

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan Negara yang sedang berkembang tentunya tidak lepas dari kegiatan pembangunan. Pembangunan yang dilakukan oleh Indonesia sendiri meliputi pembangunan di berbagai bidang kehidupan, yaitu bidang ekonomi, politik, social, budaya dan dalam bidang ketahanan nasional. Pembangunan pun dilaksanakan secara bertahap dan simultan dengan kata lain pembangunan berarti suatu proses yang berjalan terus menerus, dan untuk mencapai hasil yang maksimal maka sumber daya yang Indonesia miliki dipergunakan secara berencana agar kehidupan masyarakat Indonesia dapat maju, adil dan makmur seperti yang didasarkan Negara Indonesia yaitu Pancasila.

Sumber Daya Agraria (Tanah) sebagai Karunia Tuhan Yang Maha Esa, merupakan kekayaan Negara yang wajib disyukuri. Tanah merupakan tempat semua aktivitas manusia sebagai salah satu sumber kesejahteraan dan kemakmuran sehingga merupakan tempat berlangsungnya segala kegiatan pembangunan. Oleh karena itu tanah harus dikelola dan dimanfaatkan secara optimal.

Pada masa reformasi sekarang ini yang mana semua aspek kehidupan sedang mengalami perubahan yang mendasar sehingga masalah – masalah yang berhubungan dengan tanah kerap kali bermunculan. Permasalahan

Manfaat sertifikat bagi masyarakat sangatlah penting, antara lain :

- a. Sertifikat sebagai bukti kepemilikan hak atas tanah,**
- b. Mamberikan kepastian dan perlindungan hokum,**
- c. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan**
- d. Mempermudah peralihan hak atas tanah seperti tanah warisan.**

Kenyataannya sejak dahulu hingga sekarang bahwa pelayanan publik merupakan suatu permasalahan yang sangat pelik untuk di bahas. Kita ketahui pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan – kegiatan yang bersifat jasa. Baik pelayanan itu diberikan oleh pihak pemerintah maupun pihak swasta.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka penataan kembali penggunaan, penguasaan, pemilikan tanah serta pendaftaran hak atas tanah yang dilaksanakan di Indonesia sejak tahun 1961 hingga saat ini telah membawa hasil yang positif walaupun ada beberapa hal – hal yang bersifat negatif.

Dampak positif yang dihasilkan yakni, Dalam era pelaksanaan Good Governance and Clean Governance, akuntabilitas instansi pelayanan publik semakin dituntut peningkatan kinerjanya. Dan dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan publik di bidang pertanahan, Kantor Pertanahan harus lebih responsif terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dimana Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat guna meningkatkan mutu pelayanan pertanahan dengan system komputerisasi

Dampak negatif yaitu, ada beberapa hal yang kadang dikeluhkan oleh masyarakat pengguna jasa pelayanan BPN diantaranya adanya pungutan – pungutan di luar ketentuan yang ada, lambatnya proses yang diberikan, pelayanan yang birokratis, begitu juga dengan sumber daya manusia yang kurang memadai.

Di bidang pertanahan, masalah pelayanan sangatlah penting bahkan peranannya pun lebih besar karena menyangkut kepentingan umum. Kepentingan umum diselenggarakan oleh pemerintah dan melibatkan pegawai negeri, sehingga sikap untuk meningkatkan kesadaran bernegara dan bermasyarakat timbul dan mendalam. Maka dengan adanya sikap tersebut akan meningkatkan mutu dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Badan Pertanahan Nasional (BPN) merupakan suatu lembaga atau badan dari pemerintah Non Departemen yang berada dan bertanggungjawab kepada Presiden serta mempunyai fungsi untuk mengurus segala permasalahan yang berhubungan dengan tanah, baik itu tanah milik Negara maupun tanah milik masyarakat secara nasional, regional dan sektoral. Dengan demikian Badan Pertanahan Nasional (BPN) yang merupakan suatu lembaga pertanahan dapat mensosialisasikan fungsi dan peranannya kepada masyarakat agar tanah yang dimilikinya segera disertifikatkan agar tanah tersebut mendapatkan jaminan hukum sehingga tidak akan terjadi masalah-masalah yang tidak diinginkan.

