

651.1  
812  
2 c.

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KUALITAS PELAYANAN PENSERTIFIKATAN  
HAK ATAS TANAH PADA KANTOR PERTANAHAN  
KABUPATEN PEKALONGAN**

**TESIS**

**Untuk memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Mencapai Derajat Sarjana S-2**

**Program Pascasarjana Universitas Diponegoro  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi  
Konsentrasi : Magister Administrasi Publik**



**Diajukan oleh :**

**RUSLAN SILONDAE  
D4E 000057**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
2002**

**UPT-PUSTAK-UNDIP**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KUALITAS PELAYANAN PENSERTIFIKATAN  
HAK ATAS TANAH PADA KANTOR PERTANAHAN  
KABUPATEN PEKALONGAN**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

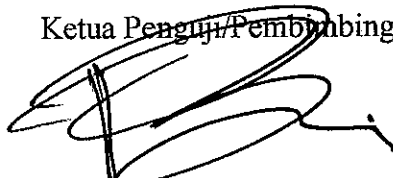
RUSLAN SILONDAE

D4E 000057

telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal : 27 Desember 2002

Susunan Tim Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing I,



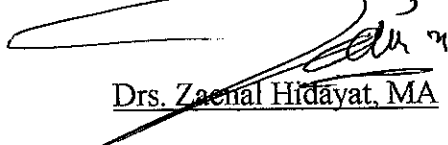
DR. Purbayu Budi Santoso, MS

Anggota Dewan Penguji lain:

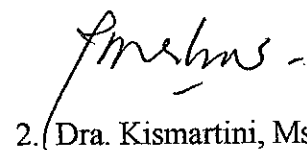


1. Dra. Tri Kadarwati, SU

Sekretaris Penguji/Penguji II,



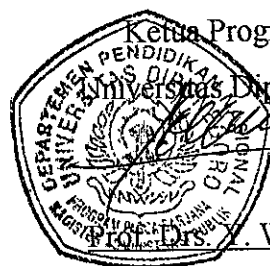
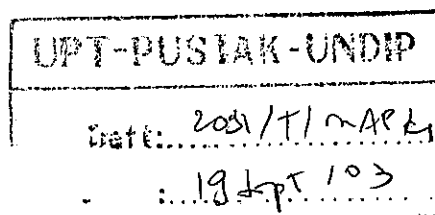
Drs. Zaenal Hidayat, MA



2. Dra. Kismartini, Msi

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memenuhi gelar Magister Sain

Tanggal : 27 DEC 2002



Ketua Program Studi MAP

Universitas Diponegoro Semarang

Drs. X. Warella, MPA, Phd

## RINGKASAN

### “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pensertifikatan Hak Atas Tanah pada Kantor Pertanahan kabupaten Pekalongan”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran secara umum tentang kualitas pelayanan pada kantor pertanahan kabupaten pekalongan, serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada kantor pertanahan kabupaten Pekalongan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat digambarkan secara keseluruhan berada pada kategori cukup. Penelitian ini menemukan bahwa korelasi variabel kualitas SDM terhadap kualitas pelayanan ada hubungan positif dan signifikan. Hal ini didasarkan pada hasil hitung 0,417 dengan taraf signifikan 0,001. Korelasi variabel sosialisasi terhadap kualitas pelayanan menunjukkan ada hubungan positif dan signifikan. Hal ini didasarkan pada hasil hitung 0,511 dengan taraf signifikan 0,000. Korelasi variabel komunikasi terhadap kualitas pelayanan menunjukkan ada hubungan positif dan signifikan. Hal ini didasarkan pada hasil hitung 0,376 dengan taraf signifikan 0,003. Korelasi variabel informasi terhadap kualitas pelayanan menunjukkan ada hubungan positif tetapi sangat lemah dan tidak signifikan. Hal ini didasarkan pada hasil hitung 0,143 dengan taraf signifikan 0,275.

Berdasarkan hasil analisis regresi ganda dengan taraf signifikan yang dipakai adalah 5 % dengan menggunakan F tes. Hasil hitungan F tes adalah 7,903 dengan taraf signifikan 0,000. Ini berarti secara signifikan ada pengaruh kualitas SDM, sosialisasi, komunikasi, informasi secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pada kantor pertanahan kabupaten Pekalongan.

Pengaruh variabel kualitas SDM terhadap kualitas pelayanan secara signifikan ada pengaruh. Hasil hitung menunjukkan 2,403 pada taraf signifikan 0,020. Pengaruh variabel sosialisasi terhadap kualitas pelayanan secara signifikan ada pengaruh. Hasil hitung menunjukkan 2,568 dengan taraf signifikan 0,013. Pengaruh variabel komunikasi terhadap kualitas pelayanan secara signifikan ada pengaruh. Hasil hitung menunjukkan 1,958 pada taraf signifikan 0,055. Pengaruh variabel informasi terhadap kualitas pelayanan ada pengaruh tetapi sangat lemah. Hasil hitung menunjukkan 0,418 dengan taraf signifikan 0,678.

Dari uraian tersebut di atas disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada kantor pertanahan kabupaten Pekalongan perlu memperhatikan variabel-variabel tersebut diatas serta variabel-variabel lainnya.

## ABSTRAKSI

Kantor pertanahan Kabupaten Pekalongan merupakan salah satu instansi yang masih vertikal sampai saat ini dan juga merupakan instansi penyelenggara pelayanan umum sehingga kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian yang serius untuk lebih ditingkatkan hal tersebut di duga dipengaruhi oleh kualitas sumberdaya manusia, sosialisasi, komunikasi, informasi.

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner, wawancara, dokumen, sedang sampel penelitian diambil dari seluruh populasi atau karyawan yang ada. Untuk menguji hubungan antara variabel bebas dan tergantung menggunakan korelasi pearson. Selanjutnya data yang diperoleh di olah secara kualitatif dan kuantitatif. Pengolahan secara kuantitatif dilakukan untuk menguji hipotesa dengan menggunakan regresi ganda.

Kualitas SDM sangat menentukan pelaksanaan pekerjaan dari masing-masing karyawan. Dengan kualitas SDM yang baik, maka pekerjaan dapat dilakukan dengan cepat. Sosialisasi yang baik akan mempermudah dan memperjelas pemahaman masyarakat tentang pertanahan, dengan demikian masyarakat dapat mengerti tentang hak dan kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi. Komunikasi yang lancar akan mempermudah penyelesaian pekerjaan. Selanjutnya dengan sistem informasi pertanahan yang baik akan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai suatu hak atas tanah baik berupa obyek maupun subyeknya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas SDM, sosialisasi, komunikasi, informasi secara signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan baik secara sendiri-sendiri, maupun secara bersama-sama. Dengan demikian apabila variabel bebas tersebut, baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama mengalami kenaikan maka variabel kualitas pelayanan juga akan mengalami kenaikan.

Dengan demikian untuk meningkatkan kualitas pelayanan kantor pertanahan Kabupaten Pekalongan dapat dilakukan dengan berupaya meningkatkan variabel kualitas SDM, sosialisasi, komunikasi, informasi. Dalam upaya meningkatkan variabel bebas tersebut tentunya dapat dipilih variabel lain sesuai dengan kondisi kantor pertanahan kabupaten Pekalongan.

## ABSTRACT

RUSLAN SILONDAE. *Analysis on Factors Influencing Quality of Service of Land Right Certification at the Land Office, Pekalongan Regency*. Masters of Public Administration. Diponegoro University. 2003.

**Keywords:** Land Certification, Quality of Service, Quality of Manpower, Socialization, Communication, Information.

The Land Office of Pekalongan Regency is a government institution of which its delivered public service is of the importance to be enhanced. This research, entitled "Analysis on Factors Influencing Quality of Service of Land Right Certification at the Land Office, Pekalongan Regency", is intended to know the influence of quality of manpower, socialization, communication, and information to service. Data was gathered using questionnaires, interview, and documents, while samples were taken from population of the whole employees of the office. Test of the relation between dependent and independent variables employed Pearson Correlation formula. Gathered data were analyzed qualitatively. Meanwhile Double Regression formula was employed to test the hypotheses. It is believed that quality of manpower influences quality of work of each employee. Good quality of manpower will enable jobs done well. Good socialization will make the society's understanding on land problems is clearer, so that they will understand both their rights and duties. Good communication will make job easier to be done. Finally, good information system on land problems will enable the society easier to get information on land right, whether as object or subject. Research finding shows that quality of manpower, socialization, communication and information variables, whether individually or collectively, indeed significantly influence quality of service. If each variable increase, the quality of service will also increase. Therefore to increase the quality of service at the Land Office of Pekalongan Regency, the four variables should also be increased.

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, juga tidak terdapat karya dan pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 27 Desember 2002

Penulis

Ruslan Silondae

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan semesta alam yang telah melimpahkan rahmad dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul : Analisis pelayanan pensertifikatan hak atas tanah pada kantor pertanahan kabupaten pekalongan.

Tesis ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mencapai derajat sarjana – S2 Program pasca sarjana Universitas Diponegoro, Program Studi Magister Ilmu Administrasi Konsentrasi : Magister Administrasi Publik.

Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan pensertifikatan hak atas tanah pada kantor pertanahan kabupaten pekalongan, agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

Tesis ini terselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis sampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Drs. Y. Warella, MPA, PhD ( Ketua Program MAP ) .
2. Bapak DR. Purbayu Budi Santoso, MS serta Bapak Drs Zaenal Hidayat, MA masing – masing selaku dosen pembimbing satu dan dua yang penuh kesabaran dan tanggung jawab telah memberikan arahan selama penyelesaian tesis ini.
3. Ibu Dra Tri Kadarwati, SU dan Ibu Dra Kismartini, MSi, selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan untuk kesempurnaan tesis ini.
4. Bapak Andjar Setianan, SH, selaku kepala kantor pertanahan Kabupaten pekalongan yang telah memberikan bantuan moril sehingga kami dapat mengikuti kuliah pada

Program pasca sarjana Magister Ilmu Administrasi konsentrasi Magister Administrasi Publik.

5. Para karyawan dan karyawan kantor pertanahan kabupaten pekalongan.
6. Istri dan Anak-anakku semua yang telah mendukung dan memberikan bantuan moril dalam menyelesaikan kuliah dan penulisan tesis ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa akan membalas budi baik dan segala bantuan yang telah diberikan pada penulis.

