

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan public oleh pemerintahan merupakan suatu hal yang sangat disoroti. Hal ini dikarenakan pelayanan public sangat berkaitan erat dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat luas. Menurut Rina Mei Mirnasari (2013) inovasi dalam hal pelayanan public berarti sebagai prestasi dalam meningkatkan dan memperbaiki akuntabilitas, efisiensi, dan efektivitas sebuah pelayanan publik yang dihasilkan dari inisiatif metodologi, pendekatan, maupun alat baru pada saat pelayanan kepada masyarakat (Junior, 2016). Pelayanan public harus dilakukan secara prima sehingga tidak memberatkan masyarakat. Pada kenyataannya, pelayanan public di Indonesia belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Masih terdapat banyak kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan public oleh pemerintah (Cahyaningrum & Ardhian Nugroho, 2019). Dalam sebuah penelitian juga menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang merasa pelayanan public sangat lama, kurang efektif, terlalu ribet, sehingga mereka lebih suka menunda mengurus suatu kepentingan yang berhubungan dengan pemerintah selama hal itu tidak menjadi hal yang mendesak. Meningkatkan kualitas pelayanan public adalah salah satu pekerjaan Pemerintah yang harus terus dijalankan. Melakukan inovasi sangat diperlukan sehingga masyarakat bisa merasa lebih mudah untuk menyelesaikan kebutuhannya. Inovasi ini merupakan suatu keharusan, yang mana hal ini di dasarkan pada lingkungan sector public yang minim kompetisi

sehingga membuat sector pelayanan public sulit untuk berkembang. Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik tidak harus berupa penemuan baru, tetapi juga bisa berupa peningkatan kualitas maupun perluasan dari pelayanan public yang pernah ada sebelumnya.

Mulgan and Albury (2003:5) dalam Noor (2013:15) menjelaskan bahwa dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik di sector pemerintahan yang efektif maka diperlukan inovasi yang baik untuk memenuhi kebutuhan, memecahkan masalah dan memanfaatkan teknologi dan sumber daya yang ada guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap individu maupun daerah serta memenuhi kebutuhan harapan publik (Mindarti et al., 2013). Fenomena yang ada di Indonesia, masyarakat masih merasa enggan untuk mengurus surat – menyuratnya yang berkaitan dengan pemerintahan karena merasa terlalu berbelit – belit dan rumit. Salah satu contohnya yaitu mengurus sertifikat tanah.

Sertifikat tanah merupakan hal yang sangat penting karena berkaitan dengan kepemilikan tanah. Surat kepemilikan tanah menjadi hal yang harus dimiliki masyarakat untuk memperjelas bahwa tanah tersebut benar milik mereka, karena sudah banyak kasus terjadi karena perselisihan tentang kepemilikan tanah. Pembangunan sebuah kota selalu berhubungan erat dengan perkembangan lahan baik itu milik sendiri maupun milik daerah (Prihatin, 2020). Semakin hari kebutuhan masyarakat semakin bertambah, perkembangan kota juga membuat perkembangan tanah dan banyak yang ingin juga memiliki tanah di di kota yang bagus. Tak jarang sengketa terjadi diantara masyarakat. Pelayanan publik khususnya di bidang sertifikat tanah harus

menjadi sebuah perhatian besar pemerintah. Pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan public masih belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat (Cahyaningrum & Ardhian Nugroho, 2019). Pemerintah harus bisa meningkatkan pelayanan guna menunjukkan kerja keras pemerintah dalam melayani masyarakat khususnya dalam bidang pertanahan. Banyak isu yang berkembang di masyarakat bahwa pelayanan pengurusan sertifikat tanah membutuhkan waktu lama dan sangat sulit (Abidin et al., 2016).

Proses pengurusan sertifikat yang terlalu rumit dan cenderung memakan waktu yang cukup banyak membuat masyarakat merasa enggan untuk mengurusnya hingga cenderung menunda – nunda. Hal ini menjadi sebuah peluang besar bagi para calo yang siap membantu mengurus surat tanah tersebut tetapi dengan biaya yang lebih mahal. Namun ditengah merebaknya praktik calo, tak sedikit orang yang malah tertipu karena sertifikat tanah yang tak kunjung didapat tetapi sudah kehilangan banyak uang. Adanya banyak keluhan dari masyarakat melalui situs pengaduan dan banyaknya berita tentang penipuan calo, dilansir dari (*Kompas.com, 2022*) Menteri Agraria dan Tata ruang/Kepala badan Pertanahan nasional (BPN) Hadi Tjahjanto meminta agar kantor pertanahan memberikan pelayanan Prioritas untuk pemohon mandiri (tidak melalui calo). Selain Menteri ATR BPN ini juga meminta kepada Kantor Pertanahan untuk tetap memberikan pelayanan di akhir pekan guna memudahkan para pemohon yang Ketika weekday harus bekerja.