Struktur Organisasi BPN adalah vertical terpusat di Jakarta. yaitu suatu lembaga pemerintahan yang menguasai urusan Negara tetapi kantornya berada di tiap wilayah daerah. Sehingga segala bentuk peraturan atau keputusan ada di tangan Menteri Negara Agraria. Pada tingkatan provinsi terdapat Kantor Wilayah BPN yang merupakan instansi verikal BPN yang berada di bawah dan tanggung jawab langsung kepada BPN pusat. Pada tingkatan kabupaten/kodya terdapat kantor BPN yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kantor Wilayah Provinsi.

Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat merupakan salah satu instansi vertikal yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Badan Pertanahan Nasional di Provinsi Nusa Tenggara Barat (Kantor wilayah Provinsi).

Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat memberikan pelayanan di bidang pertanahan yang berupa pelayanan pengaturan penguasaan tanah, pelayanan penatagunaan tanah, pelayanan hak – hak atas tanah, pelayanan pengukuran dan pendaftaran tanah. Namun dengan dikeluarkannya Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 4 Tahun 2006 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan sedikit mengalami perubahan. Terdapatnya perubahan susunan organisasi yaitu 5 (lima) seksi yang terdiri dari seksi survey, pengukuran, pemetaan; seksi hak tanah dan pendaftaran; seksi pengaturan dan penataan pertanahan; seksi pengendalian dan pemberdayaan; dan seksi sengketa, konflik dan perkara pertanahan.

Selama ini pelayanan yang diberikan oleh BPN terhadap masyarakat ternyata belum semua daerah melaksanakan reformasi pertanahan yang dicanangkan oleh pemerintah. Untuk itu peran Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat akan menjadi strategis, karena kewenangan BPN akan dilimpahkan ke pemerintah kabupaten. Oleh sebab itu, Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat harus tegas dalam menyikapi masalah – masalah pertanahan seperti pendataan pertanahan melalui inventarisasi dan registrasi penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah secara komprehensif dan sistematis sangat diperlukan serta penyelesaian sengketa, konflik dan perkara pertanahan yang terdapat di Kabupaten Lombok Barat. Untuk kegiatan pendataan ini harus dilakukan dalam upaya penyempurnaan pengolahan pertanahan yang professional dan handal.

Berdasarkan data Bulan Desember 2005 kepadatan penduduk di wilayah Kabupaten Lombok Barat sejumlah 743.484 jiwa dengan luas wilayah 167.215 km². Khususnya Kabupaten Lombok Barat luas tanah yang belum bersertifikat kurang lebih 72.662 ha atau 43% dari luas wilayah, tanah kehutanan kurang lebih 75.462 ha atau 45% dari luas wilayah, tanah milik sertifikat kurang lebih 10% dari luas wilayah, sisanya terdiri dari Hak Guna, Hak Guna Bangunan, Hak Pakai dan Hak Pengelolaan¹. Hal ini tentunya menjadi persoalan utama bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat dalam mewujudkan tertib penggunaan tanah dan tertib pemeliharaan tanah.

¹ Sumber Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat

Dari hasil wawancara dengan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat, sengketa tanah ini terjadi dikarenakan adanya kepemilikan sertifikat atas tanah oleh 2 orang atau lebih, dan adanya tanah adat yang belum tersertifikasi disebabkan oleh keengganan masyarakat untuk mensertifikatkan tanahnya. Terbukti banyak warga didalam pelaksanaan pendaftaran sertifikat tanah memakai jasa orang kedua yaitu PPAT dalam pengurusan tanah.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas bahwa pelayanan yang baik merupakan suatu kunci keberhasilan dari suatu organisasi seperti halnya dengan BPN. Maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :
“Bagaimanakah kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam Memberikan Pelayanan Publik Tahun 2005 - 2006?”

