

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Balakang Masalah

Pada hakekatnya tugas pokok pemerintah sebagai organisasi publik adalah membuat kebijakan publik yang bersifat umum, sedangkan fungsi yang lain menyangkut fungsi pengaturan, fungsi pemberdayaan, fungsi pembangunan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan pemerintah bertindak sebagai regulator yang dimaksudkan sebagai usaha menciptakan kondisi yang tepat agar menjadi kondusif bagi keberlangsungannya berbagai aktifitas, selain terciptanya tatanan sosial yang baik di berbagai kehidupan masyarakat, fungsi pemberdayaan dimaksudkan agar mendorong kemandirian masyarakat, fungsi pembangunan untuk mewujudkan kemakmuran dalam masyarakat dan fungsi pelayanan diharapkan dapat membuahkan keadilan dalam masyarakat.

Dari beberapa fungsi Pemerintah diatas dapat dikategorikan lagi menjadi 3 fungsi utama yaitu :

1. Fungsi Pembangunan
2. Fungsi Perlindungan dan
3. Fungsi Pelayanan

Fungsi Pembangunan adalah fungsi pemerintah sebagai unsur pelaksana pembangunan yang menempatkan dirinya sebagai fasilitator dan *agent of change* melalui transfer teknologi dan nilai-nilai kepada

masyarakat, peningkatan kapasitas, pemberdayaan kepada masyarakat, terciptanya keadilan dan berkesinambungan menuju perubahan ke arah yang lebih baik. Kewajiban pemerintah untuk menjalankan fungsinya mewujudkan tujuan-tujuan negara, sebagaimana yang termuat dalam alinea keempat Pembukaan UUD 1945, yaitu;

“Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia”.

Tujuan-tujuan ini diupayakan perwujudannya melalui pembangunan yang dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan dalam program jangka pendek, menengah, dan panjang.

Menurut Joko Widodo (2008:129), pembangunan adalah suatu konsep yang sarat dengan nilai, artinya pembangunan terkait dengan apa yang dianggap baik dan buruk menurut pengalaman sejarah bangsa. Karena itu pembangunan bersifat *cultur specific*, artinya pembangunan dapat didefinisikan secara berbeda oleh suatu negara, sangat tergantung pada lingkungan budayanya. Selain itu pembangunan juga bersifat *time spesifik*, artinya dalam suatu negara di mana pun, pembangunan dapat didefinisikan secara berbeda dalam kurun waktu yang berbeda.

Pembangunan adalah proses multidimensi yang mencakup perubahan-perubahan penting dalam struktur sosial, sikap-sikap rakyat dan lembaga lembaga nasional, dan juga akselerasi pertumbuhan ekonomi, pengurangan kesenjangan, dan pemberantasan kemiskinan.

Pemerintah dalam menjalankan fungsinya sebagai pelindung berkewajiban untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dengan berdasar persatuan dengan mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Di dalam implementasinya, untuk mewujudkan perlindungan terhadap segenap bangsa dan tumpah darah Indonesia, pemerintah memiliki dan membuat segala macam aturan hukum yang bersifat mengikat kepada seluruh warga negara dikarenakan Indonesia merupakan negara hukum yang secara tegas disebutkan dalam Penjelasan UUD 1945; “Indonesia ialah negara yang berdasarkan atas hukum (*rechtsstaat*)”.

Esensi dari negara hukum yang berkonstitusi adalah perlindungan terhadap hak asasi manusia. Oleh karena itu, isi dari setiap konstitusi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut, negara merupakan organisasi kekuasaan berdasarkan kedaulatan rakyat, agar kekuasaan ini tidak liar maka perlu dikendalikan dengan cara disusun, dibagi dan dibatasi, serta diawasi baik oleh lembaga pengawasan yang mandiri dan merdeka maupun oleh warga masyarakat, sehingga tidak terjadi pelanggaran terhadap hak-hak asasi manusia. Seandainya unsur jaminan terhadap hak-hak asasi manusia ini ditiadakan dari konstitusi, maka penyusunan, pembagian, pembatasan, dan pengawasan kekuasaan negara tidak diperlukan karena tidak ada lagi yang perlu dijamin dan dilindungi.

Karena esensi dari setiap konstitusi adalah perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, maka menuntut adanya kesamaan setiap manusia di depan hukum. Tiadanya kesamaan akan menyebabkan satu pihak merasa lebih tinggi dari pihak lainnya, sehingga akan mengarah pada terjadinya penguasaan pihak yang lebih tinggi kepada yang rendah. Situasi demikian merupakan bentuk awal dari anarki yang menyebabkan terlanggarnya hak-hak manusia, dan ini berarti redaksi perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia yang terdapat dalam setiap konstitusi menjadi tidak berarti atau kehilangan makna.

Adanya kesamaan antar manusia dalam suatu negara akan memungkinkan lahirnya partisipasi aktif dari setiap orang. Partisipasi ini penting dalam suatu negara yang memiliki konstitusi, agar isi dari konstitusi sebagai hukum dasar ini merupakan kristalisasi dari keinginan-keinginan dan kehendak dari sebagian besar masyarakat, kalau tidak dapat dikatakan semua masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam suatu negara ini merupakan esensi dari demokrasi.

Berkaitan dengan fungsi pelayanan, substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan.

Dalam era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan, aparat pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas layanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Dalam penyelenggaraan negara, terdapat asas-asas umum yang harus dijadikan acuan pemerintah dalam melakukan layanan publik. Meskipun organisasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, tidak ada salahnya dalam operasionalnya menganut paradigma yang dianut dalam organisasi bisnis, yaitu, efisien, efektif, dan tetap menempatkan masyarakat sebagai stakeholder yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya.

Seiring dengan penerapan sistem desentralisasi, pelayanan publik akhir-akhir ini menjadi diskusi yang hangat dan menjadi perhatian di kalangan masyarakat. Sebelumnya, isu-isu pelayanan publik ini kurang menjadi perhatian karena berkembang asumsi bahwa pelayanan publik itu hanyalah urusan pemerintah saja, mulai dari proses perumusan kebijakan, implementasi, sampai dengan evaluasi. Masyarakat seringkali tidak bisa mengakses segala informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik ini. Penyelenggaraan Negara yang semakin transparan telah berdampak pada kesadaran orang untuk ikut terlibat dalam proses pelayanan publik baik dalam proses perumusan kebijakan, implementasi, sampai dengan evaluasi, dan pengawasan.

Sistem desentralisasi diterapkan sebagai instrument untuk percepatan terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan, dan partisipasi masyarakat, serta daya saing daerah dengan tetap memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan keistimewaan daerah. Pelayanan publik sebagai salah satu produk kebijakan dari pemerintah dalam pelaksanaannya haruslah tetap mengacu pada tujuan kerangka besar yaitu untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat melalui salah satunya partisipasi masyarakat. Partisipasi masyarakat merupakan salah satu nilai yang harus dikembangkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik telah ditegaskan bahwa aparat pemerintah harus memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat yang didasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;

- b. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;

c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan

Akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain- lain.

Apabila prinsip layanan publik tersebut ditaati oleh pelaksana/pelayan publik dalam hal ini aparaturnya Negara, maka keluhan masyarakat terhadap rendahnya kualitas layanan publik tidak harus muncul. Munculnya keluhan dari masyarakat sebagai penerima layanan publik lebih banyak disebabkan belum terlaksananya secara baik prinsip-prinsip layanan publik dalam pelaksanaan tugas aparaturnya Negara, namun dalam kenyataannya memang masih banyak pelayanan aparat pemerintah yang tidak memuaskan masyarakat dan jauh dari prinsip-prinsip pelayanan publik seperti yang telah digariskan dalam SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN). Masyarakat akan merasa puas jika harapan dan kebutuhannya dapat terpenuhi. Apabila masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan maka dapat dipastikan bahwa pelayanan tersebut tidak efektif dan efisien.