Berdasarkan hasil informasi yang di dapat dari pegawai TU yaitu mbak Isna dalam wawancara tanggal 5 Desember 2022, sebelum adanya pelayanan

ini terdapat beberapa orang yang mengadu mengalami penipuan akibat menguasai permohonannya kepada calo. Selain itu juga adanya berita yang beredar di masyarakat tentang adanya konflik atau sengketa tentang kepemilikan tanah juga menjadi alasan perlunya ada inovasi di pelayanan pertanahan. Pelayanan prioritas dan akhir pekan ini diharapkan bisa mendorong masyarakat untuk segera mengurus dokumen pertanahannya dan juga tidak lagi menggunakan jasa calo. Namun sejauh ini, pelayanan prioritas dan akhir pekan masih banyak yang kurang tau sehingga dari pihak BPN pun masih berusaha untuk mensosialisasikan program ini. Seperti yang telah diberitakan dalam (*Klikjatim.com, 2022*) BPN Tulungagung ingin mengajak masyarakat mengurus sertifikatnya sendiri tanpa melimpahkan kuasa kepada orang lain untuk mengurangi praktik calo. Pada awal pelaksanaannya yaitu bulan juli 2022 pemohon yang datang di akhir pekan rata – rata per minggunya masih kurang dari 10 orang. Namun meski demikian dari pihak BPN sendiri akan tetap memperluas sosialisasi tentang inovasi ini. Berdasarkan informasi yang di dapat dari petugas keamanan, jumlah pemohon atau penerima layanan di akhir pekan belum mengalami peningkatan dari mulai awal dilakukan yaitu bulan juli hingga sekarang.

1.2 Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana proses pelayanan prioritas dan pelayanan akhir pekan di Kantor Pertanahan kabupaten Tulungagung?
- 2) Faktor apa saja yang memengaruhi inovasi pelayan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan prioritas dan pelayanan akhir pekan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui faktor yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan prioritas dan akhir pekan di kantor pertanahan kabupaten Tulungagung.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi penelitian selanjutnya. Hal ini berhubungan dengan masih terbatasnya penelitian dibidang Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia. Khususnya pada topic yang berkaitan dengan Inovasi Pelayanan Publik di Sektor Pertanahan Indonesia

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi pemerintah, penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan bahan pertimbangan untuk terus melakukan inovasi dalam hal pemberian pelayanan public sehingga bisa lebih baik lagi. Bagi masyarakat, diharapkan penelitian ini bisa menambah wawasan dan memberikan informasi sehingga bisa memanfaatkan fasilitas berupa pelayanan public yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

1.5 Tinjauan Pustaka

Tinjauan Pustaka adalah peninjauan Kembali Pustaka – Pustaka yang berkaitan yang berarti juga mereview Pustaka yang digunakan untuk menjadi

penunjang dari suatu penelitian. Dalam sebuah penelitian yang perlu diperhatikan bukan hanya sekedar data yang telah dikumpulkan saja, melainkan juga Pustaka dari para peneliti terdahulu yang juga meneliti hal yang sama. Tinjauan Pustaka ini berfungsi sebagai acuan dalam melakukan penelitian, sehingga arah penelitian ini bisa lebih terstruktur.

Dalam penelitian ini penulis juga telah melakukan tinjauan Pustaka terhadap beberapa jurnal penelitian terdahulu.