C. Kerangka Dasar Teori

Kerangka dasar teori adalah teori yang digunakan dalam melakukan penelitian yang menjelaskan variabel – variabel dan hubungan antar variabel berdasarkan konsep atau definisi tertentu sehingga penelitian tersebut akan tampak lebih sistematis dan ilmiah. Dalam melakukan kegiatan penelitian sebagai unsur yang penting adalah teori, karena teori mempunyai peranan

Koentjaraningrat berpendapat bahwa teori adalah :

“Teori merupakan pernyataan mengenai sebab akibat atau mengenai adanya suatu hubungan positif antara gejala-gejala yang diteliti dengan satu atau beberapa factor tertentu dalam masyarakat.⁵

Menurut Kerlinger : “Teori merupakan suatu rangkaian asumsi, konsep, definisi dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena social secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep.”⁶

Dari definisi – definisi diatas, teori mengandung 3 (tiga) hal :

- a. Teori merupakan serangkaian proposisi antar konsep yang saling berhubungan.
- b. Menerangkan secara sistematis suatu fenomena social dengan cara menentukan hubungan antar konsep.
- c. Menerangkan fenomena tertentu dengan cara menentukan konsep yang berhubungan dengan konsep yang lainnya dan bagaimana bentuk hubungannya.

Sedangkan landasan pemikiran yang digunakan sebagai kerangka dasar penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengertian Kinerja Organisasi

Pengertian Kinerja menurut Prawirosentono adalah “hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing

⁵Koentjaraningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, PT.Gramedia Pustaka Tama, Jakarta, 1993, hal:19-20

dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.”⁷

Pada hakekatnya organisasi dapat dipahami secara mudah sebagai wadah dimana sekelompok orang yang merasa memiliki tujuan yang sama berkumpul dan mengikatkan dirinya dalam wadah itu. Dan kemudian diadakan pembagian tugas dan pekerjaan dengan peralatan dan perlengkapannya, serta dengan tradisi-tradisi yang muncul, kemudian mereka disatukan dalam sebuah pekerjaan besar guna mencapai maksud dan tujuannya itu secara cepat dan tepat.

Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa Kinerja Organisasi adalah Hasil kerja yang dilakukan oleh sekelompok orang yang memiliki tujuan yang sama berkumpul dan mengikatkan dirinya dalam organisasi tersebut dan mengadakan pembagian tugas dan pekerjaan pada masing – masing anggota organisasi guna mencapai maksud dan tujuan secara cepat dan tepat.

Penilaian kinerja aparatur pemerintah umumnya lebih tertuju pada penilaian atas usaha aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat melalui tugas dan fungsinya dalam pelaksanaan pembangunan sesuai dengan kebijaksanaan yang telah ditetapkan.

⁷ Joko Widodo, *Good Governunce, Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi*

Mengukur kinerja harus dipergunakan dua jenis alat ukur, yaitu ukuran yang berorientasi pada proses dan ukuran yang berorientasi pada hasil. Kinerja atau prestasi yang diraih oleh suatu organisasi dapat dilihat dari beberapa aspek sebagai berikut (Hatry, 1990 : 475 – 9, Levine et. Al., 1990 : 189-09. Mosher, 1968)⁸

A. Ukuran yang berorientasi pada Proses:

1. Aspek Produktivitas (*productivity*)

Aspek ini merupakan perbandingan antara masukan (input) dan keluaran (output), apabila keluaran atau hasilnya lebih besar dari masukan atau ongkos maka kondisi ini disebut efisien atau produktifitas tinggi. Namun apabila masukan atau ongkos lebih besar daripada keluaran atau hasilnya, maka kondisi ini disebut tidak efisien atau produktifitas rendah.