Salah satu organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik adalah BPN (Badan Pertanahan Nasional) yang memiliki instansi vertikal di daerah yaitu Kantor Wilayah di Propinsi dan Kantor Pertanahan di Kabupaten atau Kota. Organisasi ini berkewajiban melayani masyarakat di bidang pertanahan.

Dalam era globalisasi ekonomi, kita tidak bisa menghindar dari kenyataan bahwa fungsi sebidang tanah telah berubah. Suka atau tidak suka, saat ini tanah tidak hanya berfungsi sebagai sarana bagi sebuah identitas untuk mengembangkan pranata sosialnya, tetapi telah bergeser sedemikian rupa menjadi komoditas ekonomi yang diperdagangkan, dan bahkan tidak jarang juga diperebutkan. Pada saat yang sama, kita juga berhadapan dengan kenyataan lain tentang jumlah populasi penduduk yang terus bertambah padahal luas tanah selalu konstan atau malah justru mengalami ancaman penyusutan karena banyak hal, mulai dari bencana alam sampai dengan ancaman pemanasan global.

Dua kenyataan tersebut di atas menempatkan posisi tanah menjadi objek yang sangat rentan sengketa dan konflik karena fungsinya sebagai komoditas ekonomi yang terancam menyusut dan populasi penduduk yang terus bertambah. Dalam kondisi seperti ini, status hukum seseorang atas penguasaan dan kepemilikan terhadap sebidang tanah menjadi sangat penting, sebab hanya orang yang memiliki status hukum sah atau kuat atas tanahnya yang akan dapat mempertahankan hak penguasaan atau kepemilikannya. Hal ini kadang menimbulkan ketegangan diantara para

pihak yang berselisih, bahkan mungkin juga bisa memicu suatu tindak kriminal dengan alasan ingin mempertahankan apa yang diyakini menjadi hak miliknya, karena hak milik merupakan fungsi dan merupakan bagian dari sertifikat tanah.

Berkaitan dengan tanah, terdapat beberapa hak atas tanah. Menurut Undang-Undang No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria, menjelaskan bahwa hak atas tanah sebagai hak guna bangunan, hak pakai, hak sewa, hak membuka tanah, hak memungut hasil hutan dan hak-hak lain akan ditetapkan dengan undang-undang serta hak-hak yang sifatnya sementara, yaitu meliputi hak gadai, hak usaha bagi hasil, hak menumpang dan hak sewa tanah pertanian diatur untuk membatasi sifat-sifat yang bertentangan dengan Undang-Undang No. 5 Tahun 1960 dan diusahakan hapusnya di dalam waktu yang singkat.

Sejauh ini perangkat status hukum yang relatif dianggap kuat nilai pembuktiannya adalah sertifikat hak atas tanah yang diterbitkan Kantor Pertanahan. Meskipun demikian, pada kenyataannya tidak mudah memperoleh status hukum atas tanah yang dikuatkan dengan bukti sertifikat tersebut. Negara melalui Kantor Pertanahan memberikan sederetan persyaratan dan aturan-aturan yang begitu banyak yang harus dipenuhi sebelum seseorang memohonkan hak atas tanahnya sehingga dalam proses pengerjaannya membutuhkan waktu yang cukup lama dan juga tambahan biaya. Kondisi inilah yang menjadi salah satu sumber masalah yang dikeluhkan masyarakat.

Kompleksitas masalah pertanahan di Indonesia merupakan salah satu tantangan pembangunan saat ini. Variasi jenis pemanfaatan tanah yang terus berkembang dari waktu ke waktu di tengah pertumbuhan jumlah penduduk yang terus meningkat telah menimbulkan desakan sosial yang pelik dan tidak jarang berubah menjadi konflik.

Di Kabupaten Karanganyar, dari luas wilayah secara keseluruhan (77.378,64 Ha), jumlah bidang tanah yang menjadi obyek pensertifikatan tanah adalah seluas 650.356.877 m², luas dan jumlah bidang tanah bersertifikat di masing-masing kecamatan dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel I
Jumlah Bidang dan Luas Tanah Bersertifikat masing-masing Kecamatan

No	Kecamatan	Luas Bersertifikat (m ²)	Luas Daerah (ha)
1.	Karanganyar	34.521.522	4.302,64
2.	Tasikmadu	22.875.395	2.759,73
2.	Mojogedang	43.244.042	5.330,89
4.	Kebakkramat	33.936.228	3.645,63
5.	Jaten	21.193.810	2.554,81
6.	Jumapolo	31.488.933	5.567,02
7.	Jumantono	43.652.413	5.355,44
8.	Jatiyoso	28.119.947	6.716,49
9.	Jatipuro	27.510.727	4.036,50
10.	Karangpandan	28.873.985	3.411,08
11.	Matesih	12.519.005	2.626,63
12.	Tawangmangu	13.697.747	7.003,16
13.	Ngargoyoso	22.096.450	6.533,94
14.	Kerjo	35.905.241	4.682,28

15.	Jenawi	23.114.180	5.608,28
16.	Colomadu	14.024.793	1.564,17
17.	Gondangrejo	47.679.407	5.679,95
	Jumlah	484.465.825	77.378,64

Sumber : Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar tahun 2009

Dengan kondisi data diatas, maka dapat diketahui bahwa jumlah luas tanah yang bersertifikat di Kabupaten Karanganyar 484.465.825 m² sedangkan dengan jumlah luas obyek pensertifikatan 650.356.877 m², dengan demikian masih ada 165.891.052 m² tanah yang belum bersertifikat atau sekitar 26% dari keseluruhan luas obyek pensertifikatan di Kabupaten Karanganyar walaupun tidak diketahui secara pasti jumlah obyek pensertifikatan tanah tiap-tiap Kecamatan. Dari data diatas juga dapat dilihat bahwa daerah yang tanahnya belum bersertifikat adalah daerah pedesaan dan pegunungan seperti Tawangmangu, Ngargoyoso, dan Jenawi.

Melihat besarnya jumlah luas tanah yang belum bersertifikat yang mencapai 26% tentunya akan menyebabkan hal ini rawan dengan konflik karena dapat menimbulkan sengketa tanah antara orang-orang yang mengaku memiliki tanah tetapi tidak memiliki bukti sah kepemilikan. Dalam setiap kasus tanah, posisi rakyat selalu lemah. Rakyat biasanya tidak memiliki dokumen legal seperti sertifikat. Rakyat mengklaim tanah hanya berdasarkan kepada fakta historis belaka. Jika dengan dokumen legal seperti sertifikat pun, terkadang belum bisa membuktikan kepemilikan secara sah terhadap tanahnya, apalagi hanya dengan

mengandalkan aspek historis semata, tentu akan jauh lebih sulit untuk mendapatkan pengakuan, dalam penyelesaian konflik tanah, pemerintah harus melibatkan masyarakat. Banyak kasus yang terjadi, pemerintah selalu berpihak kepada para pemodal saat terjadi konflik agraria antara masyarakat dengan sebuah perusahaan, dan walaupun dengan perusahaan negara, biasanya pemerintah selalu mengatasnamakan milik Negara.

