

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Globalisasi merupakan fenomena dengan penerapan yang efektif dan efisien di berbagai negara di dunia. Kemajuan teknologi, komunikasi dan transportasi membuat pergerakan orang, barang dan informasi dapat dilakukan secara cepat, akurat dan tepat serta dapat menjangkau wilayah yang luas tanpa batas Dimiyati,1997:28 dalam (Raihan, Amin, and Dama 2017).

Negara Indonesia telah memasuki era globalisasi yang ditunjukkan dengan berkembangnya informasi, komunikasi, dan teknologi secara luas. Penggunaan informasi, komunikasi dan teknologi ini sangat menguntungkan dibandingkan dengan sistem manual dan cara tradisional. Oleh karena itu, banyak negara dan hampir seluruh negara di dunia telah menggunakan informasi, komunikasi, dan teknologi dalam penerapan berbagai sistem di negaranya. Terutama sistem yang berkaitan dengan pemerintahan (Raihan, Amin, and Dama 2017).

Kemajuan informasi, komunikasi, dan teknologi pada masa ini memberikan dampak yang besar bagi kehidupan masyarakat. Kita dihadapkan pada begitu banyak penggunaan informasi, komunikasi, dan teknologi dalam kehidupan sehari-hari, termasuk penggunaan teknologi dalam sistem pemerintahan (Tami and Putri 2019). Upaya pemerintah

dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya melalui otonomi daerah, karena saat ini sektor pelayanan publik diprioritaskan untuk mencapai tujuan pemerintah untuk mensejahterakan masyarakat dengan berbagai cara, seperti penerapan berbagai teknologi informasi dalam proses penyediaan pelayanan publik (Syahbani and Nuraini 2018).

Banyaknya kasus sengketa dan konflik pertanahan di Indonesia, baik berupa tumpang tindih sertifikat tanah maupun pemalsuan sertifikat yang melibatkan mafia tanah. Ada banyak faktor yang menyebabkan konflik pertanahan. Salah satu faktor tersebut adalah variabilitas alami, dimana pengukuran luas lahan didasarkan pada lokasi objek di alam, seperti pohon, sungai, dan batu. Jadi ketika penanda alam menghilang, koordinatnya juga menghilang.

Selain itu, pemekaran wilayah juga menjadi faktor permasalahan tumpang tindih kepemilikan tanah. Masalah ini sering terjadi, karena saat area diperluas, banyak data yang berubah atau belum tertangani dengan baik. Oleh karena itu perlunya pelayanan publik yang baik agar permasalahan seperti kasus sengketa dan konflik pertanahan dapat diatasi dengan baik.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah perlu mengikuti perkembangan zaman. Pemerintah perlu lebih maksimal dalam membuat perubahan, hal ini bermaksud agar masyarakat tertarik dengan layanan yang ditawarkan dapat berguna dan mampu memberikan layanan yang efektif. Pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah mencakup

berbagai bidang seperti yang dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Wonogiri.

Pandemi Covid-19 yang terjadi di Indonesia sejak bulan Maret 2020 berdampak diberbagai bidang. Salah satu lembaga yang terdampak karena pandemi Covid19 yaitu Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Wonogiri. Dengan adanya pandemi Covid-19 membuat tidak adanya layanan secara tatap muka oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Wonogiri. Peristiwa ini membuat berbagai aktivitas terhambat dan membuat masyarakat tidak bisa bertatap muka dengan petugas pelayanan. Sehingga pihak Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Wonogiri menerapkan pelayanan secara online selama pandemi. Masyarakat sementara hanya dapat mengakses informasi melalui internet, instagram, dan menghubungi nomor yang sudah tersedia untuk mendapatkan informasi mengenai pengurusan dokumen pertanahan.

Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Wonogiri pertama kalinya menerapkan pelayanan publik berbasis aplikasi. Pada bulan Agustus 2021 Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Wonogiri meluncurkan aplikasi loket online. Aplikasi tersebut bernama Sego Tiwul, yakni Selangkah Go Online Teknologi Informasi Wonogiri Unggul yang dibuat oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Wonogiri. Pelayanan publik dengan aplikasi tersebut sangat diapresiasi Wakil Bupati Wonogiri yaitu Setyo Sukarno. Pelayanan dengan

aplikasi ini memudahkan masyarakat pada saat mengajukan permohonan pelayanan dokumen pertanahan dari rumah.

Dengan diluncurkannya aplikasi oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Wonogiri, masyarakat dapat mengurus dokumen pertanahan dengan mengakses aplikasi Sego Tiwul melalui smartphone maupun laptop. Kemudian jika mereka belum jelas dengan informasi yang didapat melalui aplikasi tersebut, mereka dapat mendatangi kantor atau dapat menghubungi nomor yang tersedia untuk mendapatkan informasi lebih lanjut. Melalui Selangkah Go Online Teknologi Informasi Wonogiri Unggul (Sego Tiwul), Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Wonogiri mampu melakukan pembaharuan dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan publik yang lebih baik.

Keberadaan aplikasi Sego Tiwul ini bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masyarakat Kabupaten Wonogiri. Selain itu, aplikasi tersebut berfungsi untuk melakukan pendaftaran loket secara online, mengunggah, merevisi, dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan juga secara online. Pembaharuan dilatarbelakangi oleh permasalahan yang dihadapi masyarakat Kabupaten Wonogiri yaitu seperti, mereka tidak bisa secara langsung mendatangi kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Wonogiri dikarenakan jarak yang cukup jauh.