2. Aspek Kualitas (*quality of service*)

Merupakan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi menyangkut aspek *quality of service* kepada para pelanggannya. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diperhatikan karena berpengaruh terhadap perilaku konsumen, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

3. Aspek Responsivitas (*responsiveness*)

Aspek ini dapat diartikan sebagai daya tanggap para pengelola organisasi terhadap kebutuhan dan keinginan dari para klien atau masyarakat sasaran. Dapat diartikan sebagai respon terhadap kebutuhan klien dan penerapan peraturan yang benar.

4. Aspek Responsibilitas (*responsibility*)

Aspek ini dapat diartikan sebagai suatu kondisi administrasi dan kebijakan serta program-program yang baik yang dimiliki oleh para pengelola organisasi. Kondisi administrasi, kebijakan dan program yang baik dimaksudkan dalam artian yang luas sebagai kemantapan sistem pekerjaannya.

5. Aspek Profesional (*Professionalism*)

Aspek ini menunjukkan pada sifat suatu pekerjaan yang membutuhkan kompetensi atau keahlian teknik. Profesionalisme menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat dihindari oleh para pengelola.

6. Aspek Akuntabilitas (*accountability*)

Aspek ini dimaksudkan sebagai organisasi tentang hal apa saja yang telah dilakukan terhadap *stake holders* (pihak – pihak yang berkepentingan). Konsep ini mengarah kepada pengertian bahwa segala tindakan yang akan dievaluasi oleh

kalangan yang terkait dan memiliki kepentingan dengan organisasi itu.⁹

Kualitas pelayanan merupakan suatu yang kompleks sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat dari enam (6) variabel :

a. Wujud (Tangible)

Bukti konkrit atau penampilan berupa fasilitas fisik, peralatan, personil dan alat komunikasi.

b. Keramahan (Courtesy)

Nilai – nilai kesopanan, penghormatan, perhatian dan sikap bersahabat dari seseorang yang berhadapan langsung dengan pelanggan.

c. Daya Tanggap (Responsiveness)

Kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dan kepedulian terhadap kebutuhan konsumen serta terbuka dalam menerima kritikan dari konsumen.

d. Komunikasi (Communication)

Memberikan informasi kepada konsumen dalam bahasa yang mudah dipahami serta selalu mendengarkan saran kritikan dan

e. Akuntabilitas (Accountability)

Pertanggungjawaban yang diberikan oleh pihak pegawai organisasi kepada para konsumen sebagai pengguna jasa.

f. Akses (access)

Kemudahan dalam memakai layanan itu sendiri. Untuk mengetahui jangkauan layanan, maka untuk melihat kemudahan akses ini dapat diukur dari kemudahan masyarakat untuk mendatangi Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat dan kemudahan menemui aparat Kantor Pertanahan untuk membantu memberikan informasi kepada konsumen.¹⁰

B. Ukuran yang berorientasi pada hasil yang dicapai :

1. Efektifitas

Efektifitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan itu harus juga mengacu pada visi organisasi.

2. Produktivitas

Produktivitas adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan suatu organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh masyarakat / konsumen.

3. Efisiensi

Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan. Idealnya suatu organisasi harus dapat menyelenggarakan suatu jenis pelayanan tertentu dengan masukan (biaya dan waktu) yang sesedikit mungkin.

4. Kepuasan

Kepuasan, artinya seberapa jauh organisasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan karyawan dan masyarakat.

5. Keadilan

Keadilan yang merata, artinya cakupan atau jangkauan kegiatan dan pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.¹¹

2. Pengertian Manajemen Pelayanan

Dalam memahami pengertian manajemen pelayanan, kita harus mengetahui apa arti dari manajemen itu sendiri. Definisi manajemen menurut Gibson, Donnelly dan Ivancevich (1996: 4) bahwa : “Suatu proses yang dilakukan oleh individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri”.

Untuk definisi pelayanan menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997: 448) bahwa : “Pelayanan adalah produk-produk yang

tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Berdasarkan pengertian manajemen dan pelayanan tersebut di atas dapat di simpulkan bahwa, manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. Untuk pelayanan public sangat luas dan meliputi berbagai hal yang dapat diperdebatkan. Oleh sebab itu disini sebagai acuan, akan dikemukakan definisi yang dipakai adalah keputusan MENPAN No. 63/2003.