Di Kabupaten Karanganyar, sebagian besar penggunaan tanah adalah untuk sawah, tegalan dan pekarangan. Ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel II
Potensi Penggunaan Tanah Di Kabupaten Karanganyar

No.	Penggunaan Tanah	Jumlah (Ha)
1.	Sawah	22.844,2509
2.	Tegalan	17.937,0211
3.	Pekarangan	20.732,4406
4.	Tambak/ Kolam	25,5344
5.	Padang Gembala	219,6687
6.	Hutan	9.729,4995
7.	Perkebunan	3.251,5006
8.	Lain-lain (jalan,sungai/saluran-saluran, pemakaman)	2.638,7128
	JUMLAH	77.378,6374

Sumber : Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar tahun 2009

Tanah yang belum bersertifikat umumnya adalah lahan tanah pekarangan dan tegalan dengan bukti kepemilikan berupa girik, pethuk, atau letter-C yang rata-rata pemiliknya adalah masyarakat pedesaan dengan tingkat pendidikan yang rendah. Para masyarakat pedesaan

menganggap bahwa girik, pethuk, dan letter-C adalah sertifikat tanah. Padahal dalam kenyataannya tidak demikian. Girik, pethuk dan Letter-C adalah merupakan bukti pembayaran pajak, dan bukti pembayaran pajak tersebut tidak mengandung dasar hukum yang kuat. Oleh karena itu, tidak dapat disebut sertifikat tanah

Maka dari Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar sendiri menghimbau bahwa girik, pethuk dan letter-C dapat menjadi sertifikat tanah apabila segera untuk didaftarkan dan diproses sehingga dapat menjadi sertifikat tanah yang sah dan resmi dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum, namun demikian masyarakat kadang enggan untuk mengurus sertifikat tanahnya, karena mereka beranggapan mengurus sertifikat tanah disamping repot dan sudah terbayang prosesnya pasti rumit, kadang kalau tidak jeli dalam pengurusan sertifikat tanah di kabupaten Karanganyar selalu dibayangi dengan ulah oknum maupun sosok penghubung mafia sertifikat dengan menjanjikan proses sertifikasi cara cepat dan instan tentunya dengan tambahan biaya dibawah tangan. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bapak Hery, warga Gondangrejo, Karanganyar :

“Saya tidak mengurus sendiri mbak, soalnya repot terus saya menyerahkan pembuatan sertifikat tanah kepada salah satu notaris, tetapi itu juga tidak cepat selesai walaupun biaya sudah dibayar di awal, dan ketika saya menanyakan ke notaris malah dimintai uang tambahan lagi dengan alasan untuk administrasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar”
(Sumber : Wawancara 15 April 2009)

Sementara itu dari pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar sendiri ketika ditanya tentang hal tersebut tidak membenarkan adanya tambahan biaya yang dikenakan dalam sertifikasi tanah, seperti yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah, Bapak Aris W. Budihardjo, SH:

”Tidak dibenarkan itu mbak, walaupun yang ngomong notaris atau PPAT lain, dan tentang adanya mafia sertifikat tolong dihindari, kalau tidak mau mengeluarkan biaya banyak, walaupun itu menyangkut orang dalam sekalipun yang menawari”
(Sumber : Wawancara 15 April 2009)

Permasalahan tanah yang bersumber dari masih lemahnya administrasi pertanahan yang merupakan sebuah tantangan bagi Kantor Pertanahan khususnya di Kabupaten Karanganyar sebagai lembaga Pemerintah yang memiliki kewenangan di bidang pertanahan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan terkait sertifikasi tanah.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan dari penelitian ini yaitu :

“Bagaimana kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar?”

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis mengadakan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui secara jelas mengenai kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar.
2. Untuk menambah pengetahuan penulis khususnya mengenai kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar.
3. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan di Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Sebelas Maret Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan dapat mengetahui dan memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar.
2. Diharapkan dapat memberikan masukan atau sumbangan saran bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar guna pengembangan kualitas pelayanan sertifikasi tanah yang nantinya akan diberikan kepada masyarakat luas (publik) sebagai penerima layanan.

E. Tinjauan Pustaka

Kualitas harus diawali dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan pencapaian kualitas pelayanan yang baik. Kemampuan suatu organisasi dalam memberikan serta memenuhi harapan pelanggan menunjukkan kualitas pelayanan suatu organisasi tersebut, maka penilaian pelanggan mengenai pelayanan yang telah diterima pelanggan akan memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan. Penelitian tentang kualitas pelayanan sertifikasi tanah ini akan menyangkut pemberian pelayanan kepada masyarakat (publik) sebagai langkah reformasi pelayanan menuju pelayanan publik yang prima.

a. Konsep Kualitas

Pelayanan pada dasarnya mempunyai sasaran yang sederhana yaitu untuk kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan harus memperhatikan kualitas. Kata “kualitas” mengandung banyak definisi dan makna sehingga orang akan berbeda dalam mengartikannya. Di dalam International Journal Information Quality Vol 1, No 1, 2007 Mikhaila S.E. Burgess, W. Alex Grayand dan Nick J. Fiddian mengatakan bahwa :

“Quality is not an easily definable term, as it is not absolute. It has many different facets, and its meaning varies across different situations, users”

Dari pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa keragaman definisi kualitas sangat bergantung pada konteks, situasi dan konsumen yang berbeda.

Banyak pakar yang memberikan definisi “kualitas” berdasarkan sudut pandangnya masing-masing.

Dalam perspektif Total Quality Management (TQM), kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan Goetsch dan Davis (1994) dalam Fandy Tjiptono (2003:4) yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Oliver James dalam *Citizen' Expectation of Local Public Service Quality : Use of Services, Subjective and'Objective' Performance Assessments and the Level of Expectations* berpendapat bahwa harapan pelanggan akan mempengaruhi kualitas sebuah pelayanan seperti pada pernyataan berikut :

“expectations are an attitude to public services that influences satisfaction with services, choice of service provider and range of political behaviour”

Menurut Wycof dalam Arif (2007:118), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu harapan pelayanan dan pelayanan yang diterima. Apabila jasa yang diterima sesuai yang

diharapkan maka kualitas jasa dapat dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas jasa dapat dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, namun dari beberapa definisi tersebut terdapat kesamaan dalam elemen-elemennya menurut Fandy Tjiptono (2003:3) adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya, apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada saat mendatang).

Lebih lanjut Garvin sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono (1997:13), mengemukakan tentang delapan dimensi kualitas pelayanan yang bisa dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Kinerja karakteristik operasional pokok dari produk inti.
- b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan.
- c. Keandalan.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi.

- e. Daya tahan.
- f. *Serviceability*.
- g. Estetika.
- h. Presepsi terhadap kualitas.

Sementara itu ada pakar pemasaran, seperti Parasuraman, Zeithaml dan Bitner yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa, yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2003:27-28), berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa dimana dalam perkembangan selanjutnya kesepuluh faktor tersebut dapat dirangkum menjadi hanya lima dimensi pokok. Kelima dimensi pokok tersebut meliputi:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff serta bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dari berbagai definisi yang diuraikan di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kualitas (suatu produk) adalah kemampuan suatu produk (barang atau jasa) untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (pengguna pelayanan) baik individu atau kelompok, internal maupun eksternal dengan cara penyampaian yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Terpenuhinya kebutuhan pelanggan sesuai keinginan terhadap pelayanan yang mereka terima akan memuaskan penerima pelayanan (pelanggan) tersebut, sehingga dapat ditentukan indikator untuk mengukur kualitas pelayanan. Kriteria tersebut yaitu bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

b. Konsep Pelayanan Publik

Untuk menelaah pelayanan publik secara konseptual, perlu dibahas pengertian kata demi kata mengenai definisi pelayanan publik yang akan dijelaskan dibawah ini:

Menurut H.A.S. Moenir (2000:16-17) pelayanan didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dalam beberapa literatur definisi pelayanan seringkali disamakan dengan jasa, hal ini seperti apa yang diungkapkan oleh Philip

Kotler dalam Fandy Tjiptono (1997:23-24) yang mendefinisikan pelayanan atau jasa sebagai:

“Pelayanan atau jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan tertentu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produksi fisik maupun tidak.”