Salah satu pelayanan publik yang menarik untuk diteliti oleh penulis adalah pelayanan publik dengan aplikasi Segi Tiwul. Aplikasi Segi Tiwul ini merupakan salah satu cara yang ditempuh oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Wonogiri guna mempermudah layanan pertanahan. Dengan diluncurkannya aplikasi ini, masyarakat tidak perlu bolak-balik ke kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Wonogiri untuk mengurus kelengkapan dokumennya. Mengingat luasnya Kota Wonogiri yang terdiri dari 25 Kecamatan. Sehingga jarak yang ditempuh dari perbatasan dengan kota cukup jauh. Dengan kenyataannya bahwa pandemi telah membatasi mobilitas dan layanan tatap muka, oleh karena itu Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Wonogiri melakukan pembaharuan dengan meluncurkan loket online tersebut.

Namun pada kenyataannya penggunaan aplikasi Segi Tiwul oleh masyarakat Kabupaten Wonogiri belum digunakan secara maksimal. Karena masih kurangnya pemahaman masyarakat tentang bagaimana menggunakan program ini untuk memenuhi kebutuhan mereka. Selain itu, masyarakat yang berada di plosok juga mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi karena susah mendapat sinyal. Oleh karena itu, masyarakat Kabupaten Wonogiri pada saat ini lebih banyak datang langsung ke Kantor Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Wonogiri. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Segi Tiwul pada Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Wonogiri belum efektif.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Wonogiri. Bahwa ada puluhan ribu jumlah pengunjung yang terdata melakukan pengurusan dokumen pertanahan, salah satunya yaitu dengan pendaftaran permohonan secara offline dan online. Sepanjang tahun 2018 sampai 2021, jumlah pengunjung mengalami penurunan dan kenaikan disetiap tahunnya. Dimulai dari tahun 2018 jumlah pengunjung yang terdata berjumlah 87.216, kemudian ditahun 2019 mengalami penurunan dengan jumlah pengunjung yang terdata berjumlah 56.756, selanjutnya di tahun 2020 kembali mengalami penurunan jumlah pengunjung yang terdata berjumlah 38.335 yang dikarenakan pada tahun ini peristiwa pandemi membuat tidak dibukanya pelayanan secara tatap muka, dan ditahun 2021 sudah mulai melakukan pelayanan secara tatap muka dengan jumlah pengunjung yang terdata kembali mengalami kenaikan berjumlah 60.683.

Berikut adalah tabel perbandingan jumlah pengunjung pendaftaran permohonan pada Kantor Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Wonogiri.

Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Pengunjung

No	Tahun	Jumlah Pengunjung
1.	2018	87.216
2.	2019	56.756
3.	2020	38.335
4.	2021	60.683

Sumber: Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Wonogiri

Tentu tidak mudah untuk menarik kesimpulan dari hal tersebut, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai efektivitas aplikasi Sego Tiwul pada Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Wonogiri, agar nantinya kita dapat menemukan fakta yang sebenarnya. Oleh karena itu peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai efektivitas aplikasi Sego Tiwul pada Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Wonogiri dengan judul “Efektivitas Pelayanan Publik Dengan Aplikasi Sego Tiwul Dalam Pengurusan Dokumen Oleh Badan Pertanahan Nasional Di Kabupaten Wonogiri”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas pelayanan publik dengan aplikasi Sego Tiwul dalam pengurusan dokumen oleh Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Wonogiri?
2. Apa saja kendala penggunaan aplikasi Sego Tiwul dalam pengurusan dokumen pada Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Wonogiri?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan publik dengan aplikasi Sego Tiwul dalam pengurusan dokumen oleh Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Wonogiri.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan literatur atau referensi untuk penelitian dengan tema yang sejenis selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Wonogiri, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai masukan atau acuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik dengan aplikasi Sego Tiwul.
- b. Untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam bagi para pembaca, mengenai bagaimana efektivitas pelayanan publik dengan aplikasi Sego Tiwul dalam pengurusan dokumen oleh Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Wonogiri.

E. Tinjauan Pustaka

Dalam menulis penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa penelitian terdahulu serupa sebagai bahan referensi. Berikut adalah table penelitian terdahulu:

Tabel 1.2 Tinjauan Pustaka

No	Nama	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1.	(Suryana, Adiansyah, and Fatimatun 2016) https://core.ac.uk/download/pdf/285996240.pdf	Perancangan Aplikasi Mobile Sistem Informasi “Kiform” Berbasis Android Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat Pada Kelurahan Sukasari.	Kualitatif	Hasil yang didapat oleh peneliti menunjukkan bahwa, dengan adanya rancangan aplikasi Kiform akan memudahkan masyarakat Kelurahan Sukasari dalam mendapatkan informasi yang dapat diakses dimanapun mereka berada. Tujuan dari penelitian tersebut, untuk menjelaskan efektivitas pelayanan publik dengan aplikasi kiform terhadap masyarakat pada kelurahan Sukasari.
2.	(Fabiola 2017) https://core.ac.uk/download/pdf/83869434.pdf	Efektivitas Pelayanan Uji Kir di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)	Deskriptif Kualitatif	Dari hasil penelitian tersebut, bidang organisasi e-dishub tidak mempunyai bagan organisasi sendiri karena e-dishub dilakukan di bawah naungan bagian umum

		Wiyung Melalui Aplikasi E-Dishub		dan kepegawaian. Dalam penerapan aplikasi e-dishub diharapkan dapat mempermudah dalam rangka mendaftarkan kendaraannya untuk diuji kir tanpa harus mendatangi tempat uji. Tujuan dalam penelitian tersebut, untuk menjelaskan Efektivitas Pelayanan Uji Kir di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Wiyung Melalui Aplikasi E-Dishub.
3.	(Raihan, Amin, and Dama 2017) http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/sites/default/files/2017/08/01_format_artikel_ejournal_mulai_hlm_ganjil%20(08-28-17-07-48-27).pdf	Efektivitas Kebijakan Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Desa dan Kelurahan (Si-Daleh) Di Desa Rapak Lambur Kecamatan Tenggarong Kabupaten	Deskriptif Kualitatif	Hasil dari penelitian tersebut, penggunaan aplikasi si-daleh di desa rapak lambur sudah sangat efektif. hal tersebut dilihat dari pengukuran tingkat efektivitasnya yang meliputi sumber daya,

