harus melayani masyarakat dengan baik khususnya dalam pemeliharaan data pendaftaran tanah, dimana pegawai pemerintah dapat secara maksimal dan konsentrasi hanya tercurah untuk melayani masyarakat.

#### 2.3.4 Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan

Menurut UU No 25 tahun 2009 tersebut penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Didalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat dan pihak terkait. Kemudian, penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan tersebut. Pengikut sertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman. Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih

lanjut dalam peraturan pemerintah. Adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Dasar hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.

2. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

3. Sistem, mekanisme dan prosedur

Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

4. Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5. Biaya atau tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

6. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ada.

7. Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

8. Kompetensi pelaksanaan

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.

## 9. Pengawasan internal

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

## 10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.

## 11. Jumlah pelaksana

Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.

## 12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

## 13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan

## 14. Evaluasi kinerja Pelaksana

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan merupakan pedoman dalam pelaksanaan layanan pertanahan di lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Nasional, dan Kantor Pertanahan. Adapun peraturan yang mengatur mengenai standar pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional adalah Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 yakni perubahan dari Keputusan Kepala Badan Nasional Nomor 1 Tahun 2005 tentang Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan di Lingkungan BPN dan juga diatur sebelumnya di dalam Peraturan Kepala BPN RI Nomor 6 Tahun 2008 tentang Penyederhanaan dan PENCEPATAN Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan Tertentu.

Tujuan peraturan ini adalah untuk mewujudkan kepastian hukum, keterbukaan dan akuntabilitas pelayanan publik. Ruang lingkup pengaturan Peraturan Kepala BPN RI Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan terdapat pada pasal 4 peraturan ini, yang meliputi:

## 1. Kelompok dan Jenis Pelayanan

Kelompok pelayanan sebagaimana diatur pada Pasal 4 huruf a Peraturan Kepala BPN RI Nomor 1 Tahun 2010 terdiri dari pelayanan :

1. Pendaftaran Tanah pertama kali
2. Pemeliharaan data pendaftaran tanah
3. Pencatatan dan informasi pertanahan
4. Pengukuran bidang tanah
5. Pengaturan dan penataan pertanahan
6. Pengelolaan pengaduan

## 2. Persyaratan

Persyaratan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b Peraturan Kepala BPN RI No. 1 Tahun 2010 adalah persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon agar permohonannya dapat diproses lebih lanjut. Persyaratan dimaksud adalah berupa dokumen pertanahan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemohon, Surat Permohonan Hak Atas Tanah, Gambar atau Peta Tanah yang telah diukur, Slip Pajak atas tanah yang dimohonkan, Kartu Keluarga Pemohon, Bukti Jual Beli atau Perjanjian Jual Beli terhadap tanah tersebut bila ada melakukan transaksi Jual Beli. Apabila persyaratan dokumen tidak lengkap maka Kantor Pertanahan, Kantor Wilayah BPN menolak berkas permohonan. Penolakan dilaksanakan oleh Kepala Kantor Pertanahan, Kepala Kantor Wilayah BPN atau petugas yang ditunjuk.

## 3. Biaya

Biaya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c Peraturan Kepala BPN RI No. 1 Tahun 2010 adalah biaya pelayanan yang diwajibkan kepada pemohon sesuai dengan peraturan Perundang – Undangan tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada BPN RI.

#### 4. Waktu

Waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf d Peraturan Kepala BPN RI No. 1 Tahun 2010 adalah jangka waktu penyelesaian pelayanan pertanahan terhitung sejak penerimaan berkas lengkap dan telah lunas pembyaran biaya yang ditetapkan. Jangka waktu yang dimaksud adalah jangka waktu paling lama untuk penyelesaian masing – masing jenis pelyanan pertanahan yang dihitung berdasar hari kerja. Jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4) Peraturan Kepala BPN RI No.1 Tahun 2010 tidak berlaku bagi permohonan pelayanan pertanahan yang didalam prosesnya diketahui terdapat sengketa, konflik, perkara, atau masalah hukum lainnya dan berkasnya dapat dikembalikan kepada pemohon.

#### 5. Prosedur

Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf e Peraturan Kepala BPN RI No. 1 Tahun 2010 adalah tahapan proses pelayanan untuk masing – masing jenis kegiatan.

#### 6. Pelaporan

Kepala Kantor Pertanahan setiap bulan melaporkan hasil pelaksanaan pelayanan kepada Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional. Kepala Kantor Wilayah BPN setiap bulan melaporkan hasil pelaksanaan pelayanan yang menjadi tugasnya.

## 2.4 Konsep Kinerja

### 2.4.1 Definisi Kinerja

Istilah kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang sering diartikan oleh para cendekiawan sebagai “penampilan”, “unjuk kerja”, atau “prestasi” (Yeremias T. Keban, Ph. D, 2004 : 191). Dalam praktek, pengukuran kinerja seringkali dikembangkan secara ekstensif, intensif, dan eksternal. Pengembangan kinerja secara ekstensif mengandung maksud bahwa lebih banyak bidang kerja yang diikutsertakan dalam pengukuran kinerja, sedangkan pengembangan secara eksternal diartikan lebih

banyak pihak luar yang diperhitungkan dalam pengukuran kinerja. Pemikiran seperti ini sangat membantu untuk lebih secara obyektif dan akurat melakukan penilaian kinerja karena lebih banyak parameter yang dipakai dalam pengukuran dan lebih banyak pihak yang terlibat dalam penilaian Yeremias T. Keban, Ph.D, (2004 : 192).

Benardin dan Russel (2003) mengartikan kinerja sebagai ”...*the record of outcomes produced on aspecified job function or activity during a specied time period...*”. Dalam definisi ini, aspek yang ditekankan adalah catatan tentang outcome atau hasil akhir yang diperoleh setelah suatu pekerjaan atau aktivitas dijalankan selama kurun waktu tertentu. Dengan demikian, kinerja hanya mengacu pada serangkaian hasil yang diperoleh seorang pegawai selama periode tertentu dan tidak termasuk karakteristik pribadi pegawai yang dinilai.

The Scribner-Bantam English Dictionary (2003 : 147) kinerja (*performance*) berasal dari akar kata “*to perform*” yang mempunyai beberapa “*entries*” berikut :

- a. *To do carry out; execute.* (Melakukan, menjalankan, melaksanakan).
- b. *To discharge of fulfil; as a vow.* (Memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar).
- c. *To portray, as character in a play.* (Menggambarkan suatu karakter dalam suatu permainan).
- d. *To render by the voice or musical instrument.* (Menggambarkannya dengan suara atau alat musik).
- e. *To execute or complete an undertaking.* (melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab).
- f. *To act a part in play.* (Melakukan suatu kegiatan dalam suatu permainan).
- g. *To perform music.* (Memainkan pertunjukan music).
- h. *To do what is expected of a person or machine.* (Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin).

Arti performance atau kinerja dapat disimpulkan menjadi sebagai berikut : “Performance” adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-

masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.

Kinerja merupakan terjemahan dari “*performance*”, berarti: perbuatan, pelaksanaan pekerjaan, prestasi kerja, pelaksanaan pekerjaan yang berdaya guna. Performance is defined as the record of outcomes produced on a specific job function or activity during a specific time period (Berardin, John H & Joyce E.A Russel, 2003:147). Kinerja (*performance*) diartikan sebagai hasil seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat dibuktikan secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Berikut ini adalah beberapa kata kunci dari definisi kinerja yaitu :

- a. Hasil kerja pekerja.
- b. Proses atau organisasi.
- c. Terbukti secara konkrit.
- d. Dapat diukur, dan atau dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan. (Irawan Prasetya dalam Sedarmayanti, 2003:148).

Kinerja berkaitan dengan tanggung jawab individu atau organisasi dalam menjalankan tugas yang diamanatkan kepadanya. “Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan”. (Widodo, 2008:78).

Sedangkan menurut Prawirosentono (dalam Widodo, 2008:78)

“Pengertian Kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika”.

Keban (2008:210) mengklasifikasikan kinerja menurut pencapaian hasil, yaitu hasil yang diraih oleh individu (kinerja individu), oleh kelompok (kinerja kelompok),

oleh institusi (kinerja organisasi), dan oleh suatu program atau kebijakan (kinerja program atau kebijakan). Kinerja individu menggambarkan sampai seberapa jauh seseorang telah melaksanakan tugas pokoknya sehingga dapat memberikan hasil yang ditetapkan oleh kelompok atau institusi. Kinerja kelompok menggambarkan sampai seberapa jauh kelompok telah melaksanakan kegiatan-kegiatan pokoknya sehingga mencapai hasil sebagaimana ditetapkan oleh institusi. Kinerja institusi berkenaan dengan seberapa jauh suatu institusi telah melaksanakan semua kegiatan pokok sehingga mencapai visi atau misi institusi. Sedangkan kinerja program atau kebijakan berkenaan dengan sampai seberapa jauh kegiatan-kegiatan dalam program atau kebijakan telah dilaksanakan sehingga dapat mencapai tujuan program atau kebijakan tersebut.