Gronroos dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:2) mendefinisikan pelayanan sebagai :

“Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan/konsumen”

Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (1997:23) jasa atau servis adalah aktivitas, manfaat, ataupun kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya, bengkel, reparasi, kursus, lembaga pendidikan, jasa telekomunikasi, transportasi dan lain-lain. Meskipun terdapat perbedaan terhadap pengertian jasa pelayanan, Kotler dalam Arif (2007:20-21) menyebutkan umumnya terdapat empat karakteristik jasa yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. *Intangibility*, karena jasa tidak berwujud. Biasanya jasa dirasakan secara subyektif dan ketika jasa dideskripsikan oleh pelanggan, seperti ekspresi seperti pengalaman, kepercayaan, perasaan dan keamanan adalah tolak ukur yang dipakai. Inti dari jasa adalah ketidakberwujudan dari fenomena itu sendiri.

2. *Inseparability*, karena jasa bukan benda tetapi merupakan seri aktivitas atau proses di mana produksi dan konsumsi dilakukan secara simultan. Dengan demikian, pada suatu tingkatan sangat sulit untuk mengontrol kualitas dan melakukan pemasaran dengan cara tradisional. Tidak ada pra produksi untuk mengontrol kualitas lebih awal sebelum dijual dan dikonsumsi.
3. *Perishability*, karakteristik yang menyatakan bahwa tidak memungkinkan menyimpan jasa seperti barang. Jika pesawat tinggal landas dengan hanya separuh kapasitas tempat duduknya, tempat duduk yang kosong tidak dapat dijual pada hari berikutnya dan kapasitas tempat duduk tersebut akan hilang.
4. *Variability*, karena proses produksi dan proses penyampaian dilakukan oleh manusia. Oleh karena manusia mempunyai sifat yang tidak konsisten sehingga penyampaian suatu jasa belum tentu sama terhadap tiap-tiap pelanggan.

Pengertian pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan kepada masyarakat umum atau biasa disebut pelayanan publik. Menurut H.A.S Moenir (2000:26-27) pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, sedangkan dalam Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 pengertian pelayanan publik adalah:

“Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”

Dalam pelayanan umum juga perlu memperhatikan beberapa faktor yang memberi kontribusi terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang baik. Hal-hal yang mendukung pelayanan publik menurut H.A.S. Moenir (2000:88-123) sebagai berikut :

1. Faktor Kesadaran

Yang menjiwai perilaku yang memandu kehendak dalam lingkungan organisasi kerja yang tidak menganggap sepele, melayani dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin.

2. Faktor Aturan

Dalam arti ketaatan dan penggunaan kewenangan bagi penunaian hak, kewajiban dan tanggungjawab. Adanya pengetahuan dan pengalaman yang memadai serta kemampuan berbahasa yang baik dengan pemahaman pelaksanaan tugas yang cukup. Adanya kedisiplinan pelaksanaan yang dilengkapi dengan kepatuhan, ketertiban dan disiplin (disiplin waktu dan disiplin kerja), keinsyafan dan bertindak adil.

3. Faktor Organisasi

Dalam arti adanya organisasi pelayanan yang bersistem simbiotik yang mengalir kesemua komponen sibernetik, metodik dan prosedural. Pilihan prosedur dan metode sesuai dengan uraian pekerjaan tugas yang menyangkut standar, waktu, alat yang

digunakan, bahan dan kondisi pekerjaan, yang dilengkapi dengan mekanisme prosedural yang dibuat atas dasar penelitian/kepentingan lingkungan. Demikian pula akan dipilih metode untuk penyelesaian pekerjaan tahap demi tahap.

4. Faktor Pendapatan

Yang merupakan imbalan bagi para fungsionaris yang diukur layak dan patuh.

5. Faktor Kemampuan dan Ketrampilan

Bagi petugas sangat diperlukan ketrampilan melaksanakan tugas yang pada umumnya menggunakan empat unsur, yaitu otot, saraf, perasaan dan pikiran dengan bobot berbeda sesuai dengan jenis tugasnya. Dalam bidang pelayanan yang menonjol dan paling cepat di rasakan oleh orang-orang yang menerima layanan adalah ketrampilan pelaksanaannya. Mereka inilah yang membawa “bendera” terhadap kesan atas baik buruknya layanan.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Yang menyangkut segala peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas utama dan pembantu pelaksanaan pekerjaan. Fungsi sarana pelayanan antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin.

- d. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- e. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Faktor sarana kerja meliputi dua hal yaitu:

a. Sarana Kerja

1. Peralatan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang menjadi barang lain yang berlainan fungsi dan gunanya.
2. Perlengkapan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat bantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan.
3. Perlengkapan bantu, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan.

b. Fasilitas Pelayanan

1. Fasilitas ruangan.
2. Telepon umum.
3. Alat panggil.

Masyarakat disini sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka pelayanan yang didambakan oleh masyarakat menurut H.A.S. Moenir (2000:41-45) harus mencakup ciri-ciri sebagai berikut :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran, atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas atau alasan untuk kesejahteraan.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang “bulu”.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

c. Sertifikat Tanah

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 pasal 1 ayat

(2) menyatakan tentang sertifikat adalah :

“ Sertifikat adalah surat tanda bukti hak sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 19 ayat (2) huruf c Undang-Undang Pokok Agraria untuk Hak Atas Tanah, Hak Pengelolaan Tanah Wakaf, Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun dan Hak Tanggungan untuk masing-masing yang sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan.”

Menurut Florianus SP Sangsun (2007 :51), Sertifikat merupakan surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat di dalamnya, sepanjang data fisik dan data yuridis tersebut sesuai dengan yang ada dalam surat ukur dan buku tanah yang bersangkutan.

Untuk mendapatkan jaminan kepastian hukum atas bidang tanah, memerlukan perangkat hukum yang tertulis, lengkap, jelas, dan dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan jiwa dan isi ketentuan-ketentuan yang berlaku. Hal tersebut tercapai melalui pendaftaran tanah. Sebagai bagian dari proses pendaftaran tanah, sertifikat sebagai alat pembuktian atas hak tanah terkuat pun diterbitkan. (Florianus SP Sangsun, 2007 :1-2)

Di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 pasal 3 tentang pendaftaran hak atas tanah, menjelaskan pendaftaran atas tanah memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan kepada pemegang hak atas suatu bidang tanah, satuan rumah susun dan hak-hak lain yang terdaftar agar dengan mudah dapat membuktikan dirinya sebagai pemegang hak yang bersangkutan;
2. Untuk menyediakan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan termasuk pemerintah agar dengan mudah memperoleh data yang diperlukan dalam mengadakan perbuatan hukum mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun yang terdaftar, untuk melaksanakan fungsi informasi tersebut data fisik dan data yuridis dari bidang rumah dan satuan rumah susun yang terdaftar terbuka untuk umum;
3. Untuk terselenggaranya tertib administrasi pertanahan. Setiap bidang rumah dan satuan rumah susun termasuk peralihan, pembebanan, dan hapusnya hak atas bidang tanah dan hak milik atas satuan rumah susun yang wajib didaftar.

(Florianus SP Sangsun, 2007 :17)

Dengan pendaftaran hak atas tanah tersebut berarti pihak yang didaftar akan mengetahui subyek hak atas tanah dan obyek hak atas tanah yaitu mengenai orang yang menjadi pemegang hak atas tanah itu, letak tanahnya, batas-batas tanahnya, panjang serta lebar dari tanah tersebut. Hasil akhir dari pendaftaran hak atas tanah adalah sertifikat tanah. Sertifikat ini berguna sebagai alat bukti yang kuat dan akan melindungi hak-hak para pemilik tanah.

Pendaftaran tanah dilaksanakan berdasar asas sederhana, aman, terjangkau, dan mutakhir/terbuka, sebagaimana tercantum dalam ketentuan pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 dan penjelasannya:

1. Sederhana

Yaitu dalam pendaftaran tanah dimaksudkan agar ketentuan-ketentuan pokok maupun prosedurnya mudah dipahami oleh pihak-pihak yang berkepentingan, terutama para pemegang hak atas tanah.

2. Aman

Menunjukkan pendaftaran tanah perlu diselenggarakan secara teliti dan cermat sehingga hasilnya dapat memberikan jaminan kepastian hukum sesuai tujuan pendaftaran tanah itu sendiri.