		Kutai Kertanegara .		sumber daya keuangan dan pendukung, kualitas dan kuantitas barang atau jasa, batas waktu untuk produksi barang atau jasa dan prosedur yang harus dilakukan untuk menyelesaikan tugas dirumuskan. tujuan penelitian tersebut, untuk menjelaskan bagaimana efektivitas kebijakan penerapan aplikasi sistem informasi desa dan kelurahan (si-daleh) di desa Rapak Lambur kecamatan Tenggarong kabupaten Kutai Kertanegara.
4.	(Arief and Yuardani 2018) https://ejournal.ipdn.ac.id/JTP/article/view/527/415	Efektivitas Penerapan Konsep E-Government Dalam Bentuk Aplikasi Elektronik Kelurahan Pada Kelurahan Sungaibang kong Kecamatan	Kualitatif	Hasil yang didapat dari penelitian tersebut, penggunaan aplikasi e-kelurahan sangat bermanfaat bagi pemerintah akan tetapi tidak terlalu efektif. Masih ada permasalahan yang harus diperbaiki, agar

		Pontianak Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat.		kedepannya penggunaan aplikasi ini bisa lebih efektif dan lebih baik dari sebelumnya . Tujuan dari penelitian tersebut, untuk menjelaskan sejauh mana manfaat aplikasi e-kelurahan dalam membantu pemerintah melayani masyarakat di Kota Pontianak khususnya Kelurahan Sungaibangkong .
5.	(Syahbani and Nuraini 2018) https://jurnal.unismabekasi.ac.id/index.php/governance/article/download/2313/1764	Efektivitas Aplikasi Ogan Opian terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Purwakarta.	Deskriptif Kualitatif	Hasil dari penelitian tersebut, Ogan Opian merupakan aplikasi yang dibuat oleh pemerintah kabupaten Purwakarta. Dengan aplikasi tersebut dapat meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Purwakarta. Aplikasi tersebut terus dikembangkan oleh Pemerintah kabupaten

				Purwakarta dengan sangat baik agar dapat terus dimanfaatkan oleh masyarakat dan pemerintah. Tujuan dari penelitian tersebut, untuk mengetahui bagaimana efektivitas aplikasi oplan terhadap penerapan e-Government dalam pelayanan publik dikabupaten purwakarta.
6.	(Tami and Putri 2019) https://jurnal.uns.ac.id/spirit-publik/article/viewFile/34004/22376	Efektivitas Penerapan Program E-Kelurahan di Kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang	Kualitatif	Hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut, secara umum efektivitas pelaksanaan program e-kelurahan di kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang dapat dikatakan belum sepenuhnya efektif. Hal tersebut ditunjukkan dengan kurangnya sosialisasi program e-kelurahan di masyarakat. Selain itu

				terdapat kendala yaitu kurangnya pelaksanaan program oleh pegawai dan kurangnya kepuasan masyarakat terhadap program tersebut. Tujuan dari penelitian tersebut, untuk mengetahui Efektivitas penerapan program e-kelurahan di Kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan program e-kelurahan di Kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang, serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala yang dihadapi.
7.	(Rihardi, Yusliwidaka, and Mazid 2019) https://jurnal.untidar.ac.id/ind	Efektivitas Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik Dengan	Deskriptif Kualitatif	Hasil dari penelitian tersebut, pelaksanaan sikdes mengubah

	ex.php/publicadminis/article/viewFile/1362/901	Sikdes (Sistem Informasi Konektivitas Desa).	kinerja pemerintah dan berdampak pada masyarakat. Sistem sikdes hadir bukan hanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di desa Sidorejo, tetapi karena berbasis teknologi, masyarakat lebih mudah mendapatkan kebutuhan komunikasinya dari kantor desa. Adapun kendala dalam penerapan sistem sikdes yaitu kurangnya kemampuan perangkat desa dalam menggunakan sistem sikdes, sehingga terhambatnya proses pelayanan serta kader desa yang tidak disiplin. Tujuan dari penelitian tersebut, untuk menjelaskan alasan keberhasilan penerapan sistem sikdes di desa Sidorejo, hambatan penerapan
--	--	--	--

				<p>sistem sikdes dalam pelayanan desa, peran kader desa sangat penting dalam keberhasilan tersebut. , dan tanggapan masyarakat terhadap pemanfaatan layanan sikdes oleh masyarakat terkait penerapan sistem tersebut.</p>
8.	<p>(Oktavias and Rosdiana 2019) https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/download/31529/28604</p>	<p>Efektivitas Aplikasi Sistem Operasional Terpadu Online Lamongan (Sotola) Di Polres Lamongan</p>	<p>Deskriptif Kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa, aplikasi sotola di Polres Lamongan tidak berjalan secara efektif. Ditunjukkan dengan kurangnya sosialisasi dari pihak kepolisian dan lembaga desa. Banyak masyarakat yang belum tahu mengenai aplikasi tersebut. Oleh karena itu, pihak kepolisian harus lebih mendekati diri kepada masyarakat dengan mensosialisasikan aplikasi sotola dan</p>