Akhir kata harapan penulis kiranya tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca yang berminat.

Semarang, .....2002

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
RINGKASAN .....	iii
ABSTRAKSI .....	iv
ABSTRACT .....	v
HALAMAN PERNYATAAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kegunaan Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
A. Landasan Teori .....	11
B. Hipotesis .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A. Rancangan Penelitian .....	37
B. Fokus Penelitian .....	38
C. Lokasi Penelitian .....	38

D. Variabel Penelitian .....	38
1. Definisi Konseptual .....	38
2. Indikator Penelitian .....	40
E. Jenis dan Sumber Data .....	42
F. Instrumen Penelitian .....	42
G. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	43
H. Teknik Pengumpulan Data .....	44
I. Teknik Penentuan Skor .....	45
J. Teknik Analisa Data .....	46

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN**

<b>PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
A. Gambaran Umum .....	49
B. Hasil Penelitian .....	51
1. Deskripsi Kualitas Pelayanan .....	51
2. Deskripsi Kualitas SDM .....	51
3. Deskripsi Sosialisasi .....	62
4. Deskripsi Komunikasi .....	67
5. Deskripsi Informasi .....	72
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	75
1. Hubungan antara Variabel Kualitas SDM dengan Kualitas Pelayanan .....	67
2. Hubungan antara Variabel Sosialisasi dengan Kualitas Pelayanan .....	78
3. Hubungan antara Variabel Komunikasi dengan Kualitas Pelayanan .....	81

4. Hubungan antara Variabel Informasi dengan Kualitas Pelayanan .....	84
5. Hubungan antara Variabel Kualitas SDM, Sosialisasi, Komunikasi, Informasi .....	86
D. Hasil Wawancara .....	87
E. Diskusi .....	91
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>95</b>
A. Kesimpulan .....	95
B. Saran .....	96

## DAFTAR TABEL

1. Tabel I.2 .....	7
2. Tabel IV. 1 .....	50
3. Tabel IV. 2 .....	52
4. Tabel IV. 3 .....	52
5. Tabel IV. 4 .....	53
6. Tabel IV. 5 .....	53
7. Tabel IV. 6 .....	54
8. Tabel IV. 7 .....	55
9. Tabel IV. 8.....	55
10. Tabel IV 9.....	56
11. Tabel IV. 10 .....	57
12. Tabel IV. 11 .....	58
13. Tabel IV. 12 .....	58
14. Tabel IV. 13 .....	59
15. Tabel IV. 14.....	60
16. Tabel IV. 15 .....	60
17. Tabel IV 16 .....	61
18. Tabel IV. 17 .....	62
19. Tabel IV. 18 .....	63
20. Tabel IV. 19 .....	64
21. Tabel IV. 20 .....	64
22. Tabel IV. 21.....	65
23. Tabel IV. 22.....	66
24. Tabel IV. 23.....	66
25. Tabel IV. 24 .....	68
26. Tabel IV. 25.....	68
27. Tabel IV. 26 .....	69
28. Tabel IV. 27.....	69

29	Tabel	IV. 28	.....	70
30.	Tabel	IV..29	.....	71
31.	Tabel	IV. 30	.....	72
32.	Tabel	IV..31	.....	73
33	Tabel	IV. 32	.....	73
34.	Tabel	IV..33	.....	74
35.	Tabel	IV. 34	.....	75
36.	Tabel	IV..35	.....	77
37	Tabel	IV. 36	.....	78
38.	Tabel	IV..37	.....	79
39.	Tabel	IV. 38	.....	81
40.	Tabel	IV..39	.....	82
41	Tabel	IV. 40	.....	83
42.	Tabel	IV..41	.....	85
43.	Tabel	IV.42	.....	86

## DAFTAR LAMPIRAN

1. TABEL INDUK
2. TABEL TUNGGAL

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Empat puluh tahun yang lalu, prinsip-prinsip dasar kebijakan di bidang pertanahan telah digariskan oleh Undang-undang nomor 5 tahun 1960 tentang peraturan dasar pokok agraria atau UUPA. Seiring dengan semakin derasnya kecenderungan global terhadap penguasaan tanah, semakin dirasakan pula pola pikir yang mendasari berbagai kebijakan di bidang pertanahan selama ini.

Pertambahan jumlah penduduk, kelangkaan tanah dan kemunduran kualitasnya, alih fungsi tanah dan semakin tajamnya konflik dalam penggunaan tanah antar berbagai faktor pembangunan dalam berbagai tingkatan ; kemiskinan, sempitnya lapangan kerja dan akses yang timpang dalam perolehan dan pemanfaatan tanah, serta semakin terdesaknya hak-hak masyarakat hukum adat ( Maria S.W. Sumarjono, 1999: 66 ).

Kebijakan dan politik pertanahan secara jelas dituangkan dalam UUPA yang merupakan penjabaran dari pasal 33 ayat 3 UUD 1945 yang intinya adalah suatu kebijakan yang mengamanatkan bahwa tanah dikuasai oleh negara dan harus dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Di dalam pengertian negara menguasai tanah bukan berarti memilikinya tetapi mempunyai kewenangan untuk mengatur penggunaannya, memberikan hak-hak atas tanahnya dan mengatur perbuatan-perbuatan hukum antara orang-orang sehubungan dengan tanah.

UPT-PUSTAK UPPAD

Tuntutan yang sekaligus merupakan tantangan di bidang pertanahan yaitu dalam rangka meningkatkan investasi baik bagi modal dalam negeri maupun luar negeri adalah bagaimana memberikan jaminan kepastian hukum, memperoleh pelayanan yang aman, cepat, sederhana dan terjangkau serta tersedianya informasi pertanahan secara terbuka, akurat dan mutakhir.

Dalam mengantisipasi berbagai tantangan di era globalisasi, maka tanah merupakan salah satu faktor penting dalam rangka peningkatan daya saing sehingga perlu dikembangkan kebijakan deregulasi pertanahan secara bertahap dan sistematis. Perubahan global yang terjadi dewasa ini telah memacu persaingan yang semakin tajam di berbagai sektor ekonomi, investasi, barang dan jasa, kondisi demikian menuntut ditingkatkannya pelayanan kepada masyarakat di setiap unit pelayanan pemerintah baik di pusat maupun di daerah, dimana saling berpacu untuk memperbaiki mutu pelayanan di bidang masing-masing melalui penerapan sendi pelayanan masyarakat yang baik meliputi : kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, ketebukaan, efisiensi, keadilan dan ketepatan waktu.

Di era reformasi ini kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan tuntutan kebutuhan yang tak terelakan, sehingga tidak ada jalan lain kecuali mendapat perhatian yang serius bagi aparatur pemerintah. Untuk itu MENKO WASBANGPAN dalam surat edaran No. 56/MK.WASPAN/6/98 yang ditujukan kepada semua menteri kabinet reformasi pembangunan, Gubernur Bank Indonesia, para Gubernur seluruh Indonesia, para pemimpin lembaga pemerintah non departemen, dan para bupati/walikota seluruh Indonesia ditegaskan hal-hal sebagai berikut:

1. Dalam waktu secepat-cepatnya mengambil langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat pada masing-masing unit kerja/ kantor pelayanan termasuk BUMN / BUMD.
2. Langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat tersebut diupayakan dengan:
  - a. Menerbitkan pedoman pelayanan yang antara lain memuat persyaratan , prosedur , biaya/tarif pelayanan dan batas waktu penyelesaian pelayanan, baik dalam bentuk buku panduan/pengumuman, atau melalui media informasi lainnya.
  - b. Menempatkan petugas yang bertanggung jawab melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan permohonan untuk kepastian diterima atau ditolaknya berkas permohonan tersebut pada saat itu juga.
  - c. Menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan, dan apabila batas waktu yang ditetapkan terlampaui, maka permohonan tersebut disetujui.
  - d. Melarang dan atau menghapus biaya tambahan yang dititipkan pihak lain dan meniadakan segala bentuk pungutan liar, di luar biaya jasa pelayanan yang telah ditetapkan.
  - e. Sedapat mungkin menerapkan pola pelayanan secara terpadu bagi unit-unit kerja kantor pelayanan yang terkait dalam proses atau menghasilkan satu produk pelayanan.
  - f. Melakukan penelitian secara berkala untuk mengetahui kepuasan pelanggan/masyarakat atas pelayanan yang diberikan, antara lain dengan

menyebarkan kuesioner kepada pelanggan/masyarakat dan hasilnya perlu dievaluasi dan ditindak lanjuti.

g. Menata sistem dan prosedur pelayanan secara berkesinambungan sesuai dengan tuntutan dan perkembangan dinamika masyarakat.

3. Pemerintah membuka kesempatan yang seluas-luasnya kepada masyarakat baik langsung maupun melalui media massa untuk menyampaikan saran atau pengaduan mengenai pelayanan masyarakat.

Kebijakan pemerintah di bidang pendaftaran tanah seperti yang tertuang dalam pasal 19 UUPA No.5 tahun 1960, yang kemudian diatur dalam aturan pelaksanaannya yaitu PP No.10 tahun 1961 tentang pendaftaran tanah, dalam pelaksanaannya belum dapat memberikan hasil yang memuaskan dalam pemberian kepastian hak atas bidang tanah, mengingat jumlah bidang tanah yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia kurang lebih 755 juta bidang tanah dan baru terdaftar kurang lebih 19,5 juta bidang tanah pada akhir PJPT II ( data BPN pusat ).

Untuk mengantisipasi hal tersebut, maka dalam tahun 1997 kantor Menteri Negara Agraria/ Kepala Badan Pertanahan Nasional telah menerbitkan 31 buah peraturan di bidang pertanahan antara lain PP No. 24 tahun 1997 tentang pendaftaran tanah yang merupakan penyempurnaan dari peraturan sebelumnya yaitu PP No. 10 tahun 1961. Penyempurnaan yang dimaksud antara lain penyederhanaan prosedur pengumpulan data pemilikan tanah maupun pengumumannya. Penyelenggaraan pendaftaran tanah itu sendiri dapat dilaksanakan dengan dua cara yaitu : secara sporadis dan secara sistematis.

- Yang dimaksud dengan pendaftaran tanah secara sporadi yaitu kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali mengenai satu atau beberapa obyek pendaftaran tanah dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa/ kelurahan secara individual atau massal.
- Yang dimaksud dengan pendaftaran tanah secara sistematis adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak yang meliputi semua obyek pendaftaran tanah yang belum didaftar dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa / kelurahan.