3. Terjangkau

Menunjuk pada keterjangkauan bagi pihak-pihak yang memerlukan, khususnya dengan memperhatikan kebutuhan dan kemampuan golongan ekonomi lemah. Pelayanan yang diberikan dalam rangka penyelenggaraan pendaftaran tanah harus bisa terjangkau oleh para pihak yang memerlukan.

4. Mutakhir/Terbuka

Menunjuk pada kelengkapan yang memadai dalam pemeliharaan datanya. Data yang tersedia harus menunjukkan keadaan yang mutakhir. Untuk perlu diikuti kewajiban mendaftarkan dan pencatatan perubahan yang terjadi kemudian hari. Asas mutakhir/terbuka

menuntut dipeliharanya data pendaftaran tanah secara terus menerus dan berkesinambungan, sehingga data yang tersimpan di Kantor Pertanahan selalu sesuai dengan keadaan nyata di lapangan, dan masyarakat dapat memperoleh keterangan mengenai data yang benar setiap saat, untuk itulah diberlakukan asas terbuka.

(Florianus SP Sangsun, 2007 :17-19)

Berkaitan dengan pelaksanaan pembuatan sertifikat tanah tersebut, dari pemerintah telah menunjuk lembaga yang bergerak dibidang pertanahan. Dalam hal ini adalah Badan Pertanahan Nasional. Badan Pertanahan Nasional terdiri dari tingkat pusat, tingkat propinsi yaitu Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan tingkat kabupaten/kotamadya yaitu Kantor Pertanahan, dan didalam pelaksanaannya, Badan Pertanahan Nasional tidak bisa dilepas dari pembuatan sertifikat tanah.

Tugas dan wewenang dari Badan Pertanahan Nasional selaku lembaga non-departemen, dalam menjalankan pensertifikasian tanah juga membutuhkan peran serta dan kerjasama yang baik.

Tugas dan wewenang dari Badan Pertanahan Nasional meliputi antara lain yaitu:

- a. pemberian ijin lokasi.
- b. penyelenggaraan pengadaan tanah untuk kepentingan pembangunan.
- c. penyelesaian sengketa tanah garapan.

- d. penyelesaian masalah ganti kerugian dan santunan tanah untuk pembangunan.
- e. penetapan subyek dan obyek redistribusi tanah, serta ganti kerugian tanah kelebihan maksimum dan tanah absente.
- f. penetapan dan penyelesaian masalah tanah ulayat.
- g. pemanfaatan dan penyelesaian masalah tanah kosong.
- h. pemberian ijin membuka tanah.
- i. perencanaan penggunaan tanah wilayah Kabupaten/Kota.
(www.bpn.go.id).

Dari penjelasan tersebut dapat dijelaskan, bahwa seseorang yang memohon atau mengurus sertifikat tanah terdorong oleh alasan-alasan tertentu, yaitu secara umum mereka terdorong oleh alasan dasar, yaitu:

- a. Atas kemauan sendiri.
- b. Masih banyaknya tanah yang belum memiliki sertifikat resmi.
- c. Didalam pelaksanaannya di atur oleh peraturan perundang-undangan.
- d. Serta berkaitan dengan peraturan pemerintah yang baru tentang sertifikasi tanah.

Hal itu sesuai dengan Keputusan Presiden Nomor 34 Tahun 2003 tentang Kebijakan Nasional di bidang Pertanahan, menjelaskan bahwa:

“ Didalam proses pensertifikasian tanah harus dilaksanakan dengan sesegera mungkin sebagai pengganti sertifikat yang lama, baik leter-C maupun yang lainnya. Karena apabila tidak segera dilakukan sertifikasi tanah yang baru, dikhawatirkan sertifikat tersebut akan menjadi tidak berharga.

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 34 Tahun 2003 tentang Kebijakan Nasional di bidang Pertanahan tersebut, maka Badan Pertanahan Nasional selaku badan pemerintahan yang bergerak di bidang pertanahan mengadakan percepatan dalam hal pembangunan informasi dan manajemen pertanahan yang terutama berhubungan dengan masalah sertifikat tanah, yang meliputi antara lain:

- a) penyusunan basis data tanah-tanah aset negara/pemerintah/pemerintah daerah di seluruh Indonesia;
- b) penyiapan aplikasi data tekstual dan spasial dalam pelayanan pendaftaran tanah dan penyusunan basis data penguasaan dan pemilikan tanah, yang dihubungkan dengan *e-government*, *e-commerce* dan *e-payment*;
- c) pemetaan kadasteral dalam rangka inventarisasi dan registrasi penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah dengan menggunakan teknologi citra satelit dan teknologi informasi untuk menunjang kebijakan pelaksanaan *landreform* dan pemberian hak atas tanah;
- d) pembangunan dan pengembangan pengelolaan penggunaan dan pemanfaatan tanah melalui sistem informasi geografi, dengan mengutamakan penetapan zona sawah beririgasi, dalam rangka memelihara ketahanan pangan nasional.

(www.bpn.go.id).

d. Sertifikasi Tanah

Pada dasarnya sertifikasi tanah merupakan suatu proses pengesahan yang menerangkan mengenai bukti kepemilikan tanah (hak atas tanah). Dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia (1995:219) sertifikasi merupakan suatu proses pembuatan sertifikat. Menurut Florianus SP Sangsun (2007 : 51). Sertifikasi merupakan pembuatan surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat di dalamnya, sepanjang data fisik dan data yuridis tersebut sesuai dengan yang ada dalam surat ukur dan buku tanah yang bersangkutan.

Dalam sertifikasi tanah yang harus dipersiapkan oleh pemohon, agar dalam pembuatan sertifikat menjadi lebih cepat dan akurat menurut Kian Gunawan (2008:35) adalah sebagai berikut :

1. Bukti identitas diri pendaftar dan identitas pemilik asal

Bukti identitas diri yang bisa digunakan adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk perseorangan, Akta Pendirian Badan Hukum yang sah untuk badan hukum, atau surat kuasa beserta KTP dari pemegang kuasa, untuk permohonan menggunakan kuasa.

2. Kelengkapan bukti riwayat tanah

Tahap pembuktian membutuhkan kelengkapan berkas riwayat tanah. Riwayat tanah ini akan diuji kebenarannya sehingga menjadi pertimbangan berhak tidaknya pemohon mendapatkan hak atas tanah.

3. Bukti pembayaran pajak dan bea perolehan hak

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2000 yang berlaku menyatakan bahwa segala transaksi yang berkaitan dengan penguasaan ataupun kepemilikan hak atas tanah dikenakan pajak atau Bea Perolehan Hak Atas Tanah Negara.

4. Budgeting untuk pencarian sertifikat

Beban biaya yang dibutuhkan dalam pengurusan sertifikat tanah di antaranya :

- a. Biaya administrasi pendaftaran permohonan;
- b. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHATB);
- c. Biaya Pajak Bumi dan Bangunan (PBB);
- d. Biaya operasional pengurusan pendaftaran tanah untuk pribadi alias biaya mondar-mandir;
- e. Biaya pemakaian jasa kuasa hukum apabila anda memakainya;
- f. Biaya PPAT untuk pembuatan Akta PPAT.

5. Pemakaian pihak ketiga

Keputusan selanjutnya adalah mengenai pemakaian jasa pihak ketiga/kuasa hukum. Apabila ingin memakai jasa kuasa hukum cari yang telah terbukti kredibilitasnya dan terpercaya.

e. SPOPP (Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan)

SPOPP (Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan) atau pada umumnya biasa disebut SPM (Standar Pelayanan Minimal) merupakan standar pelaksanaan pelayanan yang dimaksudkan agar masing-masing Institusi Pemerintah memiliki standar pelayanan yang sama.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006:256), tujuan dari SPM adalah dalam rangka untuk penyelenggaraan urusan wajib Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota yang berkaitan dengan pelayanan dasar sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Adapun prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam penyusunan dan penerapan SPM adalah sebagai berikut (Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005) :

1. SPM disusun sebagai alat Pemerintah dan Pemerintah Daerah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib.
2. SPM ditetapkan oleh Pemerintah dan diberlakukan untuk seluruh Pemerintahan Daerah Propinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.
3. Penerapan SPM oleh Pemerintahan Daerah merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan dasar nasional.