				mengembangkan aplikasi tersebut agar lebih dikenal masyarakat secara luas. Tujuan dari penelitian tersebut, untuk menjelaskan Efektivitas Aplikasi Sistem Operasional Terpadu Online Lamongan (Sotola) Di Polres Lamongan.
9.	(Manafe 2019) http://jurnalinfokebijakan.com/index.php/JIK/article/download/39/26	Soda Molek: Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Naikoten II Kecamatan Kota Raja Kota Kupang	Kualitatif	Hasil penelitian tersebut, secara umum pelayanan publik dengan soda molek sudah sangat efektif. Hal tersebut dipengaruhi oleh ketersediaan SDM, disiplin pegawai, dan komitmen layanan publik, serta adanya dukungan dari pihak yang berkepentingan, selain dari dukungan sarana prasarana dan anggaran. Tujuan dari penelitian tersebut, untuk mengetahui bagaimana

				efektivitas pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi Soda Molek di Kelurahan Naikoten II, juga untuk menghimpun data dan informasi yang diperlukan terkait dengan faktor yang mempengaruhi efektivitasnya.
10.	(Enitasari and Hertati 2019) http://paj.upnja.tim.ac.id/index.php/paj/article/view/16	Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo	Deskriptif Kualitatif	Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa sumber daya, dana, sarana dan prasarana, sudah memenuhi ketentuan yang berlaku dan mampu mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan pelayanan. Kuantitas dan kualitas pelayanan yang dihasilkan, serta banyaknya permintaan pelayanan, dapat dipenuhi oleh pejabat. Batas waktu, proses penyelesaian hasil pelayanan

				<p>dan jam operasional sesuai dengan standar jam pelayanan. Prosedur pelayanan yang harus diikuti, kepatuhan terhadap aturan yang berlaku dan prosedur sederhana yang harus diikuti saat melakukan pelayanan di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi berkas mlaku dewe di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.</p>
--	--	--	--	--

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu di atas, yaitu pada tahun dan objek yang dipilih oleh peneliti. Selain itu data yang ada dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu di atas, karena data yang ada pada penelitian ini diambil pada saat pandemi covid-19. Penelitian ini akan membahas tentang bagaimana efektivitas pelayanan

publik dengan aplikasi Segi Tiwul dalam pengurusan dokumen pada masa pandemi yang menyebabkan perubahan di segala sisi.

F. Kerangka Teori

Kerangka teori adalah teori yang digunakan dalam melakukan penelitian agar penelitian yang dilakukan jelas dan ilmiah. Kerangka teori digunakan untuk melakukan penelitian yang menjelaskan aspek-aspek penelitian ini. Dalam penelitian ini, penulis menjelaskan definisi efektivitas dan pelayanan publik dari para ahli.

1. Efektivitas

a. Pengertian efektivitas

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, efektivitas berasal dari kata efektif yang dimaksud ada pengaruh, akibat, dan efeknya. Jika dilihat dari kata asalnya, efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang dimaksud berhasil, atau sesuatu yang dikerjakan dengan baik sehingga membuahkan hasil. Sedangkan menurut Sutrisno, 2010:145 dalam (Enitasari and Hertati 2019) kata efektif mempunyai makna yang berkaitan dengan banyak hasil yang dicapai, sehingga efektivitas merupakan tingkat pencapaian hasil yang diharapkan.

Efektivitas menurut *Ensiklopedia Administrasi*, 1989:149 dalam (DEWI 2017) merupakan suatu kondisi yang melibatkan pemahaman efek yang diinginkan. Ketika seseorang melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu, orang tersebut dikatakan

efektif. Efektivitas merupakan suatu keadaan dimana pilihan tujuan yang akan dicapai dan sarana yang akan digunakan, serta kemampuan yang dimiliki seseorang mempunyai tujuan yang tepat, sehingga tujuan yang diinginkan tercapai dengan hasil yang memuaskan (Syahbani and Nuraini 2018).

Menurut Suryokusumo 2008:14 dalam (Manafe 2019) menjelaskan bahwa efektivitas dapat diartikan sebagai tujuan yang lebih pada sisi kebijakan, artinya program-program pembangunan yang akan dilaksanakan ditujukan untuk meningkatkan status hidup masyarakat, yang diperlukan untuk memperlancar atau menghambat tercapainya tujuan. Efektivitas merupakan unsur utama dalam pencapaian suatu tujuan atau indikator yang telah ditetapkan dalam setiap organisasi, kegiatan atau program, dan dianggap efektif jika pencapaian suatu tujuan atau sasaran telah ditetapkan.

Efektivitas adalah salah satu dimensi produktivitas yang mengarah pada kinerja maksimal, yaitu pencapaian tujuan secara keseluruhan. Efektivitas menurut Susanto, 1975:156 dalam (Syahbani and Nuraini 2018) dapat diartikan sebagai ukuran pencapaian tujuan yang direncanakan secara matang sebelumnya. Kata efektif sering disamakan dengan kata efisien, walaupun maknanya tidak sama. Oleh karena itu sesuatu yang dilakukan secara efisien belum tentu efektif.

b. Ukuran efektivitas

Untuk mengukur tingkat efektivitas dapat dengan membandingkan rencana yang telah ditetapkan dengan hasil nyata yang dicapai. Tetapi jika usaha atau hasil kerja dan tindakan yang diambil tidak sesuai dengan tujuan, sehingga tujuan atau sasaran yang dimaksud tidak tercapai, maka dapat dikatakan tidak efektif. Adapun kriteria pengukuran efektivitas menurut Gibson (1997:32) dalam (DEWI 2017) meliputi, kriteria efektivitas jangka pendek (produksi, efisiensi, kepuasan) dan kriteria efektivitas jangka panjang (kelangsungan hidup). Tetap dengan pertimbangan dimensi waktu, sebuah organisasi bisa dikatakan efektif dalam hal produktivitas, kepuasan, adaptasi dan dalam pertumbuhannya.