## 2.4.2 Definisi Kinerja Organisasi

Kinerja suatu organisasi dapat dilihat dari sejauh mana suatu organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. *Output* dari kinerja organisasi adalah berupa barang atau produk yang nantinya dinikmati oleh masyarakat. Menurut Mahmudi (2007:22) :

“Kinerja organisasi pada dasarnya merupakan tanggung jawab setiap individu yang bekerja dalam organisasi. Tanggung jawab terhadap manajemen kinerja sebenarnya tidak lahir dari manajer namun dari individu. Apabila dalam organisasi setiap individu bekerja dengan baik, berprestasi, bersemangat, dan memberikan kontribusi terbaik mereka terhadap organisasi, maka kinerja organisasi secara keseluruhan akan baik”.

Kinerja organisasi merupakan cerminan dari kinerja individu dan kelompok, dengan kata lain apabila dalam organisasi setiap individu bekerja dengan baik berprestasi dan memberikan kontribusi terbaik mereka terhadap organisasi, maka kinerja organisasi secara keseluruhan juga akan baik. Berdasarkan klasifikasi kinerja menurut Swanson (dalam Keban. 2008:211) kinerja organisasi mempertanyakan

apakah tujuan atau misi suatu organisasi telah sesuai dengan kenyataan kondisi atau faktor ekonomi, politik, dan budaya yang ada, apakah struktur dan kebijakannya mendukung kinerja yang diinginkan, apakah memiliki kepemimpinan, modal, dan infrastruktur dalam mencapai misinya, apakah kebijakan, budaya, dan insentifnya mendukung pencapaian kinerja yang diinginkan, dan apakah organisasi tersebut menciptakan dan memelihara kebijakan-kebijakan seleksi dan pelatihan, dan sumberdayanya.

Sedangkan menurut Cahallan (dalam Keban, 2008:211) menjelaskan bahwa :

“Kinerja Organisasi menggambarkan sampai seberapa jauh organisasi tersebut mencapai hasil ketika dibandingkan dengan kinerjanya terdahulu (previous performance), dibandingkan dengan organisasi lain (benchmarking), dan sampai seberapa jauh pencapaian tujuan dan target yang telah di tetapkan”.

Pengukuran kinerja digunakan untuk menilai berhasil atau tidaknya pelaksanaan kegiatan atau program serta kebijakan sesuai dengan sasara dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi pemerintah.

#### 2.4.3 Pengukuran Kinerja Organisasi Pelayanan Publik

Dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kinerja para aparatur dalam organisasi tersebut. Jika kinerja para aparatur baik, maka kinerja pelayanan publik juga akan maksimal. Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik perlu dilakukan pengukuran dan pengukuran dilakukan untuk melihat seberapa jauh tingkat pencapaian hasil oleh organisasi pelayanan publik serta untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan aturan formal yang diterapkan. Analisis kinerja kantor pertanahan Kabupaten Jember dalam pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah digunakan untuk melihat tingkat pencapaian hasil yang telah dilakukan oleh pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Jember serta digunakan pula sebagai dasar untuk melihat sejauh mana kesesuaian antara aturan formal yang telah diterapkan dengan kenyataan.

Menurut Mohammad Mahsun (2006 : 25) Pengukuran kinerja (performance measurement) adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa (seberapa baik barang dan jasa diserahkan kepada pelanggan dan sampai seberapa jauh pelanggan merasa puas), hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan, dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan. Sedangkan menurut Mohamad Mahsun (2006:25-26) pengukuran kinerja merupakan suatu aktivitas penilaian pencapaian target-target tertentu yang diderivikasi dari tujuan strategis organisasi. Pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Menurut Mohamad Mahsun (2006:26-28) terdapat empat elemen pokok dalam pengukuran kinerja yaitu:

1. Menetapkan tujuan, sasaran, dan strategis organisasi

Tujuan adalah pernyataan secara umum (belum secara eksplisit) tentang apa yang ingin dicapai organisasi. Sasaran merupakan tujuan organisasi yang sudah dinyatakan secara eksplisit dengan disertai batasan waktu yang jelas. Strategi adalah cara atau teknik yang digunakan organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran. Tujuan, sasaran, visi dan misi organisasi.

2. Merumuskan indikator dan ukuran kinerja

Indikator kinerja mengacu pada penelitian kinerja secara tidak langsung yaitu hal-hal yang sifatnya hanya merupakan indikasi-indikasi kinerja. Ukuran kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara langsung. Indikator kinerja dan ukuran kinerja ini sangat dibutuhkan untuk menilai tingkat ketercapaian tujuan, sasaran, dan strategi. Indikator kinerja dapat berbentuk faktor-faktor keberhasilan utama (*critical success factors*) dan indikator kinerja kunci (*key performance indicator*). Faktor keberhasilan utama adalah suatu area yang mengindikasikan kesuksesan kinerja unit kerja organisasi. Area ini menggambarkan preferensi manajerial dengan memperhatikan variabel-variabel kunci

finansial dan nonfinansial pada kondisi waktu tertentu. Faktor keberhasilan utama ini harus secara konsisten mengikuti perubahan yang terjadi dalam organisasi. Sedangkan indikator kinerja kunci merupakan sekumpulan indikator yang dapat dianggap sebagai ukuran kinerja kunci baik yang bersifat finansial maupun nonfinansial untuk melaksanakan operasi dan kinerja unit bisnis. Indikator ini dapat digunakan oleh manajer untuk mendeteksi dan memonitor capaian kinerja.

### 3. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran

Organisasi mengukur tingkat ketercapaian tujuan, sasaran dan strategi adalah membandingkan hasil aktual dengan indikator dan ukuran kinerja ini menghasilkan penyimpangan positif, penyimpangan negatif, atau penyimpangan nol. Penyimpangan positif berarti pelaksanaan kegiatan sudah berhasil mencapai serta melampaui indikator dan ukuran kinerja yang ditetapkan. Penyimpangan negatif berarti pelaksanaan kegiatan belum berhasil mencapai indikator dan ukuran kinerja yang ditetapkan. Penyimpangan nol berarti pelaksanaan kegiatan sudah berhasil mencapai atau sama dengan indikator dan ukuran kinerja yang ditetapkan.

### 4. Evaluasi kinerja

Evaluasi kinerja akan memberikan gambaran kepada penerima informasi mengenai nilai kinerja yang berhasil dicapai organisasi. Capaian kinerja organisasi dapat dinilai dengan skala pengukuran tertentu. Informasi capaian kinerja dapat dijadikan feedback dan reward-punishment, penilaian kemajuan organisasi dan dasar peningkatan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Pengukuran kinerja merupakan suatu aktivitas penilaian pencapaian target-target tertentu yang diderivasi dari tujuan strategis organisasi. Pemilihan indikator dan ukuran kinerja dan penetapan target untuk setiap ukuran ini merupakan upaya konkrit dalam merumuskan tujuan strategis organisasi sehingga lebih berwujud dan terukur. Pengukuran kinerja juga harus didasarkan pada karakteristik operasional organisasi. Hal ini terutama diperlukan untuk mendefinisikan indikator dan ukuran kinerja yang digunakan (Mohamad Mahsun, 2006: 29-30).

Menurut Joko Widodo (2005:94) pengukuran kinerja merupakan metode untuk menilai kemajuan yang telah dicapai dibandingkan dengan tujuan yang ditetapkan. Pengukuran kinerja digunakan untuk penilaian atas keberhasilan/ kegagalan pelaksanaan kegiatan/ program/ kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi organisasi pemerintah. Pengukuran kinerja merupakan aktivitas menilai kinerja yang dicapai organisasi, dalam melaksanakan kegiatan berdasarkan indikator kinerja yang telah ditetapkan. Inti aktivitas pengukuran kinerja yakni melakukan penilaian. Untuk bisa melakukan penilaian tertentu dibutuhkan standar penilaian. Hakikat penilaian yakni membandingkan antara realita dengan dengan standar yang ada. Karena itu, cara melakukan pengukuran kinerja yakni dengan cara (a) membandingkan antara rencana dengan realisasi, (b) realisasi tahun ini dengan tahun lalu, (c) membandingkan organisasi lain yang sejenis (bench-marking), (d) membandingkan antara realisasi dengan standarnya.

Pengukuran kinerja ini menjadi suatu keharusan bagi setiap unit organisasi instansi pemerintah, karena: 1) Jika kinerja tidak diukur, maka tidak mudah membedakan antara keberhasilan dengan kegagalan, 2) Jika suatu keberhasilan tidak diidentifikasi, maka kita tidak dapat menghargainya, 3) Jika keberhasilan tidak dihargai, kemungkinan besar akan menghargai kegagalan, dan 4) Jika tidak mengenali keberhasilan, berarti juga tidak akan bisa belajar dari kegagalan. Mengingat arti pentingnya pengukuran kinerja, maka perlu dilakukan kegiatan untuk meningkatkan kemampuan setiap aparatur pemerintah dalam melakukan pengukuran kinerja instansi (unit organisasinya). (Joko Widodo, 2005: 94)

#### 2.4.4 Indikator Kinerja

Indikator kinerja (*performance indicators*) sering disamakan dengan ukuran kinerja (*performance measure*), meskipun keduanya merupakan kriteria pengukuran kinerja, terdapat perbedaan makna. Menurut Moeheriono (2012:108), Indikator kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung yaitu hal-hal yang sifatnya hanya

merupakan indikasi-indikasi kinerja, sehingga bentuknya cenderung kualitatif sehingga tidak dapat dihitung.