Tabel I.1
Tinjauan Pustaka

No	Penulis	Judul	Hasil Temuan
1.	(Purwaningtyas, 2021)	Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Langkah Strategis Mengupayakan Pencapaian Pembangunan Berkelanjutan Di Masa Pandemi Covid - 19	Melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui kolaborasi, inovasi, pemanfaatan data yang ada secara maksimal, penentuan prioritas target dan indikator dapat memudahkan proses distribusi pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat serta bisa meningkatkan tata kelola pemerintahan menjadi sebuah langkah strategis untuk mencapai target pembangunan berkelanjutan.
2.	(Haerana et al., 2022)	Upaya Pengembangan Inovasi Melalui Jaringan Inovasi Pelayanan Publik	Dengan adanya jaringan inovasi pelayanan publik dapat dikatan membantu pengembangan dalam hal pelayanan publik. Replika inovasi menjadi suatu bentuk upaya keberlanjutan inovasi sehingga dapat bermanfaat bagi masyarakat dan dapat dikembangkan sehingga pelayanan publik bisa semakin baik.
3.	(Kusumawati et al., 2020)	Inovasi Pelayanan Dinas Badan Pertanahan Nasional dalam Pendataan Pertanahan di Kota Batu	Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat diperlukan dukungan, entah dari segi teknis maupun non teknis. Dukungan secara teknis berupa sumber daya manusia, data digital dan lainnya, sedangkan dukungan non teknis berupa peraturan pendukung.

4.	(Kurniawati, 2018)	Evaluasi Output Inovasi Pelayanan Publik BRT Trans Semarang Menggunakan Pembayaran Gopay	Pelayanan berbasis elektronik memang sangat perlu dilakukan ditengah kemajuan jaman seperti sekarang ini. Pelayanan elektronik dengan system pembayaran gopay memang baik untuk masyarakat terutama kaum milenial. Namun, bagi masyarakat yang berada di usia rentang seperti lima puluh tahun keatas tentu saja merasakan kesulitan untuk menggunakan pelayanan ini.
5.	(Biroum & Fitriyah, 2018)	Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Pertanahan/Badan Pertanahan Nasional Kota Palangkaraya	Kualitas pelayanan sertifikat tanah di Palangkaraya dilihat dari segi fasilitas dan infrastruktur sudah cukup memadai, namun dalam hal keandalan dan daya tanggap pegawai masih belum baik sehingga masyarakat masih belum terlayani dengan maksimal
6.	(Defrian et al., 2021)	Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat di Kabupaten Pandeglang	Inovasi pelayanan public yang dilakukan oleh Samsat Pandeglang dapat dikatakan berhasil, karena dengan melakukan berbagai inovasi pelayanan dapat mengurangi penumpukan antrian di loket, masyarakat jadi merasa lebih mudah saat ingin membayar pajak kendaraan, dan juga bisa mengurangi praktek calo yang selama ini menjadi permasalahan.
7.	(Abidin et al., 2016)	Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali	Dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik berupa pembuatan sertifikat tanah di Kabupaten Boyolali masih bisa dibilang kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari kinerja pegawai yang masih kurang terampil, sering menunda – nunda pengaduan, serta kurang efektifnya pelayanan yang diberikan. Selain itu, adanya banyak antrian yang menumpuk di loket membuat banyak masyarakat yang kurang merasa nyaman.
8.	(Wiratno, 2020)	Implementasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah kabupaten	Penilaian terhadap kualitas pelayanan publik sangat diperlukan, karena dengan adanya penilaian ini maka dapat menumbuhkan daya saing bagi aparatur negara dan kantor pemerintahan, sehingga mereka mau bersaing untuk memberikan

		Bone, Sulawesi Selatan	pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan demikian, maka kualitas pelayanan public bisa dengan cepat berkembang.
9.	(Florence, 2018)	Inovasi Pelayanan Publik (Studi tentang <i>Surabaya Intelligent Transport System</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perhubungan Kota Surabaya)	Penerapan inovasi pelayanan publik berupa SITS memberikan keuntungan yaitu penurunan kepadatan kendaraan dan efisiensi waktu tunggu di persimpangan juga menjadi lebih baik. SITS ini merupakan inovasi pelayanan yang berupa system manajemen transportasi cerdas yang didukung dengan perangkat CCTV dan bisa juga melakukan pengaturan waktu nyala lampu lalu lintas.
10.	(Kartika Febi & Oktariyanda Aktiva, 2022)	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik	Inovasi dengan menggunakan aplikasi poedak ini sudah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat masyarakat yang kurang memahami mekanisme penggunaan aplikasi ini, tapi secara umum semua sudah baik. Aplikasi ini memberikan pelayanan administrasi penduduk berbasis website dengan prinsip user friendly melalui system satu pintu dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat untuk menggunakannya.