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (MENPAN, 1993 : 4).¹²

3. Organisasi Pelayanan Publik

Definisi organisasi saat ini yang berlaku di masyarakat yakni, organisasi adalah suatu badan yang dianggap akan hidup terus (*going concern*) yang melaksanakan berbagai fungsinya lewat kegiatan-kegiatan orang. Organisasi menurut Maseon H. Michael dalam salah satu literature adalah “Suatu organisasi adalah sekelompok orang yang

melakukan kegiatan bersama dan sadar dikoordinasikan satu sama lain untuk mencapai suatu tujuan atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Untuk definisi pelayanan publik menurut Miftah Thoha adalah “Pelayanan sosial merupakan suatu usaha yang dikelola untuk kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu”.

Pelayanan publik merupakan kegiatan peningkatan untuk memenuhi kebutuhan dari kepentingan masyarakat yang dilaksanakan atas dasar hubungan individual antara ahli pelayanan dan individual yang membutuhkan pelayanan.

Organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik sebagian besar didanai oleh pendapatan pemerintah dan secara langsung maupun tidak secara langsung dikontrol oleh politisi yang dipilih dimana tujuannya untuk lebih meningkatkan kesejahteraan masyarakat dari pada hanya mengejar keuntungan semata (Lessie Willcock dan Jenny Harow, 1992). Maka dapat disimpulkan bahwa organisasi pelayanan publik adalah suatu lembaga yang melayani masyarakat, yang mana dikelola oleh pemerintah dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dari pada mengejar keuntungan semata.

Berdasarkan pengertian pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa pelayanan sangat dibutuhkan dalam kehidupan masyarakat. Pada masa

... ini pelayanan publik mendapatkan tuntutan dari masyarakat

agar semakin variatif mengingat kebutuhan masyarakat yang semakin banyak dan kompleks, disamping keinginan masyarakat agar kualitas pelayanan publik ditingkatkan.

D. Definisi konseptual

Definisi konseptual adalah suatu usaha untuk menjelaskan atau sebagai gambaran yang lebih jelas mengenai batasan pengertian antara konsep yang satu dengan yang lain agar tidak terjadi kesalah pahaman pengertian. Disini konseptual yang akan digunakan adalah:

1. Kualitas pelayanan publik adalah kegiatan peningkatan mutu untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang dilaksanakan atas dasar hubungan individu antara para ahli pelayanan dan individu yang membutuhkan pelayanan publik yaitu konsumen.
2. Kinerja organisasi adalah Kinerja Organisasi adalah Hasil kerja yang dilakukan oleh sekelompok orang yang memiliki tujuan yang sama berkumpul dan mengikatkan dirinya dalam organisasi tersebut dan mengadakan pembagian tugas dan pekerjaan pada masing – masing anggota organisasi guna mencapai maksud dan tujuan secara tepat dan tepat.
3. Pelayanan Publik adalah kegiatan peningkatan untuk memenuhi kebutuhan dari kepentingan masyarakat yang dilaksanakan atas dasar hubungan individual antara ahli pelayanan dan individual yang

E. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah petunjuk dan pelaksana untuk mengukur suatu variabel, sehingga penelitian ini akan benar-benar terarah dengan baik atau jelas.

Adapun indikator – indikator analisa pelayanan public Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat, yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kinerja Organisasi berorientasi pada proses, yang ditujukan kepada para pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat:

a. Produktivitas

- 1) Pelayanan yang cepat.
- 2) Evaluasi kinerja.
- 3) Kepuasan konsumen.

b. Aspek Kualitas Pelayanan

- 1) Pelayanan tanpa memandang status social.
- 2) Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
- 3) Menghargai dan menghormati konsumen.

c. Aspek Responsibilitas

- 1) Kegiatan yang dilakukan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen.
- 2) Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.
- 3) Sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan.

d. Aspek Akuntabilitas

- 1) Bentuk pertanggungjawaban pegawai terhadap kesalahan yang dilakukan.
- 2) Keterbukaan.
- 3) Permohonan maaf dari pegawai yang melakukan kesalahan.

e. Aspek Professional

- 1) Keterampilan, kemampuan dan pengetahuan pegawai.
- 2) Prosedur yang tidak berbelit-belit.

f. Aspek Responsivitas

- 1) Tingkat kepedulian.
- 2) Membantu menerima keluhan.
- 3) Tanggapan terhadap kritikan dari masyarakat.