Indikator kinerja yang dimaksud oleh LAN-RI dalam Pasolong (2013:177) adalah ukuran kualitatif atau kuantitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau suatu tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan indikator masukan (*input*), keluaran (*outputs*), hasil (*outcomes*), manfaat (*benefits*), dan dampak (*impacts*).

Indikator masukan (*inputs*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini dapat berupa dana, sumber daya manusia, informasi, dan kebijakan atau peraturan perundang-undangan. Indikator keluaran (*outputs*) adalah sesuatu yang dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik dan atau non fisik. Indikator hasil (*outcomes*) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). Indikator manfaat (*benefits*) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Indikator dampak (*impacts*) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang ditetapkan.

Mahsun (2006:31) memaparkan bahwa organisasi publik memiliki sifat dan karakteristik yang unik. Sehingga organisasi sektor publik memerlukan ukuran penilaian kinerja yang lebih luas, tidak hanya mengukur tingkat finansial dan tingkat efisiensi. Pengukuran kinerja organisasi sektor publik meliputi aspek aspek sebagai berikut:

1. Kelompok masukan (*input*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran.
2. Kelompok proses (*process*) adalah ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut.
3. Kelompok keluaran (*output*) adalah sesuatu yang diharapkan langsung dapat dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik atau nonfisik.

4. Kelompok hasil (*outcome*) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah yang mempunyai efek langsung.
5. Kelompok manfaat (*benefit*) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
6. Kelompok dampak (*impact*) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif.

Dari beberapa indikator yang dikemukakan ahli tersebut, peneliti menggunakan indikator kinerja menurut Mahsun dalam menilai kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Jember. Indikator ini digunakan oleh peneliti karena indikator ini menilai kinerja dari berbagai aspek mulai dari masukan, proses, keluaran, hasil, manfaat, dan dampak. Dengan begitu akan didapatkan hasil pengukuran kinerja organisasi yang lebih akurat. Namun dari enam indikator yang dikemukakan oleh Mahsun tersebut, dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan empat indikator diantaranya, yakni:

1. Indikator masukan (*input*) yang merupakan segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Melalui indikator ini yang menjadi ukuran adalah kompetensi Kantor Pertanahan Kabupaten Jember serta sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah.
2. Indikator Proses (*process*) merupakan ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan. Hal-hal yang menjadi ukuran dalam indikator ini yaitu prosedur pelaksanaan dan standar waktu dalam pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah.
3. Indikator keluaran (*output*) adalah sesuatu yang diharapkan langsung dapat dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik dan nonfisik. Menurut peneliti, yang menjadi keluaran (*output*) dalam penelitian ini adalah jumlah sertifikat tanah yang diterbitkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Jember.
4. Indikator hasil (*outcome*) merupakan segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah yang mempunyai efek

langsung. Dalam penelitian ini keluaran kegiatan (*output*) nya adalah jumlah sertifikat tanah yang di terbitkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Jember, dengan demikian hasil yang diharapkan yakni tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah.

#### 2.4.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja merupakan suatu capaian atau hasil kerja dalam kegiatan atau aktivitas atau program yang telah direncanakan sebelumnya guna mencapai tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu yang dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Dalam Yeremias T. Keban (2004 : 203) untuk melakukan kajian secara lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penilaian kinerja di Indonesia, maka perlu melihat beberapa faktor penting sebagai berikut :

1. Kejelasan tuntutan hukum atau peraturan perundangan untuk melakukan penilaian secara benar dan tepat. Dalam kenyataannya, orang menilai secara subyektif dan penuh dengan bias tetapi tidak ada suatu aturan hukum yang mengatur atau mengendaikan perbuatan tersebut.
2. Manajemen sumber daya manusia yang berlaku memiliki fungsi dan proses yang sangat menentukan efektivitas penilaian kinerja. Aturan main menyangkut siapa yang harus menilai, kapan menilai, kriteria apa yang digunakan dalam sistem penilaian kinerja, sebenarnya diatur dalam manajemen sumber daya manusia tersebut. Dengan demikian, manajemen sumber daya manusia juga merupakan kunci utama keberhasilan sistem penilaian kinerja.
3. Kesesuaian antara paradigma yang dianut oleh manajemen suatu organisasi dengan tujuan penilaian kinerja. Apabila paradigma yang dianut masih berorientasi pada manajemen klasik, maka penilaian selalu bisa kepada pengukuran tabiat atau karakter pihak yang dinilai, sehingga prestasi yang seharusnya menjadi focus utama kurang diperhatikan.

4. Komitmen para pemimpin atau manajer organisasi publik terhadap pentingnya penilaian suatu kinerja. apabila mereka selalu memberikan komitmen yang tinggi terhadap efektivitas penilaian kinerja, maka para penilai yang ada dibawah otoritasnya akan selalu berusaha melakukan penilaian secara tepat dan benar.

Hessel Nogi (2005: 180) mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh langsung terhadap tingkat pencapaian kinerja organisasi sebagai berikut:

1. Teknologi yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi, semakin berkualitas teknologi yang digunakan, maka akan semakin tinggi tingkat kinerja organisasi tersebut.;
2. Kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi;
3. Kualitas lingkungan fisik yang meliputi keselamatan kerja, penataan ruangan, dan kebersihan;
4. Budaya organisasi sebagai pola tingkah laku dan pola kerjanya yang ada dalam organisasi yang bersangkutan;
5. Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standar dan tujuan organisasi;
6. Pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi aspek kompensasi, imbalan, promosi, dan lain-lainnya.

Kinerja suatu organisasi birokrasi dimasa depan dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut ini:

1. Struktur organisasi sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang menjalankan aktivitas organisasi;
2. Kebijakan pengelolaan, berupa visi dan misi organisasi;
3. Sumber daya manusia, yang berkaitan dengan kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya secara optimal;
4. Sistem informasi manajemen, yang berhubungan dengan pengelolaan data base untuk digunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi;

5. Sarana dan prasarana yang dimiliki, yang berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas organisasi.

Menurut Atmosoeparto, dalam Hessel Nogi (2005 : 181) mengemukakan bahwa kinerja organisasi dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal, secara lebih lanjut kedua faktor tersebut diuraikan sebagai berikut :

- a. Faktor eksternal, yang terdiri dari :
  1. Faktor politik, yaitu hal yang berhubungan dengan keseimbangan kekuasaan Negara yang berpengaruh pada keamanan dan ketertiban, yang akan mempengaruhi ketenangan organisasi untuk berkarya secara maksimal.
  2. Faktor ekonomi, yaitu tingkat perkembangan ekonomi yang berpengaruh pada tingkat pendapatan masyarakat sebagai daya beli untuk menggerakkan sektor-sektor lainnya sebagai suatu system ekonomi yang lebih besar.
  3. Faktor sosial, yaitu orientasi nilai yang berkembang di masyarakat, yang mempengaruhi pandangan mereka terhadap etos kerja yang dibutuhkan bagi peningkatan kinerja organisasi.
- b. Faktor internal, yang terdiri dari
  1. Tujuan organisasi, yaitu apa yang ingin dicapai dan apa yang ingin diproduksi oleh suatu organisasi.
  2. Struktur organisasi, sebagai hasil desain antara fungsi yang akan dijalankan oleh unit organisasi dengan struktur formal yang ada.
  3. Sumber Daya manusia, yaitu kualitas dan pengelolaan anggota organisasi sebagai penggerak jalanya organisasi secara keseluruhan.
  4. Budaya Organisasi, yaitu gaya dan identitas suatu organisasi dalam pola kerja yang baku dan menjadi citra organisasi yang bersangkutan.

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja dalam suatu organisasi. Namun secara garis besarnya, faktor yang sangat dominan mempengaruhi kinerja organisasi adalah faktor internal (faktor yang datang dari dalam organisasi) dan faktor eksternal (faktor yang

datang dari luar organisasi). Setiap organisasi akan mempunyai tingkat kinerja yang berbeda-beda karena pada hakekatnya setiap organisasi memiliki ciri atau karakteristik masing-masing sehingga permasalahan yang dihadapi juga cenderung berbeda tergantung pada faktor internal dan eksternal organisasi.