Implementasi kebijakan pendaftaran tanah di Kabupaten Pekalongan sampai saat ini dapat dilihat dari jumlah produksi sertifikat yang dihasilkan yaitu kurang lebih 149.241 bidang tanah yang telah bersertifikat dari jumlah bidang tanah secara keseluruhan yaitu kurang lebih 420.000 bidang tanah , berarti baru sekitar 35,53 % bidang tanah yang telah bersertifikat.

Umumnya masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah masyarakat cenderung kurang, dan bahkan tidak berkualitas, Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku (Soedarsono *et.al*, 2000 : 7 ).

Berbagai pandangan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur kantor pertanahan Kabupaten Pekalongan yaitu : biaya yang mahal, berbelit-belit, serta proses yang lama hal tersebut dilihat pada aduan masyarakat yang disampaikan baik secara lisan maupun tertulis ( surat ), secara tertulis kurang lebih 120 surat yang masuk antara tahun 1997 sampai dengan tahun 2001.

Soedarsono *et.al*, ( 2000 : 41 ) menyatakan faktor manusia sangat berpengaruh terhadap kepuasan total pelanggan. Oleh karena itu, gagasan terhadap pelayanan melalui sikap melayani pada hakikatnya sudah ada dalam diri manusia itu. Berdasarkan data tersebut di atas peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan faktor utama terhadap pelayanan, sangatlah mutlak diperlukan untuk melaksanakan berbagai kebijakan pertanahan yang telah ditetapkan.

Sumber daya manusia yang terdapat pada kantor pertanahan Kabupaten Pekalongan dari jumlah 64 karyawan hanya 28,33 % yang berpendidikan sarjana, apabila dilihat dari jumlah bidang tanah yang ada yaitu kurang lebih 420.000 bidang serta jenis pelayanan yang ada pada kantor pertanahan Kabupaten Pekalongan seperti yang tercantum pada tabel dibawah ini sebagai berikut :

Tabel I.2  
 Jenis Kegiatan Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan  
 Tahun 2002

No	Seksi / Sub Bagian	Macam Kegiatan
1	Pengukuran dan Pendaftaran tanah	1. Pengukuran 2. Konversi melalui : a. Penegasan b. Pengakuan 3. Peralihan hak 4. Roya 5. Hak tanggungan 6. Perolehan hak karena pewarisan 7. PendaftaranSK 8. Pendaftaran SKPT 9. Pendaftaran penggantian sertifikat hilang/rusak 10. Peningkatan hak dan penurunan 11. Pemisahan dan pengabungan tanah yang sudah bersertifikat.
2.	Hak-hak atas tanah	1. Pemberian hak atas tanah yang terdiri : a. Permohonan HM b. Permohonan HGB c. Permohonan HPL d. Permohonan perpanjangan HGB 2. Pemberian hak atas negara. 3. Penyelesaian masalah.
3.	Tata guna tanah	1. Ijin penetapan lokasi ( dibawah 1 Ha) 2. Ijin perubahan penggunaan tanah 3. Ijin lokasi
4.	Pengaturan dan penguasaan tanah	1. Konsolidasi tanah swadaya skala kecil
5.	Sub.Bagian tata usaha	Administrasi kantor
		21 jenis kegiatan

Sumber data : Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan

Dari data tersebut dihubungkan dengan SDM yang ada pada kantor pertanahan kabupaten Pekalongan belum memungkinkan untuk memberikan pelayanan yang maksimal sesuai yang diharapkan masyarakat.

Realitas yang demikian ini merupakan kepedulian dari kalangan aparatur sehingga masyarakat menikmati pelayanan prima dari aparatur pemerintah.

Keprimaan dalam pemberian layanan, pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan atau menguntungkan masyarakat (pelanggan).

Dari uraian-uraian tersebut maka penulis berasumsi bahwa untuk mengefektifkan dan memaksimalkan berbagai kebijakan pertanahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada kantor pertanahan Kabupaten Pekalongan, maka dugaan faktor-faktor yang sangat berpengaruh adalah peningkatan kualitas SDM kantor pertanahan Kabupaten Pekalongan, mensosialisasikan berbagai kebijakan pertanahan yang telah ditetapkan, mengefektifkan komunikasi kedalam antara pejabat-pejabat yang terkait dengan bawahan, serta keluar dengan pemohon, aparat Desa, aparat kecamatan, serta notaris/PPAT agar terdapat pandangan yang sama dalam mengimplementasikan kebijakan-kebijakan pertanahan yang ditetapkan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, serta menyediakan dan meningkatkan sistem informasi pertanahan yang terpadu, transparan dan berkesinambungan yang meliputi penjelasan peraturan dan prosedur pelayanan, pengecekan sertifikat, permohonan data yuridis dan fisik bidang tanah, biaya dan waktu penyelesaian sertifikat hak atas tanah.

## **B. Identifikasi dan Perumusan Masalah**

Sebagaimana yang telah diuraikan dalam latar belakang masalah bahwa dugaan rendahnya kualitas pelayanan pada kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan disebabkan :

1. Kualitas sumber daya manusia yang belum memadai.
2. Sosialisasi peraturan-peraturan di bidang pertanahan

3. Komunikasi yang dilakukan baik intern maupun ekstern.
4. Informasi sistem pertanahan yang belum memadai.
5. Kondisi geografis wilayah Kabupaten Pekalongan yang 90 % adalah pegunungan.
6. Adanya aduan masyarakat yang disampaikan ke kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan
7. Masih terdapatnya tunggakan penyelesaian pekerjaan.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

Seberapa besar pengaruh variabel kualitas sumber daya manusia, variabel sosialisasi peraturan-peraturan di bidang pertanahan, variabel komunikasi, variabel informasi terhadap kualitas pelayanan kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan, serta pengaruh variabel-variabel tersebut secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan kantor pertanahan Kabupaten Pekalongan.

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah sebagaimana tersebut diatas, maka tujuan penelitian ini antara lain :

1. Untuk memperoleh gambaran secara umum tentang kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan terhadap masyarakat.
2. Untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Manfaat dan kegunaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk memberikan rekomendasi pada Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan agar dapat mengambil kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayan Kantor Pertanahan pada masyarakat.
2. Untuk menambah wacana bagi semua pihak yang berminat dalam peningkatan kualitas pelayanan baik bagi mahasiswa ataupun kantor pertanahan lainnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **LANDASAN TEORI**

##### **A. Kualitas Pelayanan**

###### **a. Kualitas**

Kualitas merupakan pengertian abstrak yang berkaitan dengan atribut-atribut tertentu dan standar-standar tertentu. Kualitas dalam hal ini adalah kualitas yang baik, sedangkan kualitas yang kurang baik bila atribut-atribut dan standar-standar yang tidak dapat dipenuhi secara lengkap ( Ismadi, 1997 ). Berkaitan dengan penelitian ini maka kualitas pelayanan kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan yaitu bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan berlandaskan pada peraturan-peraturan yang ada secara transparan prosedur, biaya dan jangka waktu penyelesaian yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan pada pelanggan dan memberikan citra yang baik pada kantor pertanahan Kabupaten Pekalongan.

Peningkatan kualitas pelayanan kantor pertanahan Kabupaten Pekalongan erat kaitannya dengan pembinaan sumber daya manusia perlu di tanamkan pola pikir bagi setiap aparat melalui peningkatan kemampuan dan keterampilan melalui berbagai jenis Diklat Tekhnis, fungsional dan struktural.

Sosialisasi peraturan-peraturan pertanahan melalui pola pengembangan Pokmasdartibnas di maksudkan untuk mendorong partisipasi masyarakat sehingga dapat menghayati dan mengerti arti pentingnya kesadaran hukum di bidang pertanahan. Timbulnya berbagai sengketa dan benturan-benturan kepentingan

mengenai pertanahan, pada umumnya diakibatkan oleh belum dipahaminya peraturan atau kebijakan di bidang pertanahan.

Komunikasi antar aparat pertanahan untuk menyamakan persepsi dalam pelayanan pertanahan terus ditingkatkan, sehingga sorotan karena pelayanan yang dianggap rumit dan berbelit belit disebabkan adanya komunikasi yang kurang lancar.

Peningkatan kualitas pelayanan lainnya adalah penyediaan sistem informasi pertanahan secara terpadu pada setiap Kantor Pertanahan Kabupaten, Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional maupun Kantor Badan Pertanahan Nasional Pusat yang dapat memberikan penerangan kepada pemohon mengenai semua jenis pelayanan seperti yang tertuang dalam Surat Menteri Negara Agraria/Kepala BPN Nomor 500-3580-DI tanggal 18 November 1997.

#### **b. Pelayanan**

Hasil studi tentang perusahaan-perusahaan industri kelas dunia yang berhasil mengembangkan konsep kualitas dalam perusahaan menurut Vincent Gasperst ( 1997 : 4 ) melahirkan apa yang disebut “Manajemen Kualitas Terpadu” (*Total Quality Management*). Indonesia dalam posisi sebagai negara yang sedang berkembang membangun untuk menuju negara industri, perlu membangun suatu sistem manajemen kualitas modern dan dapat memperaktekkan manajemen kualitas terpadu dalam berbagai bidang kehidupan masyarakat sebagai alat untuk memenangkan persaingan global. Pasar global adalah suatu pasar yang di kelilingi oleh situasi dan sistem kompetisi yang demikian ketat, sehingga kita dihadapkan oleh tuntutan “ditemukannya suatu jawaban tentang kualitas produk jasa pelayanan yang memuaskan masyarakat pelanggannya” ( Soedarsono *et.al*, 2000 : 17 ).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan dan sekaligus mengantisipasi arus investasi akibat proses globalisasi maka sudah saatnya di adakan pusat informasi data pertanahan yang dilengkapi sarana komputerisasi dalam rangka memberikan pelayanan data, baik antar komponen Badan Pertanahan Nasional, maupun dengan instansi di luar Badan Pertanahan Nasional serta untuk keperluan masyarakat.