Sebagai kriteria untuk mengukur efektivitas suatu organisasi, ada tiga pendekatan yang dapat digunakan seperti yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis (1987:55) dalam (DEWI 2017), yakni:

1. Pendekatan Sumber (resource approach): mengukur efektivitas dari input. Hubungan tersebut mengutamakan keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik, sesuai kebutuhan organisasi.

2. Pendekatan proses (process approach): untuk melihat seberapa efektif pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan sasaran (goals approach): fokus pada hasil (output), mengukur keberhasilan organisasi dalam mencapai hasil yang direncanakan.

Selain itu, menurut Richard M Steers (1985:208-209) pengukuran efektivitas digolongkan dalam 3 (tiga) pendekatan, yaitu :

1. Pendekatan optimasi tujuan: penggunaan model optimasi dengan tujuan efektivitas organisasi menunjukkan bahwa organisasi yang berbeda memiliki tujuan yang berbeda. Oleh karena itu, nilai relatif keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi harus ditentukan dengan membandingkan hasil dengan tujuan organisasi.
2. Pendekatan sistem: berfokus pada hubungan antara komponen internal dan eksternal organisasi. Sedangkan komponen-komponen tersebut secara bersama-sama mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan organisasi. Oleh karena itu, model ini berfokus pada hubungan sosial organisasi lingkungan.
3. Pendekatan perilaku: model efektivitas organisasi ini melihat hubungan antara apa yang diinginkan organisasi dan perilaku

orang-orang di dalamnya. Ketika keduanya relatif sama, potensi untuk meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan sangat besar.

Selanjutnya yaitu menurut Duncan yang dikutip Richard M. Steers (1985:53) dalam bukunya “Efektivitas Organisasi” mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan: pencapaian merupakan keseluruhan usaha untuk mencapai tujuan yang harus dilihat sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar lebih tepat dalam mencapai tujuan akhir, diperlukan suatu tahapan. Pencapaian tujuan tergantung pada beberapa faktor, antara lain kerangka waktu dan tujuan, yang merupakan tujuan tertentu.
2. Integrasi: integrasi adalah mengukur tingkat kemampuan suatu organisasi dalam bersosialisasi, bernegosiasi dan berkomunikasi dengan organisasi lain. Integrasi mengacu pada proses sosial.
3. Adaptasi: adaptasi merupakan kemampuan suatu organisasi untuk beradaptasi dengan lingkungannya. Oleh karena itu, digunakan standar proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Sedangkan menurut Sutrisno dalam (Tami and Putri 2019) mengatakan indikator pengukuran efektivitas sebagai berikut:

1. Pemahaman program: pemahaman program mengacu pada pemangku atau kelompok kepentingan mengetahui dan memahami program yang dilaksanakan.
2. Tepat sasaran: tepat sasaran yaitu sebagai kesesuaian antara target program dengan target yang telah ditetapkan. Program yang dilaksanakan harus menargetkan tujuan tertentu, sehingga memungkinkan pelaksanaan program berjalan secara efektif.
3. Tepat waktu: ketepatan waktu merupakan jangka waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan suatu program.
4. Tercapainya tujuan: tercapainya tujuan diukur dengan pencapaian tujuan yang telah dicapai.
5. Perubahan nyata: perubahan nyata mengacu pada sejauh mana pelaksanaan proyek dapat memberikan dampak nyata dan perubahan di masyarakat.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan merupakan suatu upaya untuk membantu memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan berasal dari kata “service” yang berasal dari bahasa Inggris yang berarti “melayani”. Sedangkan pelayanan menurut

Gronross (1990;27) dalam (Sri Maulidiah, 2013) dapat diartikan suatu kegiatan yang tidak terlihat yang mungkin timbul dari interaksi antara unsur konsumen yang membutuhkan jasa dan unsur pegawai yang memberikan jasa atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan yang disediakan oleh penyedia jasa. Terjadi dalam memberikan jasa dirancang untuk memecahkan masalah dan memenuhi kebutuhan konsumen.

Pelayanan menurut Soetopo dalam (Sri Maulidiah, S.Sos 2013) dapat diartikan suatu rangkaian usaha untuk membantu memenuhi kebutuhan orang lain. Secara alternatif, pelayanan dapat dipahami sebagai rangkaian kegiatan atau proses yang lebih memuaskan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat dalam bentuk produk jasa, yang ditandai dengan belum terealisasi, cepat, dan terasa lebih cepat. Sedangkan pelayanan menurut Warella, 1997 dalam (Dwimawanti 2004) dapat diartikan sebagai tindakan, kinerja atau transaksi, sehingga menunjukkan pentingnya partisipasi aktif penerima layanan dalam produksi atau penyampaian proses layanan itu sendiri.

Penggunaan istilah pelayanan publik dianggap memiliki arti yang sama dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh karena itu, ketiga istilah ini digunakan bersama-sama dan tidak ada perbedaan mendasar. Sebuah layanan bertindak sebagai suatu sistem untuk menyediakan apa

yang dibutuhkan masyarakat. Sedangkan kata publik berasal dari bahasa Inggris (*public*), memiliki beberapa arti. Arti dalam bahasa Indonesia yaitu umum, masyarakat dan negara. Sedangkan dalam arti bernegara salah satunya adalah kekuasaan negara, bangunan negara, pendapatan negara, dan sektor negara (DEWI 2017).

Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang berkaitan dengan pengaturan, pengarahannya, pembinaan, fasilitas, pelayanan dan kegiatan lain dari instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan Pelayanan Publik menurut Sinambela dkk (2010 :128) dalam (Syahbani and Nuraini 2018) mendefinisikan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk sejumlah orang yang semuanya melakukan kegiatan yang bermanfaat dalam suatu kelompok atau organisasi dan memberikan kepuasan, walaupun hasilnya tidak berhubungan dengan produk.

Pelayanan publik merupakan seluruh kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan serta memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik dapat dipahami sebagai pemberian

suatu pelayanan kebutuhan masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi menurut aturan dan tata cara dasar yang telah ditetapkan (Erna Setijaningrum, S.I.P 2009).

b. Asas pelayanan publik

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, organisasi pelayanan harus menerapkan asas pelayanan publik, sebagai berikut: (Agustina 2019)

1. Transparan dan akuntabilitas, bersifat terbuka, sederhana, dan dapat diakses serta dapat dipahami oleh semua pihak yang berkepentingan, dapat diperhitungkan menurut ketentuan hukum.
2. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan harapan pemberi dan penerima layanan, mengikuti prinsip efisiensi dan efektifitas, sesuai dengan perkembangan situasi dan kondisi.
3. Partisipatif, mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan tetap menghormati aspirasi masyarakat dalam kaitannya dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat
4. Persamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama dan golongan serta status ekonomi.

5. Keseimbangan hak dan kewajiban, hak dan kewajiban kedua belah pihak harus dipenuhi antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

c. Jenis pelayanan publik

Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara pelayanan publik (2002) dalam (Agustina 2019), jenis-jenis pelayanan dapat dikelompokkan menjadi tiga yang terdiri dari :

1. Jenis pelayanan administratif: jenis pelayanan berupa kegiatan penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan administrasi lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan sertifikat tanah, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, Nikah Talak Cerai Rujuk (NTCR) Akte Kelahiran/Kematian), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).
2. Jenis pelayanan barang: jenis pelayanan berupa penyediaan dan pengelolaan material fisik, termasuk pendistribusian dan pengiriman langsung kepada konsumen sebagai unit dalam sistem. Pada umumnya kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berupa benda yang secara langsung menawarkan nilai tambah kepada penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telpon, pembangunan jalan dan jembatan.

3. Jenis pelayanan jasa: jenis pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya didasarkan pada sistem operasi tertentu, produk akhir adalah layanan yang secara langsung menguntungkan penerima dan dikonsumsi dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah pendidikan, kesehatan, transportasi, pos, dan perbankan.

d. Indikator kualitas pelayanan publik

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan menurut (Agustina 2019), ada lima dimensi yang disebut dengan akronim TERRA yaitu: 1) Tangible (Berwujud), 2) Empathy (Empati), 3) Responsiveness (Respon/Tanggapan), 4) Reliability (Kehandalan), 5) Assurance (Jaminan). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

1. Tangible (Berwujud): kualitas pelayanan dilihat dari faktor yang terlihat seperti sarana dan prasarana.
2. Empathy (Empati): bersikap tegas tetapi perhatian terhadap pelanggan atau mampu berempati dengan pelanggan.
3. Responsiveness (Respon/Tanggapan): kemampuan penyedia layanan untuk mendukung dan memberikan layanan dengan cepat dan akurat.
4. Reliability (Kehandalan): kemampuan dan keandalan untuk memberikan layanan yang terpercaya

5. Assurance (Jaminan): kemampuan untuk memastikan keamanan dan keramahan serta kesopanan penyedia layanan.

G. Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan unsur penelitian yang menjelaskan karakteristik dari masalah yang akan diteliti. Berdasarkan kerangka teori yang telah diuraikan diatas, maka dapat dikemukakan definisi konseptual untuk masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Efektivitas

Suatu pengukuran yang digunakan untuk menentukan pencapaian suatu tujuan atau indikator yang ditetapkan dalam setiap organisasi, kegiatan, atau program, dan dianggap efektif dalam menentukan pencapaian tujuan tersebut dengan membandingkan rencana yang ditetapkan dengan hasil aktual yang dicapai. Untuk mengukur efektivitas dapat menggunakan tiga indikator: 1) Pencapaian tujuan, 2) Integrasi, 3) Adaptasi.

2. Pelayanan Publik

Segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik berupa barang publik maupun jasa publik yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dapat menggunakan lima indikator, diantaranya: 1) Tangible (Berwujud), 2) Empathy (Empati), 3) Responsiveness (Respon/Tanggapan), 4) Reliability (Kehandalan), 5) Assurance (Jaminan).

H. Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini diolah dari berbagai ahli, sumber dan penelitian terdahulu. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian dengan mengambil variabel dari teori efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan yang dikutip Richard M. Steers (1985:53) dalam bukunya “Efektivitas Organisasi” (DEWI 2017) dan pelayanan publik dengan teori kualitas pelayanan publik yang dikemukakan dalam (Agustina 2019) yang dirasa oleh peneliti paling relevan digunakan sebagai dasar teori dalam penelitian ini.