2. Aspek Kualitas Pelayanan Publik merupakan ukuran kinerja organisasi berorientasi pada proses, yang ditujukan kepada para konsumen Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik harus memenuhi beberapa aspek, yaitu meliputi aspek:

a. Wujud (Tangible)

- 1) Peralatan yang mendukung pelayanan.
- 2) Kondisi ruangan yang mendukung proses pemberian pelayanan.
- 3) Penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan.

b. Keramahan (*Courtesy*)

- 1) Pelayanan yang ramah tamah
- 2) Perhatian terhadap masyarakat
- 3) Kedisiplinan dan kesopanan pada saat memberikan pelayanan

c. Daya Tanggap (*Responseive*)

- 1) Tingkat kepedulian
- 2) Kemampuan untuk cepat dan tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat atau konsumen.
- 3) Terbuka dalam menerima kritikan.

d. Komunikasi (*Communication*)

- 1) Komunikasi yang baik antara masyarakat dengan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.
- 2) Kepedulian mendengarkan kritikan dari konsumen.
- 3) Menggunakan bahasa yang mudah dipahami.

e. Akuntabilitas (*Accountability*)

- 1) Berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik

- 2) Dapat mempertanggungjawabkan hasil dari kerjanya dalam memberikan pelayanan kepada public.
- 3) Permohonan maaf dari pegawai yang melakukan kesalahan.

f. Akses (*Access*)

- 1) Mudah didekati dan diajak untuk berdialog.
- 2) Lokasi Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat yang mudah dijangkau oleh semua masyarakat.
- 3) Kemampuan untuk membantu/memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

3. Kinerja Organisasi berorientasi pada hasil.

a. Efektifitas

Kegiatan Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat dalam mewujudkan visi organisasi dengan melaksanakan misi – misi organisasi yang memenuhi target pelayanan.

b. Produktivitas

Hasil kegiatan sesuai dengan target yang diinginkan.

c. Efisiensi

Perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan, dimana kinerja dari Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat akan jadi semakin tinggi sehingga tujuan – tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan waktu yang singkat dan biaya yang murah.

d. Kepuasan

Seberapa jauh Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat memenuhi kebutuhan karyawan dan konsumen.

e. Keadilan

Kegiatan dan pelayanan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat harus diusahakan seluas mungkin yang merata dan secara adil.

Pertanahan Kabupaten Lombok Barat dalam proses pemberian pelayanan publik.

3. Unit Analisis Data

Dalam pencarian informasi, penulis mencari sumber dari :

- a. Kepala Pertanahan Kabupaten Lombok Barat, Pegawai atau staff yang mengurus segala jenis pelayanan yang disediakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.
- b. Masyarakat pengguna jasa pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.

4. Teknik Pengambilan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan – satuan individu atau unit analisa dan ciri – cirinya akan diduga.¹³ Dimana populasi yang dipilih adalah keseluruhan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat dan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.

b. Sampel

Sampel adalah contoh atau wakil dari suatu populasi yang cukup besar jumlahnya.¹⁴ Teknik pengambilan sampel yang dilakukan penulis terhadap pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat adalah dengan menggunakan Total Sampling dalam artian

seluruh pegawai terlibat dalam sampel penelitian dengan jumlah 64 orang.