Yun, Yong, and Loh ( 1998 ) dalam karyanya “ *The Quest For Global Quality*” menyatakan bahwa pelayanan pelanggan adalah penghubung pertama dalam rantai aktivitas untuk sistem *total quality management* yang akan datang. Sejalan dengan hal tersebut, Cristopher ( 1992 ) berpendapat bahwa pelayanan pelanggan dapat diartikan sebagai suatu sistem manajemen, yang diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan memuaskan pelanggan dalam jangka panjang.

Layanan dan dukungan kepada pelanggan dapat diartikan sebagai suatu bentuk layanan yang memberikan kepuasan bagi pelanggannya, selalu diingat oleh para pelanggannya, memberikan citra positif di mata pelanggannya, pelayanan dengan biaya yang terkendali/terjangkau sehingga pada gilirannya pelanggan dapat bekerja sama/ berperan aktif dalam pelaksanaan pelayanan yang prima (Soedarsono *et.al*, 2000 : 5 ).

Selanjutnya disebutkan konsep dasar dalam memuaskan pelanggan minimal mengacu pada : ( 1 ) keistimewaan yang terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif ( mempunyai daya

tarik; dan bersifat menyenangkan ) yang dapat memenuhi pelanggan dan dengan demikian dapat memberikan kepuasan dalam penggunaan produk itu dan ( 2 ) kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan Vincent Gaspersz, ( 1997 : 4 ).

Sejalan dengan hal tersebut, maka dimensi yang sangat melekat dengan mutu pelayanan adalah:

1. Tak nyata : penampilan fasilitas fisik, peralatan, tenaga kerja dan materi komunikasi.
2. Daya uji : kemampuan menunjukkan sebagai jasa yang dapat diandalkan dan akurat seperti di janjikan.
3. Daya tanggap : kemauan membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan segera.
4. Ketrampilan : memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan dimaksud.
5. Keramahan : sopan santun, penghargaan, perhatian, dan persahabatan, dari orang yang menghubungi.
6. Kredibilitas : ketulusan, kepercayaan, kejujuran, dari pemberi pelayanan.
7. Keamanan : kebebasan dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
8. Akses : kemudahan untuk didekati dan dihubungi.
9. Komunikasi : memberi pengetahuan yang dapat dipahami oleh pelanggan dan mendengarkan mereka ( Soedarsono *et.al*, 2000 : 5-6 ).

Penyempurnaan sistem pelayanan pada Kantor Pertanahan yang telah dilakukan antara lain penerapan penggunaan bagan alur kegiatan, penjadwalan waktu, transparansi/keterbukaan dalam pelayanan serta pemakaian komputerisasi dalam memonitor pelaksanaan pelayanan.

Penggunaan sistem loket akan memberikan kemudahan bagi pemohon dalam memperoleh informasi dan pelayanan, menciptakan sistem pelayanan terbuka melalui satu pintu menghilangkan diskriminasi pemohon dan mempermudah bergulirnya alur kegiatan pelayanan.

Lenvine, *et.al* ( 1990 ), mengusulkan tiga konsep yang bisa dipergunakan untuk mengukur kinerja organisasi pelayanan, yaitu : *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*. Yang dimaksud dengan *responsiveness* adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat pengguna jasa, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat pengguna jasa pelayanan.

*Responsiveness* sebagai salah satu ukuran kinerja karena ia secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa.

*Responsibility* disini menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit atau eksplisit ( Lenvine : 1990 ). Karena itu *responsibility* bisa saja suatu ketika berbenturan dengan *responsiveness*.

*Accountability* menunjukan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi konsisten dengan masyarakat banyak pengguna jasa. Karena itu dilihat dari

dimensi ini, kinerja organisasi pelayanan tidak bisa hanya dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi, seperti pencapaian target. Kinerja sebaliknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat pengguna jasa.

Dari uraian diatas kualitas pelayanan kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan sangat di pengaruhi oleh Peningkatan SDM, Sosialisasi peraturan pertanahan, komunikasi, serta sistem informasi pertanahan yang tersedia, hal tersebut merupakan komponen yang saling terkait.

## **B. Sumber Daya Manusia**

Menurut Fippo ( dalam Hani Handoko, 1995 : 5 ) manajemen sumber daya adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan, pengembangan, pemberian konpensasi, pengintegrasian, memelihara dan pelepasan SDM agar tercapai tujuan, organisasi dan masyarakat. Kemudian menurut Hani Handoko ( 1980 : 5 ) manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu-individu maupun organisasi.

Manajemen sumber daya manusia menurut Hendri Simamora ( 1999 : 3 ) adalah pemberdayaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Manajemen sumber daya manusia yang efektif mengharuskan manajer menemukan cara terbaik dalam mengkaryakan orang-orang agar mencapai tujuan perusahaan dan meningkatkan kinerja organisasi. Lebih lanjut dijelaskan ada 4 tipe sumber daya yaitu : (1) Finansial; (2) Fisik; (3) Manusia; dan ( 4 ) Kemampuan teknologi dan sistem.

Tujuan sumber daya manusia adalah: (1) memberikan saran kepada manajemen tentang kebijakan SDM guna memastikan organisasi memiliki tenaga kerja yang bermotivasi dan berkinerja tinggi, serta dilengkapi dengan sarana untuk menghadapi perubahan dan dapat memenuhi kebutuhan pekerjaannya; (2) melaksanakan dan memelihara semua kebijakan dan prosedur SDM yang diperlukan untuk memastikan pencapaian tujuan organisasi; (3) membentuk perkembangan arah dan strategi organisasi secara keseluruhan, terutama dengan memperhatikan segi-segi SDM; (4) menyediakan bantuan dan menciptakan kondisi yang dapat membantu manajer lini dalam mencapai tujuan mereka; (5) mengatasi krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pegawai untuk memastikan tidak adanya gangguan dalam pencapaian tujuan organisasi; (6) menyediakan sarana komunikasi antar karyawan dengan manajemen organisasi; dan (7) bertindak sebagai penjamin standar dan nilai organisasi dalam pengelolaan SDM.

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Secara umum sumber daya yang terdapat dalam organisasi dapat dikelompokkan atas dua macam yaitu : (1) sumber daya manusia ( *Human resource* ) dan (2) sumber daya non manusia ( *non-human resource* ), yang termasuk dalam kelompok sumber daya non manusia ini antara lain modal, mesin, teknologi, bahan-bahan ( *material* ), dan lain-lain.

Selanjutnya Ace Suryadi ( 1999 : 1 ) mengatakan investasi sumber daya manusia bukan hanya tanggung jawab salah satu sektor pembangunan, tetapi tanggung jawab multi sektor di dalam suatu kesatuan secara integral.

Dalam sektor-sektor terpenting yang secara langsung memiliki kontribusi terhadap pengembangan kualitas SDM adalah pendidikan, peningkatan gizi dan kesehatan, program kependudukan, dan pembinaan olah raga. Namun dari berbagai bentuk investasi SDM tersebut, pendidikan dapat dikatakan sebagai katalisator utama pengembangan SDM, dengan anggapan bahwa semakin terdidik seseorang, semakin tinggi pula kesadarannya terhadap kesehatan, partisipasi politik, dan keluarga berencana, sehingga pendidikan dapat dianggap sebagai saran investasi yang dianggap mampu meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan keahlian tenaga kerja sebagai modal untuk dapat bekerja lebih produktif sehingga dapat meningkatkan penghasilan dimasa datang.

Meskipun pendidikan merupakan suatu gejala yang umum dalam setiap kehidupan masyarakat namun perbedaan filsafat dan pandangan hidup yang dianut oleh masing-masing bangsa atau masyarakat menyebabkan adanya perbedaan penyelenggaraan termasuk sistem pendidikan tersebut. Pendidikan ialah segala usaha orang dewasa dalam pergaulan dengan anak-anak untuk memimpin perkembangan jasmani dan rohaninya kearah kedewasaan ( Ngalim Purwanto, 2000 : 11 ).

Berdasarkan dengan azas pendidikan yang dianut oleh pemerintah dan bangsa Indonesia, yakni pendidikan seumur hidup, maka pendidikan merupakan tanggung jawab bersama antara keluarga, masyarakat, dan pemerintah ( Ngalim Purwanto, 2000 : 13 ). Karena itu pendidikan adalah tanggung jawab bersama antara keluarga, masyarakat, dan pemerintah, oleh karena itu Negara mempunyai hak dan kewajiban untuk menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran bagi warga negaranya, sesuai dengan dasar-dasar dan tujuan negara itu sendiri, yaitu mengatur kehidupan umum

menurut ukuran-ukuran yang sehat sehingga menjadi bantuan bagi pendidikan keluarga dan dapat mencegah apa-apa yang merugikan perkembangan anak untuk mencapai kedewasaan. Di dalam Undang-Undang No.2 Tahun 1989 dalam Bab II pasal 4 dikemukakan: pendidikan nasional bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya, yaitu manusia yang beriman dan bertaqwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan keterampilan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang mantap dan mandiri serta rasa tanggung jawab kemasyarakatan dan kebangsaan.

Terbentuknya pribadi seseorang dipengaruhi oleh lingkungannya, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa setiap orang berasal dari lingkungan, baik lingkungan vertikal maupun lingkungan horizontal serta lingkungan kesejahteraan ( Taliziduhn Ndraha, 1999 : 8 ). Kegiatan pendidikan dimaksud belajar adalah proses perubahan yang relatif konstan dalam tingkah laku yang terjadi karena adanya suatu pengalaman atau latihan ( Robbin , 1993 ), Pengertian belajar dari sudut pandang psikologi lebih luas dari pengertian masyarakat awam pada umumnya yang menganggap bahwa belajar merupakan aktivitas yang berkaitan dengan lembaga pendidikan ( Indriyo Gitosudarmo, I. Nyoman Sudita, 1997 : 95 ).

Terdapat tiga cara memandang sistem pendidikan jika dilihat dari orientasinya dalam pengembangan sumber daya manusia yaitu pendidikan berorientasi terhadap :

1. upaya mencerdaskan kehidupan bangsa
2. upaya mempersiapkan tenaga kerja terampil dan ahli yang diperlukan dalam proses memasuki era industrialisasi

3. upaya membina dan mengembangkan penguasaan berbagai cabang keahlian ilmu pengetahuan dan teknologi ( Ace Surjadi, 1999 : 24 )

Telah diuraikan di atas berbagai jenis pelayanan yang ada di kantor pertanahan Kabupaten Pekalongan, serta berdasarkan data pensertifikatan hak atas tanah di Kabupaten Pekalongan baru mencapai kurang lebih 33 % dari jumlah 420.000 bidang tanah hal tersebut memerlukan sumber daya manusia yang handal baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

Peningkatan sumber daya manusia pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan dari segi kualitas dilakukan melalui peningkatan pendidikan keperguruan tinggi negeri, setinggi pertanahan atau swasta serta melalui kursus-kursus atau pelatihan untuk menambah pengetahuan dalam rangka meningkatkan kualitas karyawan dalam menyelenggarakan pelayanan atau penempatan karyawan sesuai dengan keahlian yang dimiliki. Rendahnya kualitas sumber daya manusia dapat mempengaruhi pelayanan pada kantor pertanahan Kabupaten Pekalongan.