4. SPM bersifat sederhana, konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian.
5. SPM disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan, prioritas dan kemampuan keuangan nasional dan daerah serta kemampuan kelembagaan dan personil daerah dalam bidang yang bersangkutan.

Penerapan SPM di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 diatur hal-hal sebagai berikut :

1. Pemerintahan Daerah menerapkan SPM sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri.
2. SPM yang telah ditetapkan Pemerintah menjadi salah satu acuan bagi Pemerintahan Daerah untuk menyusun perencanaan dan penganggaran penyelenggaraan Pemerintah Daerah.
3. Pemerintah Daerah menyusun rencana pencapaian SPM yang memuat target tahunan pencapaian SPM dengan mengacu pada batas waktu pencapaian SPM sesuai dengan Peraturan Menteri.
4. Rencana Pencapaian SPM tersebut dituangkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan Rencana Strategi Satuan Kerja Perangkat Daerah (Renstra SKPD).
5. Target tahunan pencapaian SPM tersebut dituangkan kedalam Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD), Rencana Kerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (Renja SKPD), Kebijakan Umum Anggaran (KUA), Rencana Kerja dan Anggaran Satuan Kerja

Perangkat Daerah (RKA-SKPD) sesuai klasifikasi belanja daerah dengan mempertimbangkan kemampuan keuangan daerah.

6. Penyusunan rencana pencapaian SPM dan anggaran kegiatan yang terkait dengan pencapaian SPM dilakukan berdasarkan analisis kemampuan dan potensi daerah dengan mengacu pada pedoman yang ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri.
7. Rencana pencapaian target tahunan SPM serta realisasinya diinformasikan kepada masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Pemerintah Daerah mengakomodasikan pengelolaan data dan informasi penerapan SPM ke dalam sistem informasi daerah yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
9. Dalam rangka pelaksanaan urusan pemerintahan yang mengakibatkan dampak lintas daerah dan/atau untuk menciptakan efisiensi, daerah wajib mengelola pelayanan publik secara bersama dengan daerah disekitarnya sesuai peraturan perundang-undangan.
10. Dalam pengelolaan pelayanan dasar secara bersama sebagai bagian dari pelayanan publik, rencana pencapaian SPM perlu disepakati bersama dan dijadikan sebagai dasar dalam merencanakan dan menganggarkan kontribusi masing-masing daerah.
11. Dalam upaya pencapaian SPM, Pemerintah Daerah dapat bekerjasama dengan pihak swasta.

SPOPP (Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan) yang diterapkan di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar terdiri dari, Jenis Pelayanan, Dasar Hukum, Persyaratan, Waktu, Biaya, dan Masa Berlaku. SPOPP yang diterapkan ini diharapkan membawa dampak yang positif untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar.

f. Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah

Tujuan dari sertifikasi tanah adalah adanya kepastian hak atas tanah. Dengan kepastian hak setidaknya dapat mencegah terjadinya sengketa tanah. Dengan sertifikat tanah maka jelaslah tanah tersebut sudah terdaftar di Kantor Pertanahan setempat sehingga setiap orang dapat mengetahui bahwa tanah tersebut telah ada pemiliknya.

Dalam proses sertifikasi tanah tidak bisa lepas dari pendaftaran tanah, penyelenggaraan pendaftaran saat ini dilakukan melalui 2 pendekatan yaitu pendekatan sistematis dan pendekatan sporadis. Pendaftaran tanah secara sistematis adalah pendaftaran tanah pertama kali yang dilakukan secara serentak meliputi semua obyek pendaftaran tanah yang belum didaftar dalam wilayah suatu desa atau kelurahan. Pendaftaran tanah secara sistematis didasarkan pada suatu rencana kerja dan dilaksanakan di wilayah-wilayah yang ditetapkan pemerintah. Pendaftaran tanah secara sporadis adalah pendaftaran tanah pertama kali yang mengenai satu atau beberapa obyek pendaftaran tanah dalam satu wilayah desa atau kelurahan secara individual. Pendaftaran tanah dilaksanakan atas

permintaan pihak yang berkepentingan. Sebagian besar pendaftaran tanah sekarang ini dilakukan melalui pendekatan sporadik yang berdasarkan permohonan masyarakat, hal ini disebabkan kemampuan pemerintah yang terbatas dalam menyelenggarakan pendaftaran tanah secara sistematis.

Pada dasarnya tujuan pelayanan sertifikasi tanah adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Kantor Pertanahan sebagai organisasi publik yang mempunyai tugas pelayanan kepada masyarakat sudah semestinya menciptakan pelayanan yang lebih transparan, sederhana, murah dan akuntabilitasnya dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Selama ini sudah menjadi opini umum di tanah air menyangkut rumitnya proses pelayanan pertanahan, oleh karena itu, sudah menjadi kewajiban Kantor Pertanahan untuk meningkatkan pelayanan pertanahan. Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar sebagai salah satu kantor yang dilengkapi dengan fasilitas LOC (*Land Office Computerization*), ketersediaan sarana dan prasarana kerja yang berbasis teknologi informasi tersebut mendorong manajemen kantor pertanahan untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan mengakomodasikan kebutuhan rakyat terhadap pelayanan pertanahan.

Meskipun upaya peningkatan pelayanan sudah dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar, tetapi masih perlu dilakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dalam penelitian ini menggunakan lima dimensi pokok penentu kualitas sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar adalah sebagai berikut :

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Dalam hal ini berkaitan dengan fasilitas fisik dan sarana pelayanan termasuk teknologi yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar dalam menunjang pelayanan kepada masyarakat. Penampilan fisik merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan penyedia jasa.

2. Keandalan (*Reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan memuaskan. Dalam hal ini bagaimanakah kemampuan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu serta dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan jelas, tepat dan cepat.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Menyangkut bagaimana daya tanggap pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar dalam menanggapi setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat serta kerelaan untuk menolong *customer* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

4. Jaminan (*Assurance*)

Meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, kemampuan memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan.

5. Empati (*Empathy*)

Meliputi perhatian secara individual yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar kepada masyarakat, seperti kemudahan dalam menghubungi kantor, kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat.

Lima dimensi tersebut dianggap cocok dalam menilai kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar karena dari lima dimensi tersebut secara umum mampu memberikan gambaran tentang apa yang dilakukan penyedia pelayanan dan dapat merepresentasikan apa yang dirasakan oleh pelanggan atau masyarakat.

F. Kerangka Berpikir

Pada hakekatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

Kantor Pertanahan merupakan Lembaga Teknis Daerah yang mempunyai tugas memberikan pelayanan sertifikasi tanah kepada masyarakat dengan menyelenggarakan proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya sertifikat tanah.

Setiap organisasi pelayanan publik bertugas melayani dan memuaskan pihak penerima layanan, untuk itu kualitas pelayanan perlu diperhatikan. Dalam kerangka pemikiran akan dijelaskan mengenai proses berpikir peneliti dalam rangka mengadakan penelitian kualitatif.

Kualitas dimulai dari memahami benar pentingnya kualitas pelayanan itu sendiri karena kebutuhan pelanggan yang semakin kompleks dan diakhiri dengan kualitas pelayanan yang memuaskan penerima pelayanan (masyarakat). Berkaitan dengan kebutuhan akan sertifikat tanah, masyarakat membutuhkan adanya pelayanan yang mudah, murah, jelas, cepat dan transparan. Hal ini mengingat di masa lalu, pengurusan sertifikat tanah cenderung lama, berbelit-belit, mahal dan tidak jelas, serta adanya pungutan yang semakin membebani masyarakat, maka dari itu diperlukan upaya dari pemerintah untuk mengurangi benang kusut tersebut dan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dibidang pertanahan.