## 2.5 Konsep Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah

Teknis pemeliharaan data pendaftaran tanah – PP24/1997 & PERMENAG 3/1997

“Fungsi dari Pemeliharaan data dilakukan pada saat terjadi perubahan pada data fisik atau data yuridis dari objek pendaftaran tanah yang sudah terdaftar “– Pasal 36 ayat (1)

**a.** Perubahan Data Fisik: berubah objeknya, seperti luasnya berubah, karena pemecahan, pemisahan, dan lain sebagainya

**b.** Perubahan Data Yuridis: berubah mengenai kepemilikan haknya, seperti jangka waktunya yang berakhir, dibatalkan, dicabut atau dibebani hak lain. Dan juga bisa terjadi perubahan dari Pemegang Haknya, karena Peristiwa dan Perbuatan hukum, seperti akibat pewarisan, jual beli, dll.

2) Bentuk Perubahan Data Yuridis

a. Pemindahan Hak

b. Pemindahan Hak dengan Lelang

c. Peralihan Hak Karena Pewarisan – Pasal 42

d. Peralihan Hak Karena Penggabungan atau Peleburan Perseroan/Koperasi – Pasal 43

e. Pembebanan Hak

f. Perpanjangan Jangka Waktu Hak Atas Tanah – Pasal 47

g. Pemecahan, Pemisahan dan Penggabungan Bidang Tanah – Pasal 48 s/d Pasal 50

h. Pembagian Hak Bersama – Pasal 51

i. Hapusnya Hak Atas Tanah dan Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun – Pasal 52

j. Peralihan dan Hapusnya Hak Tanggungan – Pasal 53 & Pasal 54

k. Perubahan Data Pendaftaran Tanah Berdasarkan Putusan atau Penetapan Pengadilan – Pasal 55

## 1. Perubahan Nama – Pasal 56

### 2.6 Studi Terdahulu

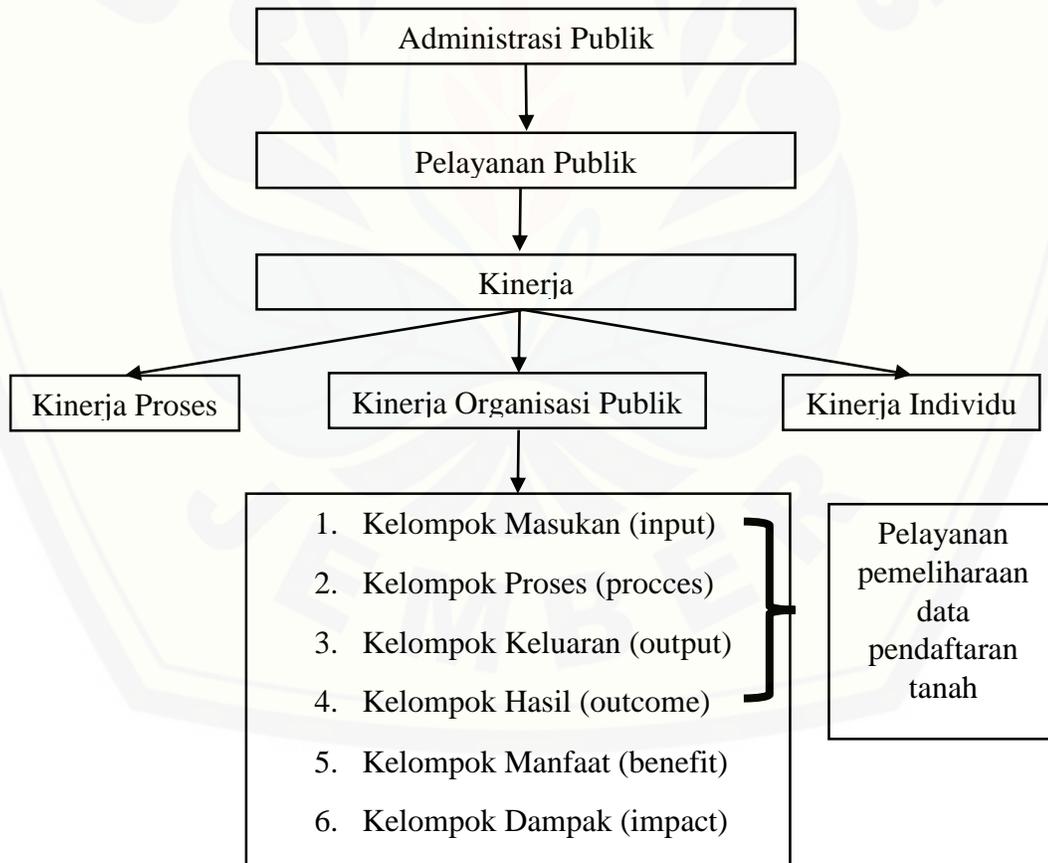
Tabel 2.2. Studi Terdahulu

<b>Judul Penelitian</b>	Analisis Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah secara Konversi Sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi	Strategi Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar	Kinerja Organisasi Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Antar Kerja (AK1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember
<b>Tahun</b>	2007	2009	2014
<b>Penulis</b>	Eka Hamni Tunjungsari	Agus Nurkholis	Arsella Dewi Purwitasari
<b>Lembaga</b>	Universitas Jember	Universitas Sebelas Maret Surakarta	Universitas Jember
<b>Rumusan Masalah</b>	Bagaimana kualitas pelayanan sertifikat tanah secara konversi sporadik di kantor Pertanahan Kab. Banyuwangi	Bagaimana Strategi Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar	Bagaimana kinerja instansi terhadap pelayanan pembuatan kartu Antar Kerja (AK 1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember
<b>Metode Penelitian</b>	Kuantitatif Deskriptif	Deskriptif	Kuantitatif Deskriptif
<b>Hasil Penelitian</b>	Mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dipergunakan rumus ServQual yaitu dengan	Dapat diketahui bahwa strategi pemasaran (relationship marketing) yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan	Menurut pemohon AK 1 tentang kinerja pelayanan pembuatan kartu AK 1 memiliki nilai mean 2,36. Hasil

	<p>mengurangi skor persepsi pemohon dengan skor harapan pemohon di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi, maka dapat kita tarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi tidak membuat konsumen yaitu pemohon sertifikat merasa kurang puas. Hal itu ditunjukkan oleh skor negatif dari empat dimensi kualitas layanan yang menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan masih tidak baik. Meskipun hanya satu dimensi yang mendapat skor positif yaitu dimensi bukti langsung</p>	<p>Kabupaten Karanganyar sudah baik. Dilihat dari adanya sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar baik melalui penyuluhan maupun melalui sarana informasi pelayanan pertanahan seperti brosur, kiosk, eyespot dan INTAN (Layanan SMS). Di samping itu juga dengan adanya Layanan Sertifikasi Tanah Untuk Rakyat (Larasita) dengan metode jemput bola yang dapat mendekatkan pelayanan sertifikasi tanah kepada masyarakat sehingga lebih memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pertanahan.</p>	<p>tersebut termasuk kategori jawaban setuju yang berarti kinerja organisasi pelayanan publik dalam pembuatan kartu AK 1 dapat dikatakan baik oleh masyarakat.</p>
<p><b>Persamaan Penelitian</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Objek Penelitian</li> <li>Membahas Konsep</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Objek Penelitian</li> <li>Membahas Konsep</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membahas Konsep Kinerja</li> </ol>

	Pelayanan Publik	Sertifikasi Tanah	
<b>Perbedaan Penelitian</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat Penelitian</li> <li>2. Fokus penelitian</li> <li>3. Menggunakan konsep kualitas pelayanan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat penelitian</li> <li>2. Fokus penelitian</li> <li>3. Menggunakan konsep Strategi Pelayanan Sertifikasi Tanah</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat Penelitian</li> <li>2. Objek penelitian</li> </ol>

2.7 Kerangka Konseptual



Gambar. 2.1 Bagan kerangka konseptual

## BAB 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara yang dipergunakan untuk mencapai tujuan. Tujuan umum dari penelitian ilmiah diperlukan metode penelitian yang dijadikan landasan bergerak untuk memperoleh data-data yang obyektif, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan sekaligus merupakan sarana yang sangat penting dalam rangka mencari kebenaran ilmiah. Sugiyono (2006:1) menjelaskan bahwa : “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Menurut buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2016:3) metode penelitian merupakan pendekatan yang dilakukan, konsep-konsep dasar yang hendak digunakan, populasi, dan sampel, metode penentuan sampel, metode pengambilan data, rumus statistik yang hendak digunakan dalam menganalisis data. Berdasarkan definisi mengenai metode penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa metode penelitian merupakan cara yang dapat ditempuh oleh peneliti dengan langkah-langkah sistematis.

Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah Universitas Jember (2016:52) untuk metode penelitian kualitatif, komponen-komponen yang diperlukan antara lain : (a) pendekatan penelitian, (b) tempat dan waktu, (c) situasi sosial (social function), (d) desain penelitian atau rancangan penelitian kualitatif, (e) teknik dan alat perolahan data, dan (f) teknik penyajian data. Bab metode penelitian ini menguraikan beberapa sub-sub bab yang meliputi :

- a. Pendekatan penelitian
- b. Tempat dan waktu penelitian
- c. Situasi sosial
- d. Desain penelitian
- e. Teknik dan alat pengumpulan data
- f. Teknik menguji keabsahan data
- g. Teknik penyajian dan analisis data

### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan sifat deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2014:4), metodologi penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini di arahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Jadi, dalam hal ini tidak boleh diisolasikan individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan. Penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif akan melakukan penggambaran secara mendalam tentang situasi atau proses yang diteliti (Idrus, 2009:24). Sesuai dengan penjelasan tersebut, penelitian ini berupaya memberikan gambaran tentang kinerja kantor pertanahan dalam pelayanan serifikasi tanah di kantor Pertanahan Kabupaten Jember.

### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Bagian ini dipaparkan di mana penelitian tersebut dilaksanakan dan kapan penelitian dimulai serta berakhir. Tempat dan waktu penelitian bermanfaat untuk membatasi daerah dan waktu dari variabel-variabel yang diteliti. Tempat dan waktu dalam sebuah penelitian menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan karena perbedaan pada tempat dan waktu penelitian akan sangat mempengaruhi hasil penelitian walaupun penelitian tersebut termasuk dalam satu kategori fokus yang sama. Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (2012:23), tempat dan waktu penelitian mencakup lokasi atau daerah sasaran dan kapan (kurun waktu) penelitian dilakukan. Penelitian yang dipengaruhi oleh tempat dan waktu, perlu deskripsi lengkap tentang tempat dan waktu yang menggambarkan konteks peristiwa penelitian.

Tempat penelitian merupakan lokasi atau daerah yang diteliti oleh peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian guna menjawab permasalahan yang sudah ditetapkan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember. Waktu penelitian ini dilakukan pada Mei-Juli 2018.

## 3.2 Situasi Sosial

Penelitian kualitatif menggunakan istilah situasi sosial. Situasi sosial terdiri dari tiga elemen yaitu, tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktifitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Menurut Sugiono (2009:390), penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi, tetapi ditransfer ke tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari.

Berdasarkan pengertian diatas, elemen situasi sosial yang berinteraksi secara sinergis sebagai berikut.

### a. Tempat

Penelitian ini dilakukan pada pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah pada peralihan hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember.

### b. Pelaku (Actor)

Interaksi pelaku atau aktor dalam kegiatan penelitian kualitatif perlu dicermati dengan baik sebab dari sinilah peneliti akan memperoleh data yang diharapkan dapat menjawab masalah yang tengah dipecahkannya. Interaksi aktor atau subjek penelitian menurut Amirin (dalam Idrus, 2009:91) merupakan seseorang atau sesuatu yang mengenyainya ingin diperoleh keterangan. Istilah subjek penelitian kualitatif disebut informan, yaitu orang yang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakannya. Penelitian ini pelaku (*actor*) yang terlibat yaitu:

- a. Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian
- b. Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah
- c. Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan
- d. Kepala Subsidi Pemberdayaan Masyarakat
- e. Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Jember
- f. Warga Masyarakat (pelanggan yang sedang mengurus pemeliharaan data pendaftaran tanah)

## c. Aktifitas

Aktifitas yang berkaitan dengan penelitian ini sebagai berikut :

- a. Observasi dalam kinerja pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah pada peralihan hak atas tanah kantor pertanahan kepada masyarakat
- b. Pengambilan data permohonan pengurusan pemeliharaan data pendaftaran tanah pada peralihan hak atas tanah serta permohonan yang telah diselesaikan setiap bulan pada tahun 2017-2018
- c. Observasi kepuasan masyarakat terhadap kinerja kantor pertanahan Kabupaten Jember dalam pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah pada peralihan hak atas tanah

### 3.3 Desain Penelitian

Silalahi (2012: 22) mengemukakan bahwa tidak ada penelitian yang hanya menggunakan satu jenis penelitian tunggal. Jenis penelitian pun beragam menurut klasifikasi jenis penelitian dari para ahli metodologi penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiono (2015:8) metode penelitian kualitatif diartikan sebagai suatu metode penelitian naturalistic karena penelitian didasarkan pada kondisi alamiah. Selain itu penelitian kualitatif menurut Sudjana (1991:7) adalah proses berpikir secara induktif yang tidak dimulai dengan teori yang bersifat umum melainkan dari proses pengamatan. Pada penelitian kualitatif bentuk desain penelitian dimungkinkan sesuai dengan bentuk alami penelitian kualitatif itu sendiri yang mempunyai sifat emergent dimana fenomena muncul sesuai dengan prinsip alami yaitu fenomena apa yang adanya sesuai dengan yang jumpai oleh seorang peneliti dalam proses penelitian di lapangan. Moloeng (2012:168) menjelaskan bahwa kedudukan penelitian dalam penelitian kualitatif sebagai perencanaan, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsiran data, dan pelapor penelitian. Berdasarkan dua pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa peneliti dalam penelitian kualitatif sebagai instrument penelitian.

Penelitian ini termasuk tipe penelitian deskriptif jika ditinjau dari tujuan penelitian. Arikunto (dalam Prastowo, 2012:111) menjelaskan pula bahwa metode penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, akan tetapi hanya untuk menggambarkan keadaan riil tentang suatu variable, gejala, atau keadaan objek penelitian. Sesuai dengan pengertian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan kinerja kantor Pertanahan dalam pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah pada peralihan hak atas tanah di Kabupaten Jember.

### 3.4.1 Fokus Penelitian

Fokus penelitian bertujuan untuk membatasi peneliti sehingga terhindar dan tidak terjebak dalam pengumpulan data pada bidang yang sangat umum dan luas atau kurang relevan dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Fokus penelitian ini sangat penting dijadikan sarana untuk memandu dan mengarahkan jalannya penelitian, berpedoman kepada fokus penelitian, maka peneliti membatasi bidang-bidang temuan dengan arahan fokus penelitian, sehingga peneliti mengetahui dengan pasti data mana yang perlu dimasukkan kedalam sejumlah data yang sedang dikumpulkan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka fokus yang membatasi penelitian ini adalah kinerja dan pelayanan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah yakni mendeskripsikan kinerja Kantor Pertanahan dalam pelayanan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah pada peralihan hak atas tanah di Kabupaten Jember.

### 3.4.2 Data dan Sumber Data

Sebuah penelitian, data memegang peranan penting sebagai suatu kebutuhan pokok yang harus terpenuhi. Suatu penelitian tidak dapat berjalan dan menjawab permasalahan apabila tidak didukung oleh data-data yang lengkap dan jelas. Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:23) mendefinisikan data sebagai suatu kumpulan fakta dan informasi yang dapat berbentuk angka atau deskripsi yang berasal dari sumber data. Sedangkan pengertian sumber data adalah uraian tentang asal diperolehnya data penelitian. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian

adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dari berbagai setting, berbagai cara dan sumber. Jika dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer, dan sumber sekunder.

## a. Data Primer

Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data yang diperoleh peneliti secara langsung terkait dengan masalah yang dikaji yaitu tentang kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Jember dalam pelayanan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah pada peralihan hak atas tanah dari hasil observasi yaitu dengan cara didata secara langsung kepada warga masyarakat yang sedang mengurus sertifikat tanah, kemudian diobservasi untuk memastikan bahwa warga masyarakat yang mengurus sertifikat tanah mendapatkan pelayanan perlindungan secara baik, dan wawancara atas kinerja kantor pertanahan. Observasi dilakukan pada kegiatan pelayanan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah pada peralihan hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember.

## b. Data sekunder

Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder merupakan data yang diambil secara tidak langsung dari sumbernya yaitu data yang telah terbentuk dalam dokumen-dokumen yang diperoleh dari instansi terkait dan dari sumber-sumber lain yang menunjang penelitian ini. Data sekunder dapat berupa dokumen, catatan, laporan, majalah ilmiah, makalah, karya tulis ilmiah, dan sebagainya. Data sekunder diharapkan dapat berperan membantu mengungkap data yang diharapkan. Begitu pula pada keadaan semestinya yaitu sumber data primer dapat berfungsi sebagaimana yang diharapkan, sumber data sekunder dapat membantu memberi keterangan, atau data pelengkap sebagai bahan pembanding. Adapun data sekunder dari penelitian ini diperoleh dari dokumen- dokumen yang terdapat dalam Kantor Pertanahan Kabupaten Jember yang meliputi data jumlah warga masyarakat yang sedang dalam pengurusan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah pada

peralihan hak atas tanah, Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional, SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Jember.

### 3.4.3 Penentuan Informan Penelitian

Istilah informan muncul sebagai pemberi informasi yang terkait mengenai topik penelitian. Pemilihan informan dalam penelitian kualitatif harus diperhatikan mengingat informan sebagai pemegang kunci jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian. Menurut Faisal dalam Sugiyono (2011:221) seorang informan dalam penelitian harus memiliki ciri-ciri, yaitu:

- a. mampu memahami masalah penelitian tidak hanya sekedar mengetahui melainkan lebih secara enkulturasi atau penghayatan
- b. berkecimpung dalam masalah yang sedang diteliti
- c. memiliki waktu yang memadai untuk diwawancarai dan
- d. mampu memberikan informasi secara objektif dan mampu mengendalikan sifat subjektivitasnya atas masalah yang diteliti.