### **C. Sosialisasi.**

Peranan *Public relations* dalam sebuah organisasi adalah berkaitan dengan tujuan utama dan fungsi-fungsi manajemen. Fungsi dasar manajemen tersebut merupakan suatu proses kegiatan atau pencapaian suatu tujuan pokok dari organisasi/lembaga, dan biasanya berkaitan dengan memanfaatkan berbagai potensi sumber-sumber daya yang dimiliki oleh organisasi/lembaga bersangkutan. Unsur-unsur sumber daya tersebut dinamakan dengan 6-M, yaitu : Sumber daya manusia, sumber material/barang yang dikuasai, alat atau perkakas mesin produksi dimiliki,

kemampuan keuangan, metode yang dipergunakan atau pemasaran yang hendak dicapai/dituju ( Rosady Ruslan, 2001: 13 ).

Pada dasarnya seorang praktisi humas ( *Public Relations Practitioner* ) dalam menunjang keberhasilan mencapai tujuan utama manajemen perusahaan/organisasi yang hendak dicapai tersebut, melalui cara kerja sama dengan berbagai pihak yang terkait tersebut harus mempunyai keterampilan khusus, yaitu:

1. sebagai *creator* : memiliki kreativitas dalam penciptaan suatu gagasan, ide-ide atau buah pikiran yang cemerlang.
2. *Conceptor* : mempunyai kemampuan ( *skill* ) sebagai konseptor dalam hal penyusunan program kerja kehumasan dan program lainnya.
3. *Mediator* : kemampuan menguasai teknik komunikasi, baik secara lisan maupun tertulis dalam penyampaian pesan atau informasi dari lembaga/organisasi yang diwakilinya kepada publik.
4. *Problem solver*: mampu mengatasi setiap permasalahan yang dihadapinya, baik secara proaktif, inovatif, dinamis dan solutif ( Rosady Ruslan, 2001 :15 ).

Menurut Edward L. Bernay ( dalam Rosady Ruslan, 1999 : 19-21 ), menjelaskan bahwa humas tersebut mempunyai tiga fungsi utama, yaitu :

1. Memberikan penerangan pada masyarakat.
2. Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.
3. Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.

Dalam strategi komunikasi humas (*public relations*) tersebut perlu dipahami bahwa aktivitas penyelenggaraan penyampaian pesan melalui komunikasi timbal balik (*two way communication*) antara lembaga atau organisasi yang diwakilinya dengan pihak publik sarasannya yang bertujuan untuk menciptakan saling pengertian, penghargaan, mempercayai dan toleransi demi tercapainya dukungan publik atau memperoleh citra positif bagi lembaga bersangkutan.

Selanjutnya Harold Oxley, ( 1993 : 19 ) mengatakan tugas-tugas khas *public relations* sebagai berikut :

1. Memberikan nasihat pada manajemen mengenai semua perkembangan luar maupun dalam yang pasti mempengaruhi hubungan perusahaan dengan publiknya.
2. Membuat penilaian dan penafsiran bagi kepentingan manajemen mengenai sikap-sikap yang ada sekarang atau yang dapat diperkirakan sebelumnya pada publik utama atas urusan perusahaan.
3. Bertindak untuk kepentingan manajemen dalam merencanakan dan melaksanakan fungsi-fungsi umum.
4. Berfungsi sebagai penghubung antara manajemen dan publiknya.
5. Secara teratur melaporkan kepada manajemen semua aktivitas yang mempengaruhi hubungan antara perusahaan dengan publiknya.

Claire Austin, ( 1996 : 5 ) mengatakan *public relation* bisa memainkan peranan pokok dalam usaha mencapai tujuan spesifik pada semua tingkat pekerjaan organisasi, dengan memfokuskan, memperkuat dan mengkomunikasikan pesan secara efektif. Kalau digunakan secara semestinya, *public relation* merupakan metode yang

bagus sekali dan efektif di segi pengeluaran untuk meningkatkan citra seorang individu, sebuah organisasi atau suatu produk.

Hubungannya dengan penelitian ini, public relation dimaksudkan untuk mensosialisasikan peraturan-peraturan di bidang pertanahan pada masyarakat agar dapat dipahami tentang tata cara dan prosedur yang berlaku, yang pada akhirnya dapat memberikan citra yang baik bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan terhadap masyarakat tentang pelayanan. Dengan adanya citra yang baik, maka tanggapan dan penilaian masyarakat tersebut dapat berkaitan dengan timbulnya rasa hormat, kesan yang baik dan menguntungkan terhadap suatu citra lembaga/organisasi atau produk barang dan jasa yang dihasilkan.

Salah satu kegiatan sosialisasi yang di selenggarakan oleh BPN adalah kegiatan sambung rasa melalui pembentukan POKMASDARTIBNAH ( kelompok masyarakat sadar tertib pertanahan ) yang merupakan bagian dari program penyuluhan di bidang pertanahan. Penyuluhan yang di selenggarakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan meliputi penyuluhan secara terpadu antara instansi terkait yang di selenggarakan oleh Pemerintah Daerah. Penyuluhan tidak langsung menggunakan media cetak dan media elektronik, di antaranya melalui acara sambung rasa bekerja sama dengan RRI.

Pembentukan POKMAHDARTIHNAS pada dasarnya merupakan rangkaian dari gerakan Nasional sadar tertib pertanahan sebagaimana telah di tetapkan pemerintah melalui Keputusan Menteri Negara Agraria/ Kepala Badan Pertanahan Nasional No.5 tahun 1995. Rendahnya sosialisasi yang dilakukan dapat mempengaruhi pelayanan kantor pertanahan Kabupaten Pekalongan.

#### **D. Komunikasi.**

##### a. Pengertian komunikasi

Komunikasi pada hakekatnya memiliki pengertian bersama, dengan maksud untuk mengubah pikiran, sikap, perilaku dan melaksanakan apa yang di inginkan oleh pengirim gagasan. Komunikasi mempunyai unsur atau elemen komunike, komunikan. Kemudian komunikasi diperkaya dengan pemahaman berdasarkan pada model *Source, Message, Channel, dan Reciever* (David K. Berlo ).

Komunikasi adalah suatu proses penyampian dan penerimaan berita atau informasi dari seseorang keorang lain. Suatu komunikasi yang tepat tidak bakal terjadi, apabila penyampaian berita tadi penyampaiannya tidak secara patut dan penerima berita menerimanya tidak dalam bentuk distorsi. Namun demikian, komunikasi dalam kenyataannya tidak seperti yang dikatakan tersebut, banyak sejumlah kemungkinan penghalang dan penyaring di dalam saluran komunikasi. Halangan besar untuk mencapai komunikasi efektif adalah jika terjadi aneka macam persepsi. Pengirim menyampaikan berita dengan jelas, dan menggunakan transmisi yang salah. Demikian pula penerima, mungkin sedang memikirkan hal lain yang pada saat itu da harus menerima berita dari pengirim, maka dia hanya mendengar beritanya tetapi tidak tahu informasinya (Miftah Thoha, 1992).

Istilah komunikasi sendiri secara bebas dipergunakan oleh setiap orang dalam masyarakat ini, termasuk didalamnya ahli-ahli perilaku organisasi. Menurut Webster ( dalam Thoha 1992), istilah komunikasi berasal dari istilah latin *communucare*, bentuk *past participle* dari *communicatio* dan *communicatus* yang artinya suatu alat

untuk berkomunikasi terutama suatu sistem penyampaian dan penerimaan berita, seperti misalnya telepon, telegraf, dan lain sebagainya.

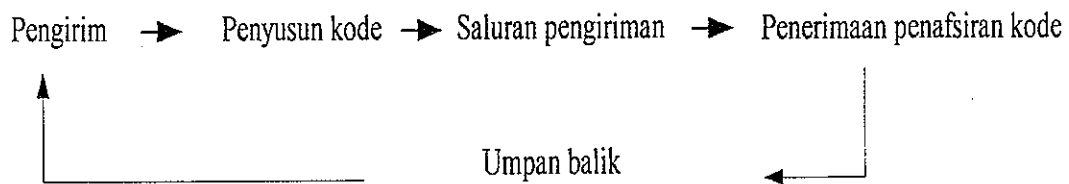
Menurut Harold Koontz ( 1981 : 686 ) yang dimaksud komunikasi adalah penyampaian informasi dari pengirim kepada penerima dan informasi itu dimengerti oleh yang belakang, selanjutnya menurut Stephen P. Robbins ( 1985 : 356 ) komunikasi adalah penyampaian dan pemahaman suatu maksud, menurut Yudith R. Gordon *et.al* ( 1990 : 359 ) komunikasi adalah pemindahan informasi, gagasan, pengertian, atau perasaan antar orang. Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah penyampaian informasi atau penyampaian warta dari komunikator kepada komunikan.

Unsur-unsur komunikasi administrasi menurut Harold Koontz ( 1981 : 690-693 ) adalah pengirim warta, penerima warta, perubahan sebagai akibat komunikasi, faktor-faktor situasi dan organisasi dalam komunikasi, Menurut Stephen P. Robbin ( 1989 : 269 ) komunikasi administrasi antara lain adanya sumber komunikasi, pembuatan sandi, warta, saluran, penafsiran sandi, penerima, umpan balik dan apabila disimpulkan dari dua pendapat tersebut unsur – unsur komunikasi administrasi adalah adanya sumber, warta, saluran, penerima, hasil, umpan balik, lingkungan.