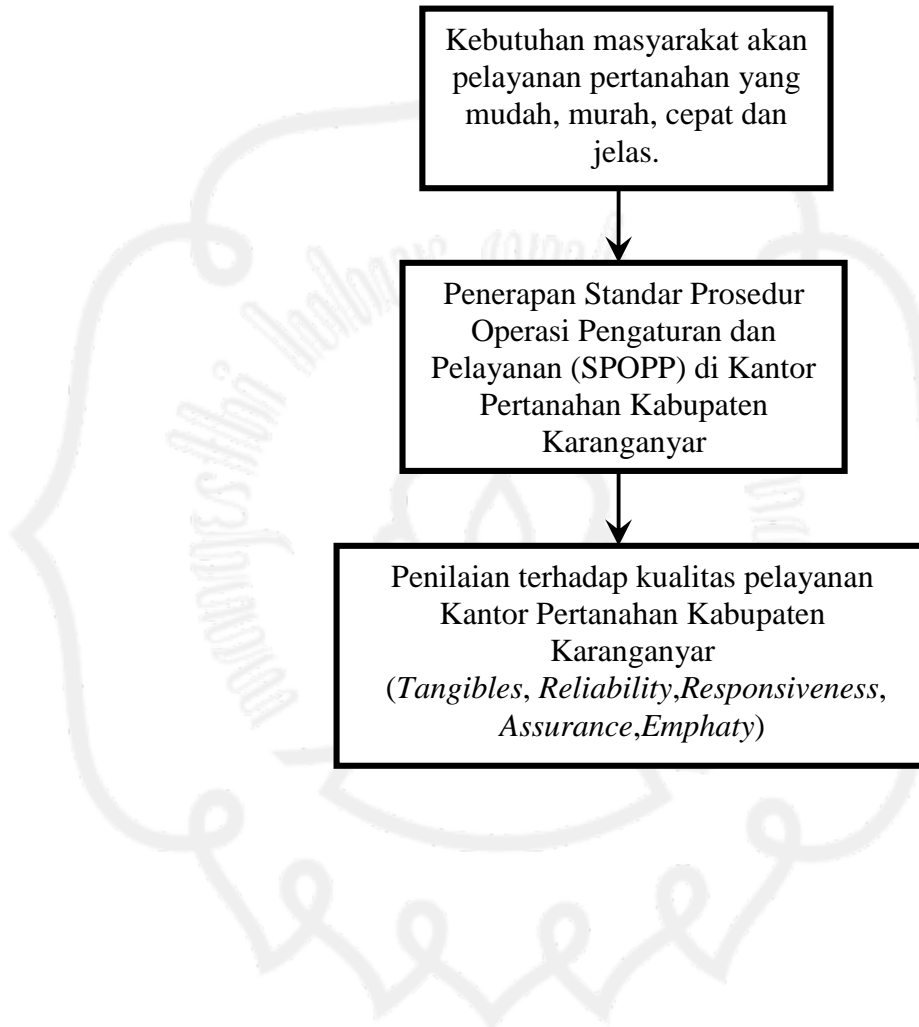
Bercermin dari berbagai masalah yang disebutkan di atas, upaya yang dilakukan pemerintah daerah Kabupaten Karanganyar adalah membuat kantor yang menangani bidang pertanahan dengan sistem terpadu dengan memangkas birokrasi yang panjang dan berbelit-belit

tersebut. Realisasi dari hal tersebut adalah dibentuknya Kantor Pertanahan Kabupaten Karangnyar yang menangani segala permasalahan mengenai tanah.

Kemampuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan menunjukkan kualitas pelayanan organisasi tersebut. Pelayanan di nilai oleh pelanggan sebagai pengguna jasa. Berdasarkan keputusan Menneq PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 untuk mewujudkan kelancaran dalam mempercepat proses penerbitan sertifikat tanah diperlukan Standar Pelayanan sebagai salah satu prinsip kerja Pelayanan Kantor Pertanahan. Standar Pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi : Jenis Pelayanan, Dasar Hukum, Persyaratan, Waktu, Biaya, dan Masa Berlaku.

Dengan aspek-aspek tersebut peneliti dapat menilai tingkat kuallitas yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar, khususnya dalam pelaksanaan penyelesaian sertifikat tanah. Kepuasan merupakan wujud rasa senang, bahagia karena terpenuhinya kebutuhan pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima.

Gambar 1.1 Model Kerangka Berpikir
Kerangka Pemikiran Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah di
Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar



G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif, karena didalamnya terdapat data-data, kata-kata dan gambar (data kualitatif) maupun data angka-angka (data kuantitatif), sedangkan ditinjau dari metodenya, penelitian ini termasuk penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang dilakukan dengan melakukan pengumpulan data berupa kata-kata, gambar-gambar serta informasi verbal maupun normatif.

Namun dalam penelitian ini juga tidak dapat mengesampingkan teknik kepustakaan (*library research*) yaitu kegiatan penelitian yang dilakukan melalui pustaka-pustaka yang relevan, terutama dalam menyusun landasan teori dan kerangka pemikiran dan *field research* (yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dari lapangan yang berupa data primer maupun sekunder).

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar berlokasi di Jl. Lawu 202 Karanganyar, Kode pos 57711. Telp.0271-495026, faks.0271-495026. Alasan peneliti memilih Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar berdasarkan pertimbangan bahwa di daerah Kabupaten Karanganyar sebagian bidang tanahnya belum bersertifikat, sehingga merupakan suatu potensi tersendiri bagi Kantor Pertanahan

Kabupaten Karanganyar untuk diupayakan pensertifikasiannya, selain banyak tanah yang belum memiliki sertifikat Kabupaten Karanganyar juga memiliki karakteristik pegunungan, yang berbeda dengan daerah lain di sekitarnya.

3. Metode Penentuan Informan

Dalam penelitian yang bersifat deskriptif maka metode yang digunakan adalah metode selektif bukan statistik karena metode tersebut mempergunakan berbagai pertimbangan yang berdasarkan atas kebutuhan dan tujuan penelitian, maka dalam data yang dicari dan dikumpulkan dengan bersumber pada orang-orang yang dianggap tahu dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang mengetahui permasalahan secara mendalam. Untuk memperoleh informasi dari petugas pelayanan, maka dalam penelitian ini menggunakan *key informan* (informan kunci) yang kemudian *key informan* akan menunjuk siapa yang akan dipilih sebagai informan selanjutnya yang dianggap tahu, dapat dipercaya dan mengetahui permasalahan secara mendalam. Di samping itu, penelitian ini juga menggunakan/menunjuk informan atau pengguna jasa Kantor Pertanahan yang ada dilokasi penelitian. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data dari masyarakat yang pernah menggunakan jasa pelayanan Kantor Pertanahan khususnya dalam pelaksanaan penerbitan sertifikat tanah untuk mengkroscekkan pernyataan dari petugas Kantor Pertanahan.

4. Sumber Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber data sebagai berikut :

a. Sumber Data Primer

Dengan memperhatikan permasalahan mengenai sertifikasi tanah, maka diperlukan adanya sumber informasi-informasi mengenai Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar.