Pada tabel diatas menjelaskan tentang semua hasil temuan dari peneliti – peneliti terdahulu yang membahas tentang inovasi pelayanan public. Dari tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi pelayanan public sangat dibutuhkan untuk meningkan kualitas pelayanan di Indonesia. dari sepuluh jurnal yang telah di review diatas tentu saja memiliki perbedaan maupun persamaan dari satu jurnal ke jurnal yang lainnya. Penelitian ini dianggap baru karena akan meneliti tentang inovasi yang sebelumnya belum pernah dilakukan oleh BPN. Terlihat dari jurnal diatas, maka penelitian ini akan mengungkap

seberapa baik inovasi yang baru saja dibuat. Teori yang digunakan dalam jurnal – jurnal diatas bisa jadi sama dengan yang akan digunakan oleh penulis dalam tulisan ini. Pada intinya, semua instansi pasti memiliki cara masing – masing untuk meningkatkan kualitas pelayanan public mereka. Pada tulisan ini yang membedakan dengan penelitian terdahulu yaitu terletak pada jenis inovasi yang dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Tulungagung. Inovasi pelayanan prioritas dan akhir pekan ini masih baru dilaksanakan pada bulan juli 2022, sehingga masih sedikit penelitian yang meneliti secara mendalam tentang adanya pelayanan ini.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Inovasi

Inovasi dalam KKBI memiliki arti pemasukan atau pengenalan hal – hal yang baru, penemuan terbaru dari sesuatu yang sudah pernah ada entah berupa gagasan, metode maupun alat (Sumber: KKBI). Menurut Nurdin (2016) Inovasi adalah pembaruan dalam suatu hal yang dikenalkan dan dipraktikkan berupa barang atau layanan, bisa juga merupakan hasil adopsi dari organisasi lain. Inovasi menurut Everett (1983) berarti suatu hal baru yang berupa ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang dengan sadar diterima atau didopsi oleh suatu instansi, kelompok, atau individu. Salah satu manfaat dari adanya inovasi yaitu meningkatkan kualitas hidup masyarakat karena hal itu dapat menyelesaikan banyak masalah dan kebutuhan yang sebelumnya masih belum terpenuhi (Wijaya, 2019).

Menurut Rogers (2005) yang dikutip dari (Ahmad, 2017:4), inovasi berarti suatu gagasan, praktek, atau suatu alat yang dianggap baru oleh sekelompok masyarakat. masih menurut Rogers, tujuan utama inovasi adalah untuk diadopsi oleh system social. Rogers (2005) menjelaskan bahwa terdapat 5 indikator yang digunakan untuk melihat kualitas inovasi di suatu instansi. Adapaun 5 indikator tersebut yaitu:

1. Keuntungan relatif (*relative advantage*)

Keuntungan relatif adalah tingkat seberapa baik suatu ide inovasi terhadap kegiatan sebelumnya. Keuntungan relatif diukur dari terminologi ekonomi, tingkat kenyamanan, kepuasan, dan faktor pestise social.

2. Kesesuaian (*compability*)

Kesesuaian adalah tingkat sebuah inovasi dinilai konsisten dengan nilai yang sudah ada, pengalaman masa lalu, dan sesuai dengan kebutuhan orang – orang yang menerapkannya.

3. Kerumitan (*complexity*)

Kerumitan berarti tingkat suatu inovasi dinilai sulit untuk digunakan. Dalam kata lain, berarti suatu inovasi itu akan mudah diadopsi apabila seseorang yang dianggap konsumen merasa lebih mudah apabila menggunakan inovasi tersebut.

4. Kemungkinan dicoba (*triability*)

Menurut Rogers (1971) yang dikutip dari Tornatzky dan Klein (1982) inovasi yang dapat dengan mudah diimplementasikan maka akan lebih cepat diadopsi daripada inovasi yang sulit untuk dilakukan.

5. Kemudahan diamati (*observability*)

Suatu inovasi akan lebih mudah diadopsi apabila tingkat keterlihatannya tinggi. Keterlihatan disini mengarah kepada hasil pengamatan dimana dari hasil pengamatan diketahui bahwa inovasi ini benar – benar membawa hasil yang terbaik.

Teori diatas menurut Rogers dapat memberikan jawaban dengan menunjukkan seberapa optimal sebuah inovasi dilakukan. Indikator inovasi ini menjelaskan secara mendalam tentang kualitas inovasi.