Menurut buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:24) seorang informan harus menguasai dan memahami objek penelitian yang mampu menjelaskan secara jelas dan rinci terkait masalah penelitian. Sesuai dengan jenis penelitian kualitatif yang diusung peneliti, penelitian ini menggunakan informan yang ditentukan dengan teknik purposive sampling. Menurut Silalahi (2012:272) purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel atau informan yang ada dalam posisi terbaik untuk memberikan informasi yang dibutuhkan terkait masalah penelitian. teknik sampling ini digunakan dalam penelitian kualitatif karena tujuan penentuan sampel atau informan dalam penelitian kualitatif adalah untuk menggali informasi yang sedalam-dalamnya terkait masalah yang diteliti.

Berdasarkan definisi informan dan melihat situasi sosial di atas, peneliti menentukan sejumlah informan yang dinilai peneliti memenuhi kriteria atau ciri-ciri sebagai informan yang dapat dimintai informasi terkait penerapan inovasi Berdasarkan definisi informan dan melihat situasi sosial di atas, peneliti menentukan sejumlah informan yang dinilai peneliti memenuhi kriteria atau ciri-ciri sebagai informan yang

dapat dimintai informasi terkait kinerja kantor pertanahan dalam pelayanan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah pada peralihan hak atas tanah di Kabupaten Jember sebagai berikut :

- a. Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian
- b. Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah
- c. Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan
- d. Kepala Subsidi Pemberdayaan Masyarakat
- e. Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Jember
- f. Warga Masyarakat (pelanggan yang sedang mengurus pemeliharaan data pendaftaran tanah)

### **3.5 Teknik dan Pengumpulan Data**

Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:23) menjelaskan bahwa teknik dan alat pengumpulan data merupakan cara dan instrumen yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data. Teknik pengumpulan data dapat berupa observasi, dokumentasi, wawancara, survei, angket atau pengukuran. Sedangkan alat untuk pengumpulan data dapat berupa alat perekam, alat ukur, draf wawancara, kuisioner atau alat elektronik. Teknik dan alat pengumpulan digunakan dalam penelitian untuk menggali data-data relevan yang dibutuhkan dalam penelitian. Sesuai dengan definisi dan keterangan mengenai teknik pengumpulan tersebut, peneliti dalam penelitian ini menggunakan teknik penelitian yang akan dijabarkan, yaitu; (a) observasi, (b) dokumentasi, dan (c) wawancara.

#### **3.5.1 Observasi**

Observasi menurut Usman dan Akbar (2009:52) merupakan usaha peneliti untuk mengamati dan mencatat secara sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Penggunaan teknik observasi membutuhkan kecermatan dan daya ingat yang kuat dalam pengamatan sehingga diperoleh data-data yang relevan. Untuk membantu teknik observasi ini Usman dan Akbar (2009:54) menyebutkan diperlukannya alat bantu observasi yaitu daftar riwayat kelakuan, catatan berkala, daftar catatan, alat elektronik

seperti kamera dan alat perekam. Jenis-jenis teknik observasi menurut Usman dan Akbar (2009:54) terdiri dari tiga yaitu:

- a. Partisipasi atau lawannya nonpartisipasi
- b. Sistematis atau lawannya nonsistematis dan
- c. Eksperimental atau lawannya noneksperimental.

Penelitian ini menggunakan teknik observasi non-partisipasi. Pengertian teknik observasi non-partisipasi menurut Usman dan Akbar (2009:54) merupakan teknik observasi yang observer tidak terlibat langsung dengan objek yang diteliti. Peneliti dalam penelitian ini mengamati secara langsung dan membuat kerangka observasi terlebih dahulu untuk mengamati bagaimana kinerja kantor Pertanahan dalam pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah pada peralihan hak atas tanah di Kabupaten Jember.

### 3.5.2 Wawancara

Menurut Silalahi (2012:312) wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data berupa percakapan yang berlangsung secara sistematis dan terorganisasi yang dilakukan oleh peneliti sebagai pewawancara (*interviewer*) dengan seseorang atau sejumlah orang sebagai responden atau yang diwawancarai (*interview*) untuk mendapatkan sejumlah informasi terkait masalah yang diteliti. Menurut Usman dan Akbar (2009:55) manfaat penggunaan wawancara dalam sebuah penelitian adalah untuk mendapatkan data primer atau data dari tangan pertama yang paham mengenai masalah yang diteliti, data yang diperoleh dari wawancara berupa penjelasan mendalam terkait masalah yang diteliti sekaligus sebagai pelengkap teknik pengumpulan data lainnya serta untuk menguji data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data lainnya. Pelaksanaan wawancara membutuhkan alat bantu untuk menunjang proses dan hasil data yang diperoleh dari wawancara seperti draf wawancara, buku catatan, alat perekam dan kamera untuk mendokumentasikan proses dan hasil wawancara.

Sugiyono (2011:233) membagi wawancara kedalam tiga kategori, yaitu: wawancara terstruktur, wawancara semiterstruktur, wawancara tidak terstruktur. Berdasarkan tiga kategori tersebut, peneliti melakukan wawancara secara mendalam dengan menggunakan jenis wawancara semiterstruktur. Peneliti dalam melakukan wawancara semiterstruktur dapat melakukan proses tanya jawab dengan informan yang akan berlangsung lebih bebas namun tetap dalam karengka topik penelitian tersebut. Untuk menghindari kehilangan informasi, maka peneliti meminta ijin kepada informan untuk menggunakan alat perekam, dan alat tulis sebelum dilangsungkan wawancara.

### 3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi menurut Usman dan Akbar (2009:69) merupakan teknik untuk memperoleh data yang berasal dari dokumen-dokumen. Data yang diperoleh menggunakan teknik dokumentasi biasanya berbentuk sekunder. Manfaat penggunaan dokumen dalam penelitian menurut Moelong (2014:217) adalah untuk menguji, menafsirka dan bahkan untuk meramalkan. Guba dan Lincoln (dalam Moelong, 2014:217) menyebutkan bahwa dokumen diperlukan dalam penelitian karena alasan-alasan yang dapat dipertanggungjawabkan sebagai berikut:

- a. Dokumen merupakan sumberdaya yang stabil, kaya dan mendorong
- b. Berguna sebagai sutu bukti untuk penelitian dan
- c. Sesuai dengan penelitian kualitatif karena sifatnya yang alamiah, sesuai dengan konteks, lahir dan berada dalam konteks.

Penelitian ini memerlukan beberapa dokumen yang relevan dengan masalah penelitian untuk mendukung data-data yang diperoleh dari teknik penelitian lainnya. Dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi Peraturan Kepala BPN RI NO 1 TAHUN 2010, data pegawai kantor pertanahan Kabupaten Jemmer dan data kunjungan warga masyarakat yang mengurus sertifikat tanah. Foto-foto terkait wawancara dan foto-foto yang terkait dengan kinerja kantor pertanahan.

### 3.6 Teknik Menguji Keabsahan Data

Tahap akhir dari pengolahan data dari penelitian yang telah diteliti adalah melakukan keabsahan data yang diperolehnya dan juga kevalidan data-data yang diperoleh selama penelitian berlangsung sehingga perlu metode untuk menguji apakah data yang diperoleh sama dan memang benar-benar terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Moelong (2014:320) bahwa pemeriksaan terhadap keabsahan data menjadi bukti bahwa penelitian kualitatif tersebut ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan dari segala segi. Berbagai teknik pemeriksaan keabsahan data yang harus peneliti pelajaro untuk membuktikan dan mempertanggung jawabkan hasil penelitiannya terdiri dari beberapa teknik pemeriksaan keabsahan data berikut ini.

**Tabel 3.1 Teknik pemeriksaan keabsahan data**

Kriteria	Teknik Pemeriksaan
Kredibilitas (derajat kepercayaan)	1. Perpanjangan keikut-sertaan 2. Ketekunan pengamatan 3. Triangulasi 4. Pengecekan sejawat 5. Kecukupan referensial 6. Kajian kasus negatif 7. Pengecekan anggota
Kepastian	8. Uraian rinci
Kebergantungan	9. Audit kebergantungan
Kepastian	10. Audit kepastian

*Sumber: Moleong (2014:327)*

Berdasarkan teknik-teknik pemeriksaan keabsahan data di atas, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pemeriksaan keabsahan data sebagai berikut.

### 3.6.1 Ketekunan Pengamatan

Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen dalam penelitian itu sendiri, sehingga dituntut untuk tekun dalam pengumpulan dan analisis data yang dapat menjelaskan secara rinci terkait data yang di peroleh serta analisisnya. oleh karena itu menurut Moleong (2014:330) seharusnya mengadakan pengamatan secara teliti, rinci dan berkesinambungan terhadap faktor-faktor yang menonjol yang kemudian dianalisis secara rinci sehingga hasilnya dapat dipahami. Peneliti melakukan pengamatan terkait kinerja kantor pertanahan dalam pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah pada peralihan hak atas tanah, pengamatan dilakukan secara spontanitas dan tidak terjadwal.