Untuk mendapatkan sumber data tersebut, penulis memperoleh fakta yang didapatkan langsung melalui penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar. Informasi-informasi tersebut berasal dari :

1. Masyarakat dan Pegawai Notaris yang sedang mengurus sertifikat tanah.
2. Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah.
3. Kepala Sub.Seksi Pendaftaran hak.
4. Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian

b. Sumber Data Sekunder

Dalam penelitian ini sumber data sekunder meliputi sumber data yang secara tidak langsung memberi keterangan yang mendukung data primer. Peneliti menggunakan data sekunder sebagai berikut :

1. Arsip-arsip dan dokumen resmi yang terdapat di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar dalam periode tahun 2008.
2. Buku-buku mengenai pertanahan, serta peraturan perundang-undangan yang menunjang, seperti :

- Peraturan Pemerintah No.24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Hak Atas Tanah.
- UU No.5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria.
- Keppres No.34 Tahun 2003 tentang Kebijakan Nasional di Bidang Pertanahan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu tahap terpenting dalam penelitian. Karena dengan adanya teknik pengumpulan data akan diperoleh data yang disajikan sebagai hasil penelitian, sedangkan teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara atau interview

Wawancara merupakan komunikasi langsung dengan mengadakan tanya jawab, dengan responden yang bersangkutan. Dalam wawancara ini penulis menggunakan wawancara yang bebas terpimpin, yaitu memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada seseorang untuk menyatakan pendapatnya secara bebas tapi terarah. Peneliti mengadakan wawancara kepada masyarakat dan pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar.

b. Observasi Langsung

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti untuk mengamati secara kualitatif berbagai kegiatan dan peristiwa yang terjadi serta

tindakan penanggulangan yang berhubungan langsung dengan masalah yang diangkat. Dalam hal ini, peneliti melakukan pengamatan bagaimana pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar memberikan pelayanan kepada masyarakat dan bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang ada untuk mempermudah pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar. Observasi ini tidak dilakukan hanya satu kali, tetapi beberapa kali.

c. Telaah Dokumen

Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mencatat informasi yang berupa dokumen resmi yang relevan dengan obyek penelitian, maupun brosur-brosur yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti sebagai bahan acuan. Peneliti menggunakan dokumen resmi berupa buku profil Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar dan brosur-brosur yang ada di Kantor Pertanahan seperti :

- Brosur INTAN (Informasi Interaktif Pertanahan).
- Brosur Panduan Singkat Layanan Informasi Pertanahan Mandiri.
- Brosur LARASITA (Layanan Rakyat Untuk Sertifikasi Tanah).
- Brosur Daftar Harga/Tarif.
- Brosur Persyaratan Pendaftaran.

6. Analisis Data

Setelah semua data terkumpul, tahap selanjutnya adalah melakukan analisis data. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data interaktif, menurut H.B Sutopo (2002: 96) teknik tersebut meliputi :

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan dan pengabstraksian data yang kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan dan mengatur data sedemikian rupa sehingga bisa ditarik kesimpulan. Proses ini berlangsung secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung. Peneliti menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan dan mengabstraksikan data dari buku profil Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar dan brosur Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Merupakan suatu kumpulan informasi, deskripsi dalam bentuk narasi yang memungkinkan penarikan suatu kesimpulan dapat dilakukan. Susunan penyajian data yang baik dan jelas sistematikanya akan banyak membantu peneliti dalam mengumpulkan data. Dalam hal ini penyajian data meliputi matrik, gambar atau skema, bagan dan juga tabel-tabel. Kesemuanya itu dirancang guna merakit informasi secara teratur supaya mudah dilihat dan dimengerti. Peneliti menyajikan matrik Hasil Analisa dan Pembahasan Masalah. Gambar Kerangka Pemikiran Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten

Karanganyar, gambar Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar, gambar Model Analisis Interaktif. Bagan Prosedur Permohonan Sertifikat Tanah, bagan Alur Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar, bagan Prosedur Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar. Tabel jumlah Bidang dan Luas Tanah Bersertifikat Masing-Masing Kecamatan, tabel Potensi Penggunaan Tanah Di Kabupaten Karanganyar, tabel Jumlah Pegawai kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar, tabel Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar Berdasar Golongan/Ruang, tabel Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar, tabel Standar Prosedur Operasional Pengaturan dan Pelayanan (SPOPP), tabel Pendaftaran Tanah Pertama Kali, tabel Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah, tabel Rincian Bangunan Gedung, tabel Sarana Pendukung Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar.

c. Penarikan Kesimpulan (*Data Conclusion*)

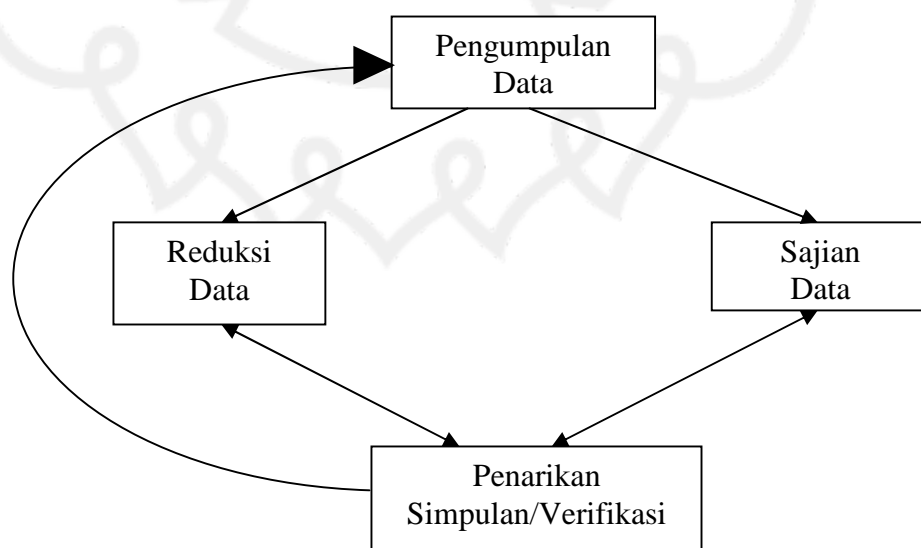
Dari awal pengumpulan data, peneliti sudah harus memahami apa arti dari hal-hal yang diperoleh peneliti dengan melalui pencatatan peraturan-peraturan, pernyataan-pernyataan, dan arahan sebab akibat. Peneliti yang ahli menangkap bernagai hal tersebut secara kuat, namun tetap terbuka dan bersifat skeptis, namun demikian pernyataan-pernyataan tersebut tetap dibiarkan pada awalnya kurang jelas, kemudian semakin meningkat secara jelas dan memiliki landasan kuat.

Kesimpulan akhir terjadi sebelum pengumpulan data berakhir. Kesimpulan yang diverifikasikan yang dapat berupa pengulangan pemeriksaan untuk mengetahui benar tidaknya laporan yaitu sebagai pemikiran yang kedua yang timbul melintas dalam pikiran peneliti pada saat penulis melihat kembali sebentar pada pengumpulan data. Kesimpulan perlu diverifikasi agar cukup mantap dan benar-benar bisa dipertanggungjawabkan. Pada dasarnya makna data harus diuji validitasnya supaya simpulan penelitian menjadi lebih kokoh dan lebih bisa dipercaya.

Untuk lebih jelasnya proses analisis ini dapat di lihat dalam skema berikut:

Gambar I.2 :

Model Analisis Interaktif



Sumber: H.B. Sutopo (2002 ; 96)

7. Validitas Data

Tahap ini dimaksudkan untuk membuktikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan realitas di lokasi penelitian. Untuk menjamin validitas data ini digunakan teknik triangulasi data (triangulasi sumber), yaitu dalam pengumpulan data menggunakan beragam sumber data yang tersedia. Artinya, data yang sama atau sejenis, akan lebih mantap kebenarannya jika digali dari beberapa sumber data yang tersedia (H.B. Sutopo, 2002:79). Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi dengan sumber, dengan cara mengumpulkan data dengan menggunakan beberapa sumber yang tersedia sehingga data yang dikumpulkan dari satu sumber akan di kontrol oleh data yang lain. Triangulasi sumber ini memanfaatkan jenis sumber data yang berbeda-beda untuk menggali data yang sejenis. Di sini tekanannya pada perbedaan sumber data bukan pada teknik pengumpulan data atau yang lain.