1.6.2 Pelayanan Publik

Dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Menurut Christopher H Lovelock (1991) Pelayanan adalah suatu proses yang tidak berwujud, berlangsung secara sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dapat dirasakan oleh penerimanya (Purwanto et al., 2016).

Penyelenggaraan pelayanan publik harus berdasarkan prinsip – prinsip yang telah ada sehingga dapat terstruktur dengan baik. Adapun prinsip – prinsip pelayanan public menurut literatur administrasi public yaitu:

a. Partisipatif

Pada penyelenggaraan pelayanan public, pemerintah harus melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi.

b. Transparan

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memberi akses kepada masyarakat untuk bisa mengetahui segala hal yang berhubungan pelayanan yang disediakan. Tak hanya itu saja, pemerintah juga harus memberikan akses pengaduan kepada masyarakat apabila pelayanan yang diberikan terasa kurang.

c. Responsif

Penyelenggara pelayanan public wajib mendengarkan dan mencari jalan keluar atas tuntutan yang diberikan oleh masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan public harus bisa meresap aspirasi masyarakat dengan baik.

d. Tidak diskriminasi

Penyelenggara pelayanan publik harus bersikap adil dalam memberikan pelayanan, tidak membeda – bedakan antar masyarakat, dan menganggap semuanya sama.

e. Mudah dan Murah

Mudah berarti penyelenggara pelayanan harus memberikan kemudahan akses. Ketika masyarakat ingin memenuhi persyaratannya. Murah berarti biaya yang dibutuhkan masyarakat sebagai syarat pelayanan harus terjangkau oleh seluruh kalangan masyarakat.

f. Efektif dan efisien

Penyelenggaraan pelayanan public harus dilakukan dengan cara yang mudah, cepat, sederhana, murah dan tidak berbelit – belit.

g. Aksesibel

Pelayanan publik harus mudah dijangkau atau di akses oleh masyarakat, sehingga masyarakat merasa sangat mudah untuk mendapatkan pelayanan.

h. Akuntabel

Pelayanan publik harus diselenggarakan dengan penuh pertanggung jawaban, terbuka, dan dapat diketahui oleh masyarakat luas.

i. Berkeadilan

Penyelenggara pelayanan harus bisa memberikan keadilan kepada seluruh masyarakat. Bisa memberikan perlindungan bagi kelompok lemah, dan bersifat tegas terhadap kelompok kuat yang semena – mena. (Purwanto et al., 2016)

Pelayanan public adalah suatu hal yang sangat penting, karena sebagian kebutuhan masyarakat di penuhi lewat adanya pelayanan ini.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan public harus bisa membuat pelayanan yang ada menjadi lebih prima dan sesuai dengan peinsip yang ada.

1.6.3 faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayan Publik

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik menurut Moenir (2002). Faktor – faktor tersebut diantaranya:

- 1) Faktor kesadaran para pejabat maupun petugas yang terlibat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik
- 2) Faktor aturan yang menjadi landasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- 3) Faktor pengelolaan organisasi yang mengatur system berjalannya mekanisme kegiatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- 4) Faktor kinerja atau keterampilan petugas pelayanan public
- 5) Faktor sarana atau fasilitas yang disediakan untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan publik

Faktor – faktor diatas sangat berpengaruh atas keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, baik dalam pelayanan langsung (tatap muka) ataupun pelayanan tidak langsung. Selain apa yang sudah disebutkan diatas, terdapat pendapat lain yang menyatakan faktor yang mempengaruhi pelayanan publik yaitu: nilai dan budaya; system kerja dan system bisnis; kemampuan individu dan tim; pengakuan dan penghargaan; proses dan system manajemen (Amin & Adil, 2018).

1.6.4 Pelayanan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Tulungagung

Badan Pertanahan Nasional merupakan Lembaga pemerintah non kementerian yang memberikan pelayanan pada bidang pertanahan. Dikutip dari website atrbpn.go.id dapun pelayanan yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional di antaranya yaitu:

- a) Pemberian Hak Miliki/Sertifikat
- b) Penghapusan Hak Tanggungan
- c) Pemberian hak/Permohonan Sertifikat Wakaf
- d) Peralihan hak
- e) Pemecahan/Pemisahan/Penggabungan Bidang Tanah
- f) Hak tanggungan
- g) Perubahan hak
- h) Petimbangan teknis pertanahan
- i) Sertifikat pengganti
- j) Pengukuran pengembalian
- k) Perpanjangan/pembaharuan waktu SHGB/SHP