### 3.6.2 Triangulasi

Menurut Moleong (2014:332) teknik pengujian keabsahan data yang diperoleh dengan memanfaatkan sesuatu yang lain. Dengan triangulasi peneliti dapat me-recheck temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, atau teori. Untuk itu peneliti dapat melakukannya dengan jalan

- a. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan
- b. Mengecek dengan berbagai sumber data dan
- c. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.

Triangulasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu mencocokkan data-data yang diperoleh. Seperti mencocokkan data yang diperoleh dari wawancara salah satu informan dengan data yang diperoleh dari informan lain, atau mencocokkan hasil wawancara dengan hasil observasi maupun hasil dokumentasi.

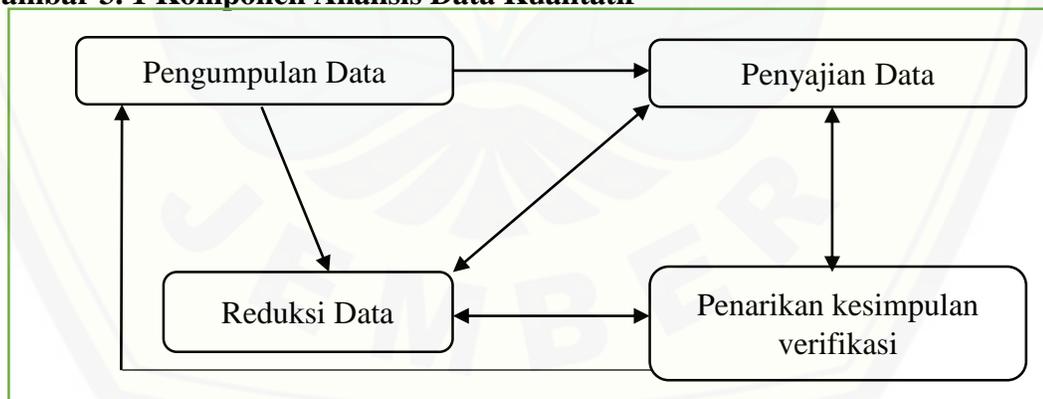
## **3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data**

Teknik penyajian (display) menurut Usman dan Akbar (2009:85) data merupakan kegiatan penyajian data dalam bentuk matriks, network, chart atau grafik

dan sebagainya dalam usaha untuk memberikan sajian singkat dan menarik terkait data namun tetap dapat memberikan gambaran keseluruhan data tersebut. Sedangkan menurut Wardiyanta (2006:37) analisis data merupakan upaya penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Secara umum teknik analisis data dapat dibedakan menjadi dua yaitu analisis data kuantitatif dan analisis data kualitatif. Penggolongan teknis analisis data ini dilakukan berdasarkan data yang menjadi bahan analisis dalam penelitian. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan.

Memperhatikan definisi analisis data diatas, penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif dengan jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif. Miles dan Huberman (dalam Sugiono, 2015:246), mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berslangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Menurut Miles dan Huberman aktifitas dalam analisis data yaitu data reduction, data display, dan *conclusiondrawing/verification*.

**Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data Kualitatif**



Sumber : Miles dan Huberman dalam Silalahi (2012:340)

Memperhatikan definisi mengenai teknis analisis data diatas, penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif sesuai dengan jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif. Menurut Miles dan Huberman dalam Silalahi (2012:339) kegiatan analisis data kualitatif terdiri dari tiga kegiatan yang membentuk siklus dan dilaksanakan secara

bersamaan, tiga alur tersebut terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Proses siklus analisis data kualitatif ini berlangsung dari sebelum pengumpulan data, selama pengumpulan data hingga sesudah pengumpulan dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan yang mendalam terkait masalah yang diteliti.

### 3.7.1 Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu kegiatan dalam siklus analisis data kualitatif yang dilakukan secara terus menerus dari proses pengumpulan data hingga setelah selesai pengumpulan data atau sampai laporan akhir penelitian telah tersusun lengkap. Menurut Silalahi (2012:340) reduksi data adalah bentuk analisis data dengan cara menyederhanakan, mengabstraksikan, menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa untuk mendapatkan kesimpulan-kesimpulan atas data yang direduksi tersebut.

Reduksi data yang dilakukan peneliti adalah memusatkan perhatian pada sesuatu yang berhubungan dengan topik yang diteliti. Dari perolehan data observasi, dokumentasi dan wawancara, peneliti memilih dan memilah hal-hal yang terkait dengan masalah penelitian yaitu terkait kinerja kantor pertanahan dalam pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah pada peralihan hak atas tanah di Kabupaten Jember.

### 3.7.2 Penyajian Data

Penyajian data menurut Silalahi (2012:340) merupakan kegiatan dalam proses analisis data yang ditempuh untuk memahami data-data yang disajikan sehingga peneliti dapat mengambil tindakan atau melakukan penarikan kesimpulan atas data yang disajikan tersebut. Penyajian data kualitatif dapat dilakukan dengan menggunakan teks naratif, matriks, grafik, jaringan, bagan. Penyajian data tersebut dilakukan untuk mempermudah peneliti untuk memahami esensi atau abstraksi dari data yang diperoleh sehingga peneliti dapat melakukan tindakan atau melakukan penarikan kesimpulan atas data yang disajikan tersebut. Penyajian data yang dilakukan oleh peneliti adalah

menggunakan teks naratif yang bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam mendiskripsikan masalah penelitian.

### 3.7.3 Penarikan Kesimpulan

Tahapan akhir dari proses analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Menurut Silalahi (2012:341) pada saat peneliti melakukan proses pengumpulan data, peneliti tersebut mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proporsi untuk menarik kesimpulan awal yang mula-mula tidak begitu jelas atau terperinci namun kemudian terus kian mengikat menjadi lebih terperinci. Kejelasan kesimpulan penelitian yang diambil oleh peneliti sangat tergantung pada kecakapan peneliti dalam mengumpulkan catatan-catatan lapangan, pengkodean data, pencarian data ulang untuk memenuhi informasi yang dibutuhkan. Hasil kesimpulan ini menjawab pertanyaan penelitian dan membuktikan asumsi awal yang dibangun peneliti terkait masalah yang ditelitinya.

Verifikasi atas kesimpulan-kesimpulan yang diambil peneliti dilakukan selama penelitian berlangsung. Menurut Silalahi (2012:341) verifikasi merupakan proses pengujian kebenaran, kekukuhan dan kecocokan makna-makna yang muncul dari data sehingga terbukti validitas data tersebut.

## **BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan-temuan di lapangan mengenai Kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Jember dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah (Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah) Pada Peralihan Hak Atas Tanah, yang dianalisis menggunakan indikator kinerja Muhammad Mahsun dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja kantor Pertanahan Kabupaten Jember dalam pelayanan penerbitan sertifikat tanah (pemeliharaan data pendaftaran tanah) pada peralihan hak atas tanah dapat dilihat berdasarkan data 3 tahun terakhir. Tahun 2016 ditemukan banyak permohonan berkas yang belum terselesaikan atau terbengkalai. Namun, dalam 2 tahun terakhir (2017 dan 2018) dapat menyelesaikan berkas-berkas yang belum terselesaikan ditahun sebelumnya dan ditambah berkas permohonan yang baru. Hal ini menunjukkan bahwa kantor pertanahan telah memperbaiki kinerjanya.
2. Dari 6 indikator penilaian kerja yang terdiri dari indikator masukan, indikator proses, indikator keluaran, indikator hasil, indikator manfaat, dan indikator dampak, hanya 4 indikator awal yang dilakukan peneliti dalam penilaian kinerja kantor pertanahan. Berdasarkan penelitian ini Kantor pertanahan Kabupaten Jember telah mencapai keberhasilan dalam pelayanan dan penanganan berbagai permasalahan tanah. Sehingga dapat dikatakan bahwa Kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Jember bekerja dengan baik dan sesuai dengan SOP yang ditentukan oleh Kantor Pertanahan pusat.

### **5.2 SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyampaikan beberapa saran untuk Kantor Pertanahan Kabupaten Jember dalam pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah sebagai berikut:

1. Perlu adanya pengembangan sumberdaya manusia untuk meningkatkan kualitas karyawan dalam berkerja secara optimal
2. Perlu pemeliharaan dan pembaruan sistem informasi manajemen dalam pengelolaan *database* untuk digunakan dalam meningkatkan kinerja.
3. Perlu meminimalisir adanya faktor-faktor yang dapat menghambat proses selesainya pengurusan sertifikat tanah khususnya di pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah pada hak atas tanah.
4. Perlu adanya penyetaraan pelayanan pada seluruh masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Jember
5. Kantor Pertanahan Kabupaten Jember perlu mengadakan sosialisasi secara berkesinambungan untuk proses alur pelayanan pertanahan kepada masyarakat agar lebih memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan layanan.
6. Kantor Pertanahan Kabupaten Jember perlu mengadakan kerjasama dengan beberapa pihak Bank lagi selain BRI dan BNI untuk memenuhi kebutuhan dan memudahkan pemohon layanan pertanahan.