Tabel 1.3 Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Parameter
Efektivitas	1. Pencapaian tujuan	a. Tahapan pelaksanaan program
		b. Waktu pelaksanaan program
		c. Sasaran program
		d. Target pencapaian
		e. Evaluasi program
		f. Pengaruh pencapaian tujuan terhadap kualitas pelayanan
	2. Integrasi	a. Sosialisasi pelaksanaan program
		b. Sumber Daya Manusia
		c. Pengawasan program
		d. Pengaruh integrasi terhadap kualitas pelayanan
	3. Adaptasi	a. Pembaharuan Strategi
		b. Pengaruh adaptasi terhadap kualitas pelayanan
Kualitas pelayanan publik	1. Tangible (Berwujud)	a. Tampilan aplikasi
		b. Fitur dalam aplikasi
	2. Empathy (Empati)	a. Pemenuhan kebutuhan kecepatan pengguna aplikasi Sego Tiwul
	3. Responsiveness (Respon/Tanggapan)	a. Proses dalam memberikan respon atau tanggapan
	4. Reliability (Kehandalan)	a. Kemudahan dalam menggunakan aplikasi Sego Tiwul
		b. Kecepatan akses dalam program aplikasi
	5. Assurance (Jaminan)	a. Ketepatan Pelayanan

I. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian secara deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif merupakan jenis penelitian yang ditujukan untuk menjelaskan penelitian secara sistematis dan akurat menyajikan gejala, fakta, atau peristiwa tentang ciri-ciri populasi atau wilayah tertentu. Dalam penelitian deskriptif, tidak perlu mencari atau menjelaskan hubungan dan hipotesis uji (Harahap, 2020). Dalam penelitian deskriptif kualitatif, data yang akan dikumpulkan adalah data berupa kalimat, kata-kata, maupun gambar yang dapat memudahkan munculnya pemahaman yang lebih realistis daripada angka (Umar Sidiq & Miftachul Choiri, 2019).

Di sini, peneliti mengutamakan kalimat yang rinci, lengkap, dan mendalam yang menggambarkan apa yang sebenarnya terjadi untuk mendukung penyajian data. Menurut Strauss dan Corbin (2007:1) dalam (Nugrahani, 2014) penelitian kualitatif adalah penelitian yang hasilnya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk perhitungan. Meskipun data dapat dihitung dan disajikan seperti dalam sensus, analisis data bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif mengacu pada analisis data non-matematis, prosedur menghasilkan hasil yang diperoleh dari data yang dikumpulkan

dengan berbagai cara, termasuk wawancara, observasi, dan dokumen atau arsip.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil objek Penelitian di kantor Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional Kantor Kabupaten Wonogiri yang terletak di Jalan Dr. Wahidin Nomor 1, Wonogiri, Sabggrahan, Giripurwo, Kec. Wonogiri, Kabupaten Wonogiri, Jawa Tengah 57612. Telepon: (0273) 321027.

3. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer merupakan sebuah data yang didapatkan secara langsung oleh seorang peneliti. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data tersebut merupakan data yang paling baru. Agar memperoleh data primer, peneliti mengharuskan untuk mengumpulkan data secara langsung. Beberapa cara yang dapat digunakan peneliti agar mendapatkan data primer, yaitu dengan wawancara, observasi, dan diskusi terfokus (Sandu Siyoto & Ali Sodik, 2015).

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh seorang peneliti dari berbagai sumber yang sudah ada sebelumnya. Data sekunder umumnya didapat dari laporan, buku, jurnal, instansi terkait, maupun lainnya (Dr. Sandu Siyoto & Ali Sodik, 2015).

Data sekunder yang digunakan peneliti dalam penelitian ini, yaitu data dari Badan Pertanahan Nasional (BPN) Wonogiri, serta juga buku dan jurnal penelitian lain yang sejenis.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

a. Wawancara

Wawancara digunakan oleh seorang peneliti sebagai teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab kepada narasumber. Teknik ini diharapkan agar peneliti mendapatkan informasi yang jelas dari narasumber. Dalam teknik wawancara, peneliti harus mengajukan beberapa pertanyaan kepada narasumber dan berusaha agar mendapatkan apa yang dipikirkan oleh narasumber serta mengerti apa yang narasumber pikirkan. Teknik wawancara digunakan untuk menggali data yang dibutuhkan secara akurat (Salim & Syahrudin, 2012).

Teknik pengumpulan data dengan wawancara, mempunyai tiga macam jenis dalam tata cara pelaksanaannya. Jenis wawancara tersebut, yaitu wawancara terstruktur, tidak terstruktur dan wawancara semi terstruktur. Wawancara terstruktur merupakan daftar pertanyaan yang sudah tersusun secara rinci, sehingga pewawancara hanya

memberikan tanda centang atau check pada daftar wawancara yang sudah sesuai. Yang kedua, wawancara tidak terstruktur merupakan daftar pertanyaan yang tidak disusun secara rinci dan hanya mencakup garis besar dari pertanyaan yang akan ditanyakan. Pada jenis yang kedua ini, pewawancara berperan sebagai pengemudi jawaban dari narasumber. Oleh karena itu, kreativitas harus dimiliki seorang pewawancara agar dapat menggali informasi lebih mendalam. Yang terakhir, wawancara semi terstruktur merupakan penggabungan antara wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Pada jenis ketiga ini, pewawancara sebelumnya sudah menyusun pertanyaan secara rinci. Akan tetapi saat wawancara berlangsung, informan akan dimintai pendapat dan ide-idenya untuk menggali informasi yang lebih mendalam mengenai sebuah topik (Sandu Siyoto & Ali Sodik, 2015).

Jenis wawancara yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur. Peneliti memilih jenis wawancara ini dikarenakan ingin menggali informasi lebih mendalam dengan menggunakan pedoman atau daftar wawancara secara rinci, tetapi juga ingin mengembangkan pertanyaan-pertanyaan tersebut sesuai dengan kebutuhan informan.

b. Observasi

Dalam menggunakan teknik pengumpulan data observasi berperan untuk mengamati sebuah obyek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti memegang peran sebagai pengamat lapangan. Oleh karena itu peneliti harus benar-benar jeli dalam melaksanakan pengamatan terhadap gerak, kejadian, atau proses. Teknik ini menjadi metode yang cukup sulit karena setiap manusia dipengaruhi dengan hal-hal pribadinya. Sehingga menjadi pengamat bukanlah hal yang mudah dilakukan (Sandu Siyoto & Ali Sodik, 2015). Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan observasi terhadap bagaimana efektivitas aplikasi Sego Tiwul yang diterapkan pada saat pelayanan kepada masyarakat dilaksanakan.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan metode dokumentasi adalah teknik pencarian data tentang sesuatu hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan lainnya (Dr. Sandu Siyoto & Ali Sodik, 2015). Teknik pengumpulan data dengan metode ini cenderung lebih mudah dibandingkan dengan metode lainnya. Karena jika terjadi sebuah kekeliruan

data tidak akan berubah dan dalam metode ini yang diamati adalah benda mati.