Penyelenggaraan pelayanan public di Badan Pertanahan Nasional harus dilakukan sesuai dengan dasar hukum yang telah ditetapkan. Adapun dasar hukumnya yaitu:

1. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 2022 tentang Penerapan

Manajemen Resiko di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional

2. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria dan Tata ruang/Badan Pertanahan Nasional
3. Peraturan Menteri Agraria dan tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 10 Tahun 2022 tentang Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional
4. Surat Edaran Nomor 11/SE-UK.01/VI/2022 Tahun 2022 tentang Output Hasil Pelayanan Kegiatan Pengukuran dan Pemetaan
5. Surat Edaran Nomor 17/SE-PU.04.01/VIII/2022 Tahun 2022 tentang Mekanisme Pelayanan Permohonan Langsung dari Masyarakat oleh Kantor Jasa Surveyor Berlisensi
6. Pelayanan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan pertanahan Nasional Nomor 12 tahun 2021 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan
7. Peraturan Menteri agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan nasional Nomor 23 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional

8. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 32 tahun 2021 tentang Layanan Informasi
9. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 28 Tahun 2019 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak Pada Pelayanan Pertanahan di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan nasional
10. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Agraria Tata Ruang dan Pertanahan Dalam Kegiatan Penanaman Modal
11. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 2010 tentang Locket Pelayanan Pertanahan.

1.7 Definisi Konseptual

Menurut Singarimbun dan Effendi (2001:121) definisi konseptual merupakan pemaknaan dari sebuah konsep yang telah digunakan, sehingga bisa membuat peneliti semakin mudah dalam mengoperasikan konsep tersebut di lapangan. Pada penelitian ini penulis menentukan beberapa definisi konseptual diantaranya yaitu:

1.7.1 Inovasi

Menurut studi yang dilakukan oleh Ojasalo (2008) Inovasi terbagi atas tiga jenis yaitu inovasi produk, inovasi proses, dan inovasi pasar. Pada Inovasi proses dibagi lagi menjadi dua kategori yaitu inovasi

teknologi dan inovasi organisasi. Dalam inovasi teknologi berarti mengubah atau memperbaiki bagaimana cara produk di produksi dengan memperbarui peralatan, teknis, dan sistemnya. Sedangkan inovasi organisasi berarti inovasi struktur organisasi, strategi, dan proses dalam bidang administrasinya (Wahyudi, 2019).

1.7.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik memiliki arti memberikan pelayanan atau melayani keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Efendi dalam Widodo (2001) birokrasi berkewajiban dan bertanggung jawab atas pemberian pelayanan publik yang lebih profesional dengan ciri efektif, transparan, sederhana, tepat waktu, terbuka, adaptif dan responsif. Selain juga dapat membangun kualitas manusia yang berarti juga meningkatkan kapasitas masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depan mereka sendiri (SAPUTRO, 2015).

1.8 Definisi Operasional

Menurut Singarimbun dan Effendi (2001:121) definisi operasional merupakan petunjuk pelaksanaan dalam mengukur suatu variable, dengan membaca definisi operasional dalam suatu penelitian sehingga akan diketahui pada sebuah penelitian akan diketahui baik buruknya suatu variable, maka akan diukur indicator – indicator dari hubungan tontonan terhadap pengaruh kepada perilaku. Pengnertian definisi operasional juga dijelaskan oleh Nasir (1998:152) yang mana pendapatnya menyebutkan bahwa definisi operasional

merupakan suatu definisi yang diberikan kepada sebuah variable dengan cara memberi arti atau membuat spesifikasi kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variable tersebut. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori Inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (2005) dengan kelima indikator yang sudah ditentukan. Adapun indikator pengukuran dalam penelitian ini adalah:

Tabel I.2
Definisi Operasional

variabel	Indikator	Parameter
Indikator inovasi	Keuntungan relatif (<i>relative advantage</i>)	1) Tingkat kenyamanan pengguna 2) Tingkat kepuasan pengguna
	Kesesuaian (<i>compability</i>)	1) Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna layanan 2) Konsistensi pegawai
	Kerumitan (<i>complexity</i>)	1) Tingkat kesulitan penyelenggara dan pengguna layanan
	Kemungkinan Dicoba (<i>triability</i>)	1) Tingkat kemudahan bagi penyelenggara dan pengguna layanan
	Kemudahan diamati (<i>observability</i>)	1) Keterbukaan informasi tentang inovasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu dengan memberikan penjelasan yang lebih luas dan terperinci terhadap data – data yang ada dari awal hingga akhir (Hidayat, 2010). Menurut KBBI kata ‘Penelitian’ berarti sebuah pengumpulan, analisis, serta penyajian

data yang dilakukan secara sistematis dan objektif untuk memecahkan masalah yang ada maupun menguji suatu hipotesis. Sedangkan kata ‘Deskriptif’ memiliki arti menggambarkan sesuatu hal dengan apa adanya. Apabila kedua kata ini di gabung maka akan memiliki pengertian metode penelitian yang dilakukan dengan cara menggambarkan secara apa adanya sebuah objek yang diteliti.

Pada penelitian ini penulis memilih memakai metode kualitatif, yang mana metode ini menjadikan manusia sebagai instrument utama dalam penelitian. Penelitian kualitatif merupakan sebuah penelitian yang datanya diambil dari ucapan – ucapan yang disampaikan oleh narasumber. Di sisi lain, Dalam penelitian ini penulis memilih wawancara untuk dijadikan teknik pengumpulan data. Menurut Nazir (2008) wawancara didefinisikan sebagai proses mendapatkan keterangan dengan tujuan penelitian yang mana memakai cara tanya jawab sambil bertatap muka antara orang yang mewawancarai dengan narasumber. Wawancara ini dilakukan dengan cara mengadakan komunikasi dan mendatangi langsung atau tatap muka dengan beberapa responden, yang dianggap sesuai dengan tema penelitian (Saputra, 2019). Penulis tidak mengkuantifikasi data ataupun befokus dalam penghitungan data yang berupa angka, namun akan lebih berkonsentrasi dalam menganalisa kata – kata serta perilaku manusia. Dalam penelitian, penulis akan lebih befokus kepada argument, interpretasi dari narasumber dan mengkaitkannya dengan teori yang ada.

Mekanisme dari penelitian ini yaitu pada tahap pertama, penulis akan melakukan kajian literature terlebih dahulu untuk mencari topic dan merumuskan masalah sebelum nantinya dilakukan penelitian lebih lanjut. Pada tahap ini, penulis juga akan menentukan teori yang nantinya akan dijadikan ukuran dalam proses menyimpulkan. Tahap kedua yaitu, penulis akan melakukan pengambilan data primer, yang mana pengambilan ini akan dilakukan dengan cara wawancara kepada narasumber yang sesuai dengan tema penelitian. Setelah melakukan pengambilan data primer, penulis akan melakukan pengolahan data, hingga menuju pada penarikan kesimpulan.

1.9.2 Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini, penulis memilih Kantor pertanahan Kabupaten Tulungagung sebagai lokasi penelitian. Pemilihan ini di dasarkan pada adanya inovasi pelayanan public di Kantor tersebut yaitu berupa adanya Pelayanan Prioritas dan Pelayanan Akhir Pekan sehingga menjadi tempat yang layak untuk penulis dalam melakukan observasi dan mengumpulkan data sesuai dengan yang dibutuhkan.

1.9.3 Jenis Data

Pada penelitian ini, penulis memilih untuk menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer digunakan sebagai data terbaru dan data utama untuk mendapatkan hasil dari penelitian ini, sedangkan data sekunder digunakan untuk menunjang hasil penelitian serta memperkuat data primer.

a) Data Primer

Pengertian data primer menurut Danang Sunyoto (2013) adalah sebuah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti sebagai alat jawab rumusan masalah penelitian. Sumber data primer di dapatkan dengan metode wawancara langsung kepada narasumber yang telah dipilih. Selain itu penulis juga mengumpulkan data primer dari observasi atau mengamati secara langsung proses pelayanan public di lokasi penelitian yang telah ditentukan.

b) Data Sekunder

Data Sekunder menurut Sufiyono (2016) adalah suatu sumber data yang tidak langsung diterima oleh penulis, bisa dari orang lain atau dari dokujmen – dokumen terkait. Data sekunder ini juga disebut sebagai data pelengkap yang berfungsi untuk melengkapi data primer. Data sekunder berguna untuk mendukung data primer yang telah dikumpulkan sehingga penelitian ini bisa menghasilkan kesimpulan yang baik. Pada penelitian ini penulis juga mengumpulkan dokumen – dokumen yang berkait seperti laporan bulanan dari petugas loket, dan sebagainya.