Sedangkan untuk konsumen, pengambilan sampel dilakukan secara aksidental random sampling. Sampling Aksidental adalah sampel yang diambil dari siapa saja yang kebetulan berada ditempat dilakukannya penelitian.¹⁵ Random sampling atau acak adalah sampel yang diambil secara acak – acakan sehingga menimbulkan kesan seolah – olah cara ini dilakukan dengan cara seenak – enakny.¹⁶ Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 44 responden pengguna jasa Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.

5. Jenis Data

Dalam pengumpulan data terdapat 2 (dua) jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini, yaitu :

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau lapangan tempat penelitian, dimana melalui wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam penelitian, khususnya dengan para aparatur Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat. Serta dengan kuesioner yang dibagikan kepada konsumen yang datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dengan cara mempelajari buku-buku dan dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian.

6. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan Data adalah suatu proses pengadaan primer untuk keperluan penelitian. Untuk pengumpulan data yaitu : teknik interview (wawancara), Teknik dokumentasi dan Teknik observasi.

a. Teknik Interview (wawancara)

Dalam penelitian ini interview atau wawancara digunakan untuk memperoleh informasi penelitian dengan bertanya langsung kepada pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu dengan saling bertatap muka langsung atau dengan mendengarkan secara langsung ungkapan sekaligus keterangan dari pihak yang diwawancarakan.

b. Teknik Kuesioner

Susunan data yang terdapat pada kuesioner berupa beberapa pertanyaan yang mana dalam pertanyaan dilengkapi dengan masalah yang dibahas, sehingga para responden dibatasi dalam memberikan jawaban pada beberapa alternatif yang disediakan dengan demikian responden hanya memiliki salah satu dari alternatif jawaban.

c. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi digunakan dalam penelitian ini karena mempelajari dan mencari data-data yang berupa catatan-catatan transkrip, buku-buku

ilmiah, serta dokumen lainnya yang dianggap relevan dengan masalah yang diteliti.

d. Teknik Observasi

Teknik pengumpulan data observasi adalah dengan melakukan pengamatan langsung terhadap hal-hal yang berkaitan langsung dengan pokok bahasan tentang kinerja dari Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Barat dalam memberikan pelayanan public.

7. Teknik Analisis Data

Tujuan dari analisis data pada dasarnya adalah menyederhanakan data dalam bentuk yang mudah dibaca dan dipahami. Berdasarkan metode penelitian yang digunakan, maka penulis menggunakan metode – metode analisis sebagai berikut:

a. Metode data kualitatif

yaitu data yang sudah terkumpul dari responden di lapangan penelitian kemudian diklasifikasikan berdasarkan jenis data-data, yang kemudian disusun secara logis guna menjawab berbagai permasalahan.

b. Metode data Kuantitatif

Yaitu metode yang berpangkal pada peristiwa yang dapat diukur secara kuantitatif atau yang dapat dinyatakan dengan angka indeks

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100 \%$$

Keterangan :

P : Presentase

f : Frekuensi atau banyaknya jawaban

n : Jumlah responden.

SKALA INDEKS

Rumus indeks sebagai berikut :

$$I = \frac{4f_1 + 3f_2 + 2f_3 + 1f_4}{N}$$

Keterangan :

I = Indeks dari Sampel

F = frekuensi sample

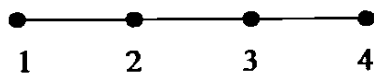
N = jumlah keseluruhan responden / sample

Kemudian seluruh indeks tersebut akan penulis sajikan dalam bentuk tabel agar lebih mudah dimengerti dan dipahami.

Untuk memperoleh tiap – tiap indeks itu, penulis menggunakan skala indeks, dimana dalam skala tersebut dikategorikan nilai masing – masing dari

Indeks tersebut adalah :

$$\begin{aligned} I &= \frac{4f_1+3f_2+2f_3+1f_4}{N} \\ &= \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Jumlah skor}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= \frac{3}{4} = 0,75 \end{aligned}$$



Keterangan :

Interval Indeks : 1 – 1,75 = Tidak baik

1,76 – 2,50 = Kurang baik

2,51 – 3,25 = Baik

3,26 – 4,00 = Sangat Baik