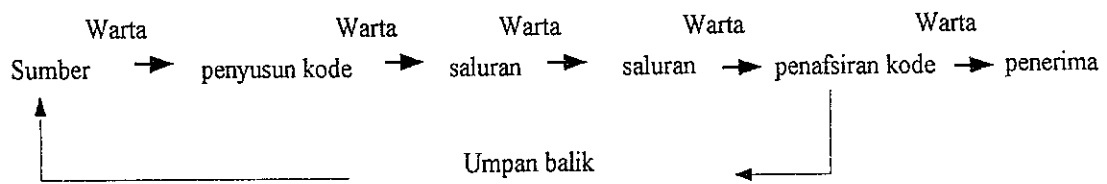
Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi yang efektif menurut Moekijat (1990:80 ) adalah : (a) kemampuan orang untuk menyampaikan informasi ; (b) pemilihan dengan seksama apa yang akan disampaikan oleh komunikator; (c) saluran komunikasi yang jelas dan langsung; (d) media yang memadai untuk menyampaikan pesan; (e) penentuan waktu dan penggunaan media yang tepat; (f) tempat-tempat

penyebaran yang memadai apabila diperlukan untuk memudahkan penyampaian pesan yang asli, tidak dikurangi, tidak diubah, dan dalam arah yang tepat.

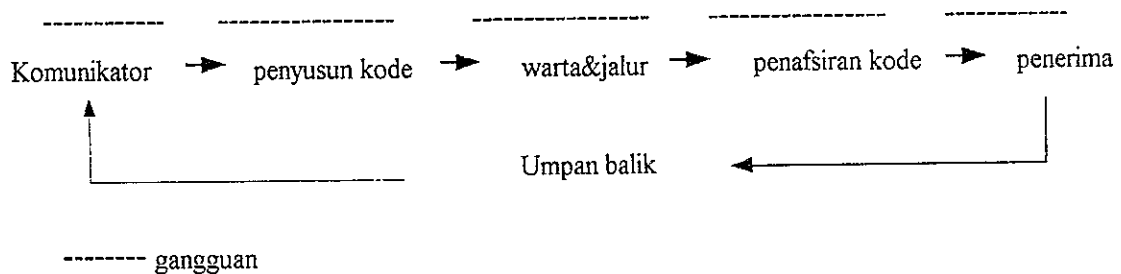
Adapun model komunikasi administrasi menurut Robert Baron ( 1986:304) adalah



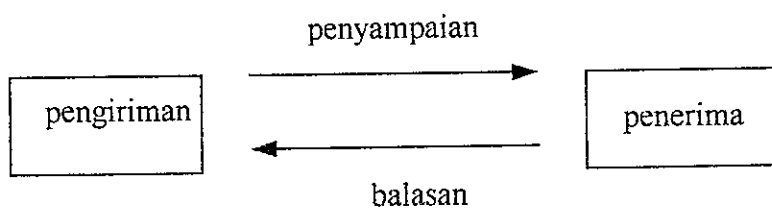
Menurut Stephen P.Robbins ( 1989:269) adalah :



Menurut John M.Ivancevich(1989:552) model komunikasi administrasi adalah :



Komunikasi menurut Arum Manappo ( 1985 : 255 ) adalah :



Faktor-faktor yang perlu diperhatikan apabila memilih komunikasi menurut Deyer (1973 : 151 ) adalah (a) kecepatan; (b) kecermatan; (c) keamanan; (d) kerahasiaan; (e) catatan; (f) kesan; (g) biaya; (h) senang memakainya; (i) penyusunan tenaga kerja; (j) jarak. Diliht dari jenis komunikasi ada 4 yaitu: (1) komunikasi dari atas kebawah; (2) komunikasi dari bawah keatas; (3) komunikasi horizontal; (4) komunikasi diagonal.

Persoalan pemahamanperaturan perundang-undangan di bidang pertanahan memang merupakan masalah yang harus mendapat perhatian yang serius, karena bisa membawa dampak yang dapat merugikan. Untuk mengatasinya selain dengan pendekatan “ *botton up* “ komunikasi di tingkatkan intensitasnya.

Menurut Edward III ( 1980 : 25 ) menjelaskan bahwa persyaratan utama bagi implementasi yang efektif adalah bahwa para pelaksana kebijakan harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan, keputusan kebijakan harus disalurkan (*transmissions*) kepada orang-orang yang tepat, sehingga komunikasi harus akurat diterima oleh para pelaksana, kemudian jika kebijakan akan diterapkan maka perintah kebijakan harus diterima dengan jelas selain itu perintah penerapan harus konsisten .

Komunikasi merupakan salah satu faktor yang menentukan efektivitas implementasi kebijakan serta merupakan sarana untuk menyebar luaskan informasi, baik komunikasi dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas serat komunikasi horizontal, hal tersebut diatas tergantung kecepatan, ketepatan, kepuasan anggota dalam berkomunikasi.

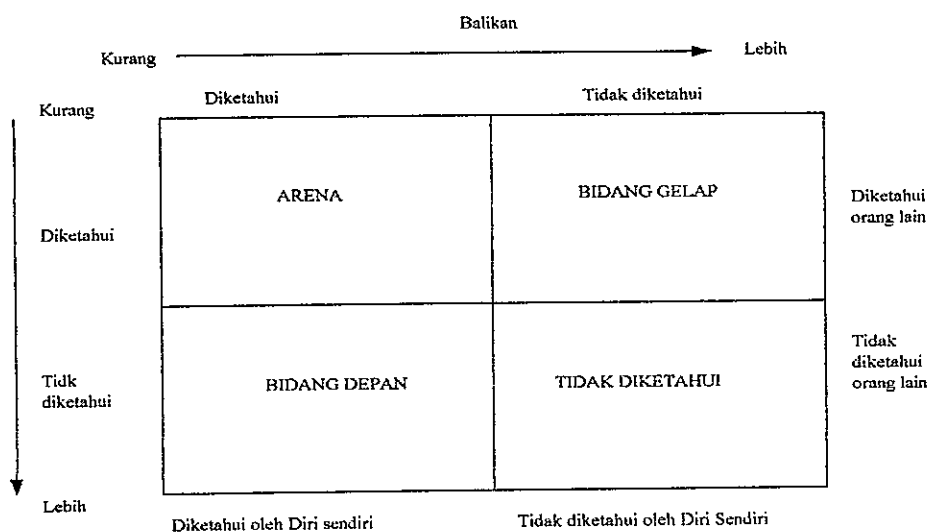
Selanjutnya pengertian komunikasi menurut Indriyo Gito Sudarmo, I Nyoman Sudita, (2000:197) komunikasi di definisikan sebagai penyampaian atau

pertukaran informasi dari pengirim kepada penerima baik lisan, tertulis maupun menggunakan alat komunikasi. Pentingnya komunikasi dalam hubungannya dengan pekerjaan ditunjukkan oleh banyaknya waktu yang dipergunakan untuk berkomunikasi dalam pekerjaan. Suatu studi menemukan bahwa pekerja bagian produksi melakukan komunikasi antara 16 sampai 46 kali dalam satu jam. Hal ini berarti mereka berkomunikasi setiap dua sampai empat menit Indriyo Gitosudarmo, I Nyoman Sudita, (2000 : 198 ).

#### b. Komunikasi antar pribadi

Komunikasi antar pribadi adalah pertukaran informasi yang terjadi di antara dua orang. Dalam melakukan komunikasi antar pribadi masing-masing memiliki cara sendiri-sendiri dalam berhubungan dengan orang lain.

Model komunikasi ini digambarkan menurut Johary Windows



Komunikasi akan berjalan dengan efektif jika masing-masing orang yang berkomunikasi mengetahui informasi secara lengkap. Namun sering terjadi masing-masing tidak memiliki informasi yang relevan secara lengkap. Gambar tersebut diatas

mengidentifikasi empat kombinasi, informasi yang diketahui dan tidak diketahui baik oleh diri sendiri maupun orang lain.

#### 1. Bidang arena

Bidang ini merupakan bidang komunikasi antar pribadi yang paling efektif. Pada bidang ini baik diri sendiri maupun orang lain sama-sama mengetahui atau memiliki informasi yang diperlukan dalam melakukan komunikasi sehingga komunikasi yang terjadi dapat berlangsung efektif.

#### 2. Bidang gelap.

Pada bidang gelap, diri sendiri tidak mengetahui informasi yang relevan secara lengkap, tetapi orang lain mengetahui. Oleh karena orang lain memiliki informasi yang relevan sementara diri sendiri tidak maka akibatnya komunikasi tidak dapat berlangsung dengan baik. Jadi pada bidang gelap komunikasi tidak dapat berlangsung dengan efektif.

#### 3. Bidang tidak diketahui

Bidang ini merupakan bidang di mana komunikasi yang berlangsung paling tidak efektif, karena baik diri sendiri maupun orang lain sama-sama tidak mengetahui informasi yang relevan. Kondisi seperti itu dapat terjadi dalam organisasi jika mereka yang saling berkomunikasi dari bidang keahlian yang berbeda untuk pelaksanaan tugas mereka.

#### 4. Bidang depan

Bidang depan merupakan kondisi di mana diri sendiri mengetahui informasi yang relevan dengan apa yang akan dikomunikasikan, sedang orang lain tidak mengetahuinya dengan baik, misal seorang bawahan mengetahui informasinya sedangkan atasan tidak mengetahui, maka komunikasi tidak dapat berlangsung dengan baik.

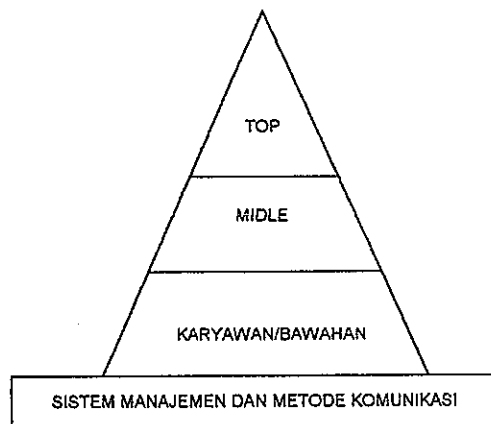
#### c. Komunikasi keorganisasian

Komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam mengintegrasikan dan mengkoordinasikan semua bagian dan aktivitas di dalam organisasi. Salah satu fungsi terpenting dari struktur organisasi adalah membatasi aliran komunikasi dengan demikian mengurangi permasalahan kelebihan informasi. Beberapa permasalahan organisasi dipecahkan dengan tidak dengan meingkatkan tetapai dengan membatasi aliran komunikasi dan merinci secara jelas informasi yang bagaimana yang harus dikumpulkan, diproses dan dianalisis.