1.9.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan sebuah cara atau metode yang dilakukan peneliti dalam mengumpulkan berbagai data untuk menyelesaikan penelitiannya. Pada penelitian kualitatif, Teknik pengumpulan data yang sering digunakan yaitu wawancara, dokumentasi

dan juga observasi. Dalam pengumpulan data diperlukan ketelitian dan ketepatan untuk memperoleh sumber data yang akurat sehingga hasil penelitian bisa maksimal. Adapun Teknik pengumpulan data yang dipilih oleh penulis yaitu:

a) Wawancara

Definisi wawancara merupakan sebuah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan percakapan antara peneliti dengan narasumber yang dalam pembicaraan itu berisi tanya jawab tentang topik penelitian. Pengertian wawancara juga telah di jelaskan oleh P. Joko Subagyo (2011:39) yaitu bahwa wawancara adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh informasi secara langsung dengan mengajukan pertanyaan – pertanyaan kepada narasumber. Wawancara bermakna berhadapan langsung antara peneliti dengan narasumber dan kegiatan ini dilakukan secara lisan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode wawancara terstruktur yaitu dengan melakukan tanya jawab kepada beberapa narasumber dengan memperhatikan beberapa hal dan menyiapkan pertanyaan dengan sebaik mungkin sehingga hasil dari wawancara tersebut bisa menjadi sumber data yang akurat. Untuk melakukan wawancara, penulis dibantu dengan menggunakan aplikasi perekam suara. Adapun narasumber yang akan di pilih pada penelitian ini yaitu diantaranya Kepala Kantor, Kepala Tata Usaha, Petugas Loker Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung, dan penggunaan layanan.

b) Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas narasumber atau suatu kegiatan yang sedang diteliti. Pada metode penelitian ini, penulis akan langsung terjun ke lapangan untuk mengamati proses pemberian layanan prioritas di Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung.

c) Dokumentasi

Pada metode dokumentasi ini, pengumpulan data dilakukan dengan cara mengumpulkan dokumen – dokumen yang dapat menunjang penelitian ini. Dokumen yang di maksud disini bisa merupakan foto, dokumen pelayanan, dokumen laporan, dan sebagainya. Dokumen ini bisa diperoleh dari internet atau apabila di perbolehkan bisa meminta langsung di instansi yang bersangkutan. Pada metode ini penulis akan mengumpulkan dokumen berupa foto, dan laporan yang berkaitan dengan Pelayanan Prioritas di Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung.

1.9.5 Unit Analisa Data

Kriooendorff (2007) dalam (Tanjung 2018) menjelaskan bahwa unit analisis dalam penelitian adalah bagian yang diobservasi dan dianggap sebagai data, terpisah menurut batasnya masing – masing kemudian di indentifikasi untuk dianalisis. Dalam Bahasa singkatnya, unit analisis data merupakan bagian dari isi yang nantinya akan diteliti untuk ditarik

kesimpulan, sehingga dalam penelitian ini unit analisis data adalah Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Tulungagung.

1.9.6 Teknik Analisis Data

Menurut Patton dalam Kaelan (2012:175) analisis data merupakan pengaturan urutan data, mengorganisasikan ke dalam sebuah pola, kategori, dan satuan urutan dasar, tak hanya itu peneliti juga melakukan interpretasi dan penafsiran terhadap proses analisis, menjelaskan pola atau kategori, mencari hubungan diantara unsur satu dengan unsur lainnya yang selanjutnya menjadi temuan terbaru.

Data yang telah dikumpulkan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi di reduksi atau dirangkum menjadi data yang rapih sesuai dengan kebutuhan penulis. Setelah dilakukannya reduksi kemudian dilanjut dengan klasifikasi data. Klasifikasi data adalah pengelompokkan data berdasarkan ciri masing – masing sesuai objek penelitian. Klasifikasi ini berdasarkan sesuai dengan tujuan dan rumusan masalah, sehingga data – data yang tidak berhubungan bisa disisihkan. Setelah selesai melakukan klasifikasi maka penulis akan berlanjut ke Teknik display. Display data berarti melakukan kategorisasi, Menyusun klasifikasi sesuai dengan rumusan masalah penelitian. Teknik yang terakhir yaitu penarikan kesimpulan (Sadiartha, 2020).