Teknik pengumpulan data dengan metode ini merupakan salah satu cara, yang digunakan untuk melengkapi data yang berhubungan dengan gambaran secara umum tentang Badan Pertanahan Nasional di Wonogiri. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, dilakukan dengan cara mempelajari atau mengutip catatan dan arsip yang ada di Badan Pertanahan Nasional di Wonogiri. Data tersebut adalah berupa sejarah berdirinya Badan Pertanahan Nasional di Wonogiri, visi dan misi yang dilaksanakan, struktur organisasi atau pengurus, program-program acara yang ada dan sudah terlaksana, serta juga dokumen tentang bagaimana efektivitas pelayanan publik dengan aplikasi Sego Tiwul dalam pengurusan dokumen pada Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Wonogiri.

5. Menentukan Informan

Dalam penelitian ini, peneliti menentukan kriteria informan yang akan diteliti, yaitu:

- a. Mengetahui sejarah Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Wonogiri.
- b. Mengetahui visi dan misi Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Wonogiri.

- c. Mengetahui tentang sejarah diluncurkannya aplikasi Sego Tiwul untuk memudahkan pelayanan pada Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Wonogiri.
- d. Mengetahui tentang tata cara pendaftaran secara online dengan menggunakan layanan aplikasi loket online yang bernama Sego Tiwul.
- e. Masyarakat yang menggunakan aplikasi Sego Tiwul dalam pengurusan dokumen pertanahan.

Dari kriteria yang sudah disebutkan di atas, informan yang memenuhi syarat sebagai informan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Yovi Darma Putra, selaku Admin di Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran yang ikut serta dalam proses peluncuran layanan aplikasi loket online yang bernama Sego Tiwul pada Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Wonogiri.
- b. Leny Setyaningsih, selaku customer service officer dibagian loket informasi yang dapat menangani keluhan dan memberikan informasi sesuai kebutuhan masyarakat.
- c. Mustika Kumalla Dewi selaku masyarakat umum dan pengguna aplikasi Sego Tiwul dalam pengurusan dokumen pertanahan.

d. Ninin Wahyu Kusumasari selaku masyarakat Kabupaten Wonogiri dan pengguna aplikasi Sego Tiwul dalam pengurusan dokumen pertanahan.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga mudah dipahami dan diinformasikan kepada orang lain tentang temuannya. Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasikan data, memecahnya menjadi unit-unit, mensintesiskannya, menyusunnya menjadi pola-pola, memilih apa yang penting dan apa yang akan dipelajari, dan menarik kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain (Soegiyono, 2011).

Dalam penelitian ini teknik yang akan digunakan untuk melakukan analisis data adalah teknik analisis Miles and Huberman (1992) dalam (Harahap, 2020). Analisis data model Miles & Huberman mempunyai tiga komponen yang saling berhubungan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan dan verifikasi (Harahap, 2020). Ketiga hal tersebut harus selalu ada dalam penelitian kualitatif, karena ketiga komponen tersebut akan terus dikomparasikan sebagai penentu hasil akhir dari sebuah penelitian. Berikut ini adalah penjelasan dari tiga

komponen atau alur dari model Miles & Huberman (Harahap, 2020).

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah bagian dari analisis yang menajamkan, mengelompokkan, memfokuskan, menghilangkan yang tidak perlu, dan mengelola data sehingga dapat ditarik kesimpulan dan diverifikasi. Dengan reduksi data, data kualitatif dapat disederhanakan dan dimodifikasi dengan berbagai cara melalui pemilihan yang cermat. Melalui ringkasan atau deskripsi singkat dan mengkategorikannya ke dalam model yang lebih besar. Teknik ini memerlukan pemahaman yang luas dan mendalam.

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah Penyajian data merupakan sekelompok informasi yang sudah tersusun yang memungkinkan penarikan simpulan dan tindakan yang akan diambil. Penyajian data dapat berupa deskripsi singkat, diagram, hubungan antar kelas, flowchart, dan lain-lain. Penyajian data yang paling umum digunakan adalah teks naratif, selain itu dapat juga dalam bentuk grafik, matriks, jaringan dan diagram. Dengan teknik ini, lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi, untuk merencanakan pekerjaan lebih lanjut berdasarkan apa yang dipahami.

c. Penarikan simpulan dan verifikasi

Setelah data sudah disajikan, maka langkah selanjutnya yaitu penarikan simpulan dan verifikasi. Penarikan simpulan adalah tahap akhir dari proses analisis data. Pada bagian ini, peneliti mengungkapkan kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui makna dari data yang terkumpul dengan mencari hubungan, persamaan atau perbedaan. Kesimpulan dapat ditarik dengan membandingkan penerapan pernyataan subjek penelitian dengan implikasi yang terkandung dalam konsep-konsep yang mendasari dalam penelitian. Bagian-bagian diatas, khususnya teknik reduksi dan penyajian data, tidak selalu terjadi secara bersamaan. Namun terkadang setelah penyajian data perlu dilakukan reduksi data kembali untuk menarik kesimpulan (Sandu Siyoto & Ali Sodik, 2015).