Pola Strategi komunikasi dan pelaksanaan fungsi manajemen dalam suatu organisasi, berdasarkan : *Plan, Do, Check, and Action Plan* dalam Rosady Ruslan,(2001:85-87 ),yaitu :

1. Aktivitas Komunikasi antara lain :

- Penyampaian informasi
- Pelaksanaan
- Penyampaian
- Pelaksanaan
- Penyampaian
- Pelaksanaan
- Melakukan tugas



1. Substansi Komunikasi Berisikan :

- Kebijakan umum
- Instruksi penugasan
- Keputusan/peraturan perusahaan dan pimpinan
- Motivasi
- Pembinaan
- Pengendalian
- Perubahan
- Pembinaan
- Pengendalian
- Pengawasan

Bahwa komunikasi dalam sebuah organisasi kekerjaan dapat ditinjau dari dua aspek, yakni pertama aspek komunikasi manajemen , dan kedua aspek hubungan antar manusia.

Onong Uchjana Effendy dalam Rosady Ruslan, ( 2001 : 86-87 ) mengatakan bahwa khususnya dalam komunikasi manajemen perusahaan/organisasi bersifat tiga dimensi yaitu :

- b. Komunikasi vertikal, yakni arus komunikasi dua arah timbul balik dalam melaksanakan fungsi - fungsi manajemen memegang peranan cukup vital, yakni komunikasi dari atas kebawah dan dari bawah keatas. Dalam arus komunikasi secara vertikal pihak pimpinan memberikan instruksi, petunjuk, informasi, penjelasan dan penugasan dan lain sebagainya kepada ketia unit/kelompok dan bawahan.
- c. Komunikasi horizontal, merupakan komunikasi satu level yang terjadi antara para karyawan dengan karyawan lainnya, antara pimpinan satu departemen dengan pimpinan departemen lainnya dalam satu tingkatan .

d. Komunikasi eksternal, komunikasi yang berlangsung atau terjadi dua arah antara pihak organisasi/lembaga dengan pihak luar, misalnya komunikasi dengan instansi terkait atau dengan masyarakat sebagai pelanggan.

Kalau dihubungkan dengan penelitian ini, maka komunikasi dapat dilakukan kedalam dan keluar. Kedalam adanya komunikasi yang dilakukan antara kepala kantor Pertanahan dengan staf, antar kepala seksi dengan kepala sub seksi serta kepala sub seksi dengan staf baik yang dilakukan secara lisan melalui rapat-rapat staf atau melalui disposisi surat surat yang masuk.

Komunikasi keluar, yaitu merespon keluhan – keluhan masyarakat yang disampaikan langsung secara pribadi/perseorang atau secara tertulis mengenai persoalan yang dijumpai dilapangan untuk ditindak lanjuti, serta mengintensifkan komunikasi terhadap para kepala desa atau Notaris/PPAT selaku kuasa dari pemohon. Rendahnya komunikasi yang dilakukan dapat mempengaruhi pelayanan kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan.

#### e. Informasi

Informasi berasal dari peristiwa yang termonitor dan menciptakan data. Data yang disimpan bisa disebut catatan dan atau arsip. Tetapi data yang disiarkan melalui media komunikasi massa disebut informasi. Di dalam komunikasi banyak terdengar pesan yang diterjemahkan dari istilah asing “ *message* “. Pesan mengandung pengertian “ satu arah “, sedang informasi mengandung pengertian “ dua arah “. Meskipun semua komunikasi mengandung unsur informasi, tetapi tidak semua informasi mempunyai nilai-nilai komunikatif. Informasi merupakan sebuah payung besar yang mencakupi atau konsep yang luas meliputi komunikasi, maka komunikasi

adalah sebagai salah satu tipe khusus dari informasi. Sedangkan informasi itu sendiri adalah untuk mengenali pola-pola dan fungsi komunikasi untuk menentukan tingkat kemungkinan terjadinya dari sekian banyaknya informasi yang berkaitan dengan keterangan, pembicaraan, pemberitahuan dan berita atau publikasi lainnya.

Ketersediaan informasi pertanahan yang selalu “ *up to date* ” dan transparan merupakan kebutuhan yang mutlak di perlukan. Pelayanan kepada masyarakat berupa informasi mengenai data dan dokumen yang di perlukan secara lengkap menuntut adanya karyawan/karyawati yang memiliki disiplin dan dedikasi yang tinggi.

Rosady Ruslan, ( 2001 : 90 ) mengatakan fungsi sesungguhnya dari informasi adalah untuk mengurangi ketidak pastian dalam suatu sistem komunikasi di suatu lembaga atau organisasi. Informasi dewasa ini bukan lagi berupa untaian kata yang mengandung arti, tetapi sudah meliputi jasa, barang, proses, mulai dari sumbernya sampai pada hasil akhir. Inti permasalahan informasi adalah “ *the capacity of selecting a message* ” ( suatu kapasitas untuk memilih pesan ). Pakar komunikasi berpendapat, bahwa terlalu banyaknya arus informasi yang datang atau masuk secara bertubi-tubi di era globalisasi serba komputerisasi sekarang ini, tanpa mengenal batas teritorial suatu negara ( *borderless country* ), baik yang dilancarkan melalui media cetak maupun saluran media elektronik yang canggih serba cepat dan tepat tersebut dihadapi dengan tiga cara : *pertama* ada yang berpendapat sebiknya mengikuti arus dengan mengabaikan sikap konsistensi dan lebih akomodatif, *kedua* mencoba untuk menentang arus secara konfrontatif-emosif, dan *ketiga* adalah bagaimana kiat untuk mengelola arus informasi tersebut baik yang masuk maupun yang keluar, dan dikaitkan dengan demi kepentingan yang dapat menguntungkan bagi posisi atau

bermanfaat bagi lembaga/organisasi yang diwakilinya dan termasuk kepentingan nasional.

Penguasaan informasi yang tepat sudah merupakan kebutuhan yang sangat mendesak bagi pengambilan keputusan untuk perencanaan, pengendalian maupun evaluasi pembangunan. Kurangnya informasi mengenai tanah dalam berbagai aspeknya dapat mengakibatkan pembangunan yang kurang efisien, kurang merata dan tidak berwawasan lingkungan.

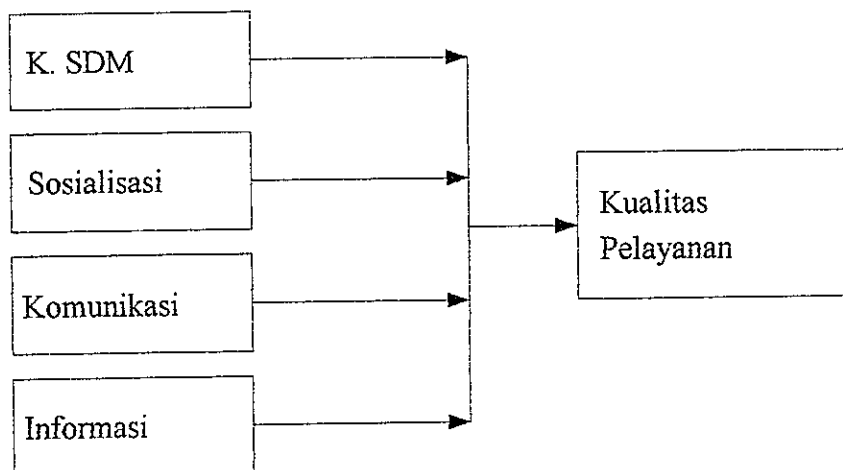
Indriyo Gitosudarno *et.al*, 1997 : 87 ) mengatakan informasi dapat merupakan sebagai sumber organisasi yang langka dan penting. Sub unit yang memiliki informasi yang strategis dan dapat mengendalikan aliran informasi ke dan diantara sub unit adalah merupakan sumber kekuasaan yang besar dalam proses pengambilan keputusan. Orang yang memiliki informasi yang lengkap akan dapat memberikan alternatif atau solusi yang tepat dalam proses pengambilan keputusan atau dengan perkataan lain orang tersebut memiliki kekuasaan yang besar karena pendapatnya diikuti oleh para pimpinan yang lain. William N. Dunn ( 1999 : 511 ) menyatakan bahwa informasi yang dihimpun melalui pemantauan haruslah reliabel.

Selanjutnya Cris Edwads *et.al* ( 2001 : 12-13 ), mengklasifikasikan sistem informasi formal dan informal, merupakan tanda informasi rutin non rutin. Informasi rutin berisi informasi yang diproduksi misalnya sertifikat hak atas tanah atau daftar-daftar isian, sedangkan informasi non rutin diproduksi pada saat informasi tersebut dibutuhkan dan mungkin tidak akan diproduksi kembali misalnya pemasukan data base pertanahan dan lain-lain.

Sebagai hasil dari suatu kegiatan, maka informasi pertanahan khususnya yang berbasis keruangan mempunyai dua aspek pemanfaatan, yaitu sebagai masukan kebijakan pertanahan dan sebagai komoditi yang dapat diperjual belikan. Dalam penyebar luasan hasil/diseminasi informasi pertanahan adalah informasi yang sifatnya bebas dan bertanggung jawab

Informasi pertanahan yang meliputi penjelasan peraturan dan prosedur pelayanan, pengecekan sertifikat, permohonan data yuridis dan fisik bidang tanah tertentu, permohonan SKPT, permohonan memperoleh warkah, data penguasaan tanah, data fisik ( kemampuan ) tanah, dan data potensi fisik wilayah, data pemanfaatan tanah. Rendahnya informasi mengenai tanah dalam berbagai aspek dapat mempengaruhi pelayanan kantor pertanahan Kabupaten Pekalongan.