**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku :**

- Akbar dan Usman. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Barata, Adya Atep. 2004. *Pelayanan Prima (Cetakan 2)*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Bernardin, John H & Joyce E.A Russel. 2003. *The Scribner-Bantam English Dictionary*. Amerika Serikat Da Canada: Bantam.
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta : UGM Press.
- Harbani, Pasolong, 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Harsono, Boedi.2002. *Hukum Agraria Indonesia, Himpunan Peraturan-peraturan Hukum Tanah*. Jakarta: Djambatan.
- Hessel, Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
- Idrus, Muhammad.2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*.Yogyakarta: Penerbit Erlangga
- Istianto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- \_\_\_\_\_ 2011. *Manajemen Pemerintah Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- \_\_\_\_\_.2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, Dan Isu*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mahsun, Muhammad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.

- Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_ 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parlindungan, A.P. 1990. *Konversi Hak-Hak Atas Tanah*. Bandung: Mandar Maju.
- Pamudji, S. (1983). *Perbandingan Pemerintahan*. Jakarta: Bina Aksara.
- Prastowo, Andi. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Rahmayanti, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sedarmayanti, 2003. *Good governance Dalam Rangka Otonomi daerah*. Bandung : Mandar Maju.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Revika Aditama.
- Sinambela, LijanPoltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sudjana. 1991. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2006. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- \_\_\_\_\_ 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_2015. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, Miftah. 1984. *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali
- Vardiansyah, Dani. 2012. *Filsafat Ilmu Komunikasi (Suatu Pengantar)*. Jakarta: Indeks.

- Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Widodo, Joko. 2005. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Widodo, Joko. 2008. *Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang : Banyu Media Publishing.

## **Buku Terbitan Lembaga :**

- Universitas Jember, 2016. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember*. Jember: Jember University Press
- Universitas Jember. 2012. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember*. Jember: Jember University Press

## **Peraturan Perundang-undangan :**

- KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- KEPMENPAN No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum
- Peraturan Kepala BPN No. 1 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan
- Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Np. 51 Tahun 1960 tentang Larangan Pemakaian Tanah Tanpa Izin yang Berhak atau Kuasanya
- Undang-undang No. 5 tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria

## **Sumber Lain :**

- Data BPN Jember Tahun 2016-2018



**LAMPIRAN**

**PEDOMAN WAWANCARA 1**

**KINERJA KANTOR PERTANAHAN DALAM PELAYANAN  
PEMELIHARAAN DATA PENDAFTARAN TANAH DI KABUPATEN  
JEMBER**

<b>Nama Narasumber</b>	:
<b>Alamat</b>	:
<b>Jabatan/Pekerjaan</b>	:
<b>No. HP</b>	:

**Daftar Pertanyaan :**

1. Apakah sebelumnya anda pernah mengajukan permohonan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Jember?
2. Berapa kali anda mengajukan permohonan pelayanan tersebut di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember?
3. Apakah pada saat anda membutuhkan pelayanan, petugas yang bersangkutan sedang berada di tempat?
4. Apakah petugas yang melayani bersikap ramah?
5. Apakah kondisi kantor nyaman?
6. Apakah sarana prasarana penunjang pelayanan tersebut sudah memadai?
7. Bagaimana pendapat anda tentang standar pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember?
8. Bagaimana tingkat kejelasan alur pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah?
9. Apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai prosedur atau persyaratan yang berlaku?

10. Apakah petugas memberi keterangan yang jelas kepada anda tentang jalannya proses pelayanan?
11. Apakah ada keluhan terkait pelaksanaan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah ?
12. Keluhan apa saja yang anda rasakan terkait pelaksanaan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember?
13. Bagaimana pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Jember dalam menanggapi keluhan yang anda sampaikan?
14. Apakah keluhan tersebut segera ditindak lanjuti?
15. Menurut anda, bagaimana kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan tersebut kepada masyarakat?
16. Apakah biaya yang dipungut oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Jember dalam pemeliharaan data pendaftaran tanah telah sesuai dengan yang seharusnya?
17. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian pelayanan yang anda ajukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember? Semisal anda mengajukan pelayanan apa dan selesainya berapa hari
18. Bagaimana tanggung jawab dari pegawai, bila ada kesalahan dalam sertifikat tanah setelah mengalami pemeliharaan data pendaftaran tanah? Misal salah cetak nama atau yang lain.
19. Menurut anda, apakah pelayanan yang diberikan sudah berpihak pada kepentingan pengguna jasa seperti anda?
20. Apakah hasil yang diberikan sesuai dengan dengan yang anda harapkan dalam pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah?

**PEDOMAN WAWANCARA 2**  
**KINERJA KANTOR PERTANAHAN DALAM PELAYANAN**  
**PEMELIHARAAN DATA PENDAFTARAN TANAH DI KABUPATEN**  
**JEMBER**

<b>Nama Narasumber</b>	:
<b>Alamat</b>	:
<b>Jabatan/Pekerjaan</b>	:
<b>No. HP</b>	:

**Daftar Pertanyaan :**

1. Apa tujuan yang ingin dicapai oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Jember terkait dengan penanganan permasalahan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah?
2. Upaya apa saja yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Jember dalam penanganan permasalahan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah?
3. Apakah upaya tersebut dapat berjalan dengan baik?
4. Apakah upaya tersebut telah mendukung dalam pencapaian tujuan yang diharapkan?
5. Upaya apa yang dilakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Jember agar sesuai dengan target yang diharapkan?
6. Seberapa jauh target dari Kantor Pertanahan Kabupaten Jember dalam penyelesaian mengurus pemeliharaan data pendaftaran tanah?
7. Faktor-faktor apa yang menghambat kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Jember dalam pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah?

8. Apakah ada kriteria khusus untuk dapat menjadi pegawai atau aparat yang bertugas dibidang pelayanan (yang langsung berhubungan dengan masyarakat)?
9. Bagaimana sikap Bapak/Ibu jika ada suatu keluhan atau tanggapan negatif dari/terhadap aparat yang bertugas melayani langsung masyarakat ?
10. Apakah uraian tugas masing-masing pegawai sudah sesuai dalam pelaksanaannya?
11. Apakah menurut Bapak/Ibu/, para pegawai/staf dapat memahami dan melaksanakan uraian tugas tersebut ? (Apakah Saudara dapat memahami dan melaksanakan uraian tugas Saudara?)
12. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu terhadap pegawai yang tidak menyelesaikan tugas sesuai dengan prosedur dan standar yang ditentukan?
13. Kendala apa yang menyebabkan penyelesaian pekerjaan tertunda?
14. Apakah ada sanksi khusus apabila pekerjaan tidak selesai sesuai waktu yang ditetapkan (yang seharusnya) berdasarkan standar operasional prosedur?
15. Apa yang Bapak/Ibu lakukan jika ada komplain tentang hasil/produk yang dikeluarkan oleh Instansi Bapak/Ibu?
16. Apakah dalam setiap melaksanakan tugas (pelayanan) selalu berpedoman pada nilai dan norma/aturan yang berlaku?
17. Apakah ada perlakuan khusus terhadap setiap anggota masyarakat tertentu yang membutuhkan pelayanan?
18. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kinerja para pegawai di lingkungan kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Jember?
19. Menurut Bapak/Ibu kriteria yang bagaimana pegawai itu dikatakan berkinerja baik?
20. Menurut Bapak/Ibu apakah para pegawai sudah memiliki kemampuan yang cukup dalam menyelesaikan tugas ?(Apakah Saudara merasa sudah memiliki kemampuan yang cukup untuk menyelesaikan tugas yang diberikan kepada Saudara?)

21. Siapakah sebenarnya yang menjadi sasaran utama dalam pemberian pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember?
22. Apakah aparat pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember sering mengeluh tentang pekerjaan ? (Apakah Saudara sering mengeluh tentang pekerjaan?)
23. Apabila ada masyarakat yang telah mengajukan berkas permohonan (lengkap), tetapi dalam proses ada berkas yang kurang/hilang apakah yang Saudara lakukan ?
24. Bagaimana hubungan yang terjalin antar pegawai/staf ? Apakah pernah terjadi konflik/ketegangan antar pegawai yang memerlukan penanganan khusus? Apa penyebabnya?

Bagaimanakah komunikasi dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan yang dilakukan oleh kantor Bapak/Ibu/saudara?

## Dokumentasi Kegiatan



Wawancara dengan Pegawai Kantor  
Pertanahan Jember ( Pak Mardi)



Wawancara dengan pegawai Kantor  
Pertanahan Jember (Pak Mardi, Pak Joko, dan  
Bu Ais)



Wawancara dengan pegawai Kantor  
Pertanahan Jember



Wawancara dengan masyarakat yang memohon layanan di Kantor Pertanahan Jember



Wawancara dengan masyarakat yang memohon layanan di Kantor Pertanahan Jember



Suasana Ruang tunggu di Kantor Pertanahan Jember



Wawancara dengan pegawai Kantor  
Pertanahan Jember (Pak Demi Sadewa)