#### BAGAN KERANGKA PIKIR



1. Seberapa pengaruh variabel kualitas sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan ?
2. Seberapa pengaruh variabel sosialisasi peraturan-peraturan di bidang pertanahan terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan ?
3. Seberapa pengaruh variabel komunikasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan ?
4. Seberapa pengaruh variabel informasi di bidang pertanahan terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan

## **B. Hipotesis**

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disusun beberapa hipotesis sebagai berikut :

1. Tingkat Kualitas sumber daya manusia mempengaruhi kualitas pelayanan kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan.
2. Tingkat sosialisasi mempengaruhi kualitas pelayanan kantor pertanahan kabupaten pekalongan
3. Tingkat komunikasi mempengaruhi kualitas pelayanan kantor pertanahan Kabupaten Pekalongan.
4. Tingkat informasi mempengaruhi kualitas pelayanan kantor pertanahan kabupaten Pekalongan .
5. Tingkat kualitas SDM, sosialisasi, komunikasi, informasi secara bersama-sama mempengaruhi kualitas pelayanan kantor pertanahan kabupaten pekalongan.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Rancangan penelitian

Penelitian ini bermaksud mengungkapkan suatu masalah yang terjadi saat penelitian dilakukan dalam rangka mencari hubungan dan pengaruh variabel sumber daya manusia, sosialisasi, komunikasi, serta informasi terhadap kualitas pelayanan pensertifikatan hak atas tanah pada kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan.

Berdasarkan atas sifat masalahnya, ada bermacam-macam penelitian yakni Deskriptif, metode penelitian historis, metode penelitian perkembangan, metode penelitian kasus, metode penelitian korelasi, metode penelitian eksperimental, metode penelitian tindakan dan sebagainya. Sesuai dengan maksud penelitian ini, maka metode penelitian yang akan di gunakan adalah metode korelasional dan deskriptif yaitu suatu penelitian dengan tujuan untuk mendeteksi sejauh mana hubungan dan pengaruh variabel sumber daya manusia, sosialisasi, komunikasi, informasi terhadap kualitas pelayanan pensertifikatan hak atas tanah.

Apa yang di peroleh dari penelitian korelasional adalah taraf atau tinggi rendahnya hubungan ( korelasi ). Dengan demikian tinggi rendahnya hubungan antara variabel bebas dengan variabel tergantung dalam penelitian ini dapat di cari, yang selanjutnya dapat dijelaskan dan digambarkan secara menyeluruh tinggi rendahnya hubungan dan pengaruh antara variabel bebas dengan variabel tergantung.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah pelayanan pensertifikatan hak atas tanah pada kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan.

## **C. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan. .

## **D. Variabel Penelitian**

Variabel dapat didefinisikan sebagai atribut dari seseorang atau obyek yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek lainnya ( Hatch dan Farhady, seperti dikutip Sugiyono, 1997 : 20 ). Penelitian ini menjelaskan hubungan antara variabel tergantung ( kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan ) dan **varibel bebas** yang meliputi :

- a. Sumber daya manusia ( X1 )
- b. Sosialisasi ( X2 )
- c. Komunikasi ( X3 )
- d. Informasi ( X4 )

**Variabel tergantung** yakni kualitas pelayanan pensertifikatan hak atas tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan.

### **1. Definisi konseptual**

Definisi konsep atau konstitutif adalah mendefinisikan suatu konstruk dengan menggunakan konstuk-konstruk lain ( Kerlinger, 1998 ) atau dalam bahasa yang lebih sederhana, definisi konsep memberikan makna dari kata yang digunakan

untuk menjelaskan variabel dengan menggunakan persamaan katanya (Dunn, 1998 : 517).

Adapun definisi konsep variabel-variabel dalam penelitian ini :

- a. Kualitas pelayanan pensertifikatan hak atas tanah adalah bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan dalam rangka untuk memberikan kepastian hukum hak atas tanah.
- b. Sumber daya manusia, adalah kualitas personil serta komitmen mereka terhadap misi yang diemban organisasi untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik.
- c. Sosialisasi, adalah bentuk umum proses sosial yang merupakan interaksi sosial. Interaksi sosial merupakan hubungan-hubungan sosial yang dinamis, yang menyangkut hubungan antara orang-orang perorangan, antara kelompok-kelompok manusia, maupun antara orang-orang per orang dengan kelompok manusia.
- d. Komunikasi, adalah pada hakekatnya memiliki pengertian bersama , dengan maksud untuk mengubah pikiran , sikap, perilaku dan melaksanakan apa yang diinginkan oleh pengirim gagasan .
- e. Informasi, berasal dari peristiwa yang termonitor dan menciptakan data. Data yang disimpan bisa disebut catatan dan atau arsip. Tetapi data yang disiarkan melalui media komunikasi massa disebut informasi. Informasi mengandung pengertian dua arah.

## 2. Indikator Penelitian

Indikator penelitian adalah meletakkan arti pada konstruk atau variabel dengan cara menetapkan kegiatan-kegiatan atau tindakan-tindakan yang perlu untuk mengukur suatu konstuk atau variabel ( Kerlinger, 1998 ), atau dengan kata lain indikator penelitian memberikan makna bagi suatu variabel dengan merinci operasi/tindakan apa yang sudah disyaratkan untuk dilakukan agar dapat mengalami atau untuk mengukurnya dan menunjukkan indikator dari variabel masukan, proses, keluaran dan dampak ( Dunn, 1998 : 517-518 ).

Adapun indikator penelitiannya adalah sebagai berikut :

### a. Kualitas Pelayanan :

1. Tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit.
2. Tingkat keselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan pengguna jasa
3. Tingkat kesesuaian pelaksanaan dengan rencana yang telah ditetapkan.
4. Daya tanggap dalam membantu pelanggan dan menyediakan layanan yang segera
5. Tingkat ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan dapat di selesaikan dalam waktu yang telah di tentukan.
6. Tingkat kecepatan dalam melayani keluhan terhadap kekeliruan data yuridis maupun fisik.

### b. Kualitas Sumber daya manusia :

1. Tingkat pendidikan formal yang pernah ditempuh karyawan pertanian.
2. Frekuensi pelatihan / kursus yang pernah diikuti karyawan pertanian.

3. Tingkat pengalaman kerja karyawan pertanahan
4. Keahlian / pengetahuan karyawan dalam menjawab pertanyaan dan keluhan masyarakat.
5. Keahlian dan keterampilan karyawan dalam mendata riwayat kepemilikan tanah
6. Sikap dan perilaku karyawan dalam melayani masyarakat.
7. Keahlian dan keterampilan petugas dalam pengukuran bidang tanah.

c. Sosialisasi :

1. Tingkat Efektivitas sosialisasi peraturan pertanahan.
2. Frekuensi sosialisasi peraturan pertanahan di laksanakan pada masyarakat.
3. Tingkat pemahaman karyawan terhadap peraturan pertanahan.
4. Tingkat ketersediaan sarana prasarana dalam mendukung sosialisasi

d. Komunikasi :

1. Tingkat kejelasan gagasan
2. Tingkat ketepatan waktu dalam melakukan komunikasi
3. Tingkat kesiapan untuk mengakses umpan balik hasil komunikasi.
4. Tingkat pelacakan terhadap komunikasi yang telah di lakukan.
5. Tingkat ketelitian terhadap tujuan komunikasi.
6. Tingkat perhatian terhadap kondisi yang dihadapi saat komunikasi berlangsung.
7. Tingkat konsistensi komunikasi.
8. Kegiatan yang mendorong komunikasi.

e. Informasi :

1. Tingkat tersedianya informasi tentang prosedur permohonan hak atas tanah.
2. Tingkat tersedianya brosur, poster, pamflet tentang pensertifikatan.
3. Tingkat tersedianya perangkat lunak dan keras ( komputer ) sebagai sarana pengolah data.
4. Tingkat tersedianya informasi tentang jadwal penyelesaian sertifikat.
5. Tingkat ketersediaan sarana peta – peta bidang tanah.
6. Tingkat intensitas penyampaian informasi pertanahan melalui RRI

**E. Jenis dan Sumber Data**

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah karyawan kantor pertanahan Kabupaten Pekalongan, tokoh-tokoh masyarakat, aparat desa, serta biro jasa yang bergerak di bidang pensertifikatan hak atas tanah, sedangkan sumber data sekunder adalah berbagai dokumen, catatan, laporan yang berkaitan dengan obyek penelitian.

**F. Instrumen Penelitian**

Sesuai dengan jenis penelitian ini dan jenis data yang akan diperoleh, maka instrumen penelitian yang di gunakan adalah :

1. Kuesioner.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini bersifat tertutup dengan jawaban berjenjang digunakan dengan tujuan untuk memperoleh data interval, yang selanjutnya akan dikuantitatifkan sehingga dapat dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan rumus-rumus statistik.

## 2. Wawancara.

Pedoman wawancara di gunakan dengan tujuan agar wawancara yang dilakukan dapat di kerjakan secara sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penyelidikan. Adapun maksudnya adalah untuk mengkonstruksikan mengenai orang, kejadian dan kegiatan pelayanan.

Dengan menggunakan pedoman wawancara ini, kebebasan dalam wawancara dapat dicapai secara wajar dan maksimal, sehingga dapat di peroleh data secara mendalam. Di samping itu penggalian data dapat diarahkan secara langsung kepersoalan penyelidikan.

Data yang diperoleh selanjutnya di gunakan untuk lebih menjelaskan hasil pengolahan data interval atau melengkapi analisis kuantitatif ( analisis korelasi dan regresi ganda ) dengan menggunakan bantuan program SPSS 10.0.

## 3. Dokumentasi.

Metode dokumentasi adalah cara mengumpulkan data dengan mempergunakan dokumen-dokumen sebagai sumber data ( Dewa Ketut S, 1985 : 177 ). Metode ini di gunakan untuk memperoleh data-data tentang kepemilikan hak atas tanah yang ada pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan.

## **G. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel**

### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini diambil dari seluruh karyawan kantor Pertanahan kabupaten Pekalongan yang terlibat langsung dalam pelayanan sebanyak 64 orang.

## 2. Sampel

Dalam penentuan jumlah sampel pada penelitian ini diambil 60 orang dari karyawan kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan yang terlibat langsung dalam penanganan proses pelayanan, serta untuk menambah kehandalan penelitian tersebut akan dilakukan wawancara terhadap tokoh-tokoh masyarakat, kepala Desa, serta biro jasa yang bergerak di bidang pensertifikatan hak atas tanah.

## H. Teknik Pengumpulan Data.

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah : survai, wawancara, dan dokumenter. Teknik survai dan wawancara dimaksudkan untuk memperoleh data primer, sedangkan dokumenter untuk memperoleh data sekunder.

- 1 . Survai adalah suatu penyelidikan mengenai suatu masalah yang dilakukan dengan jalan mensurvei sejumlah sampel yang telah ditentukan guna mengetahui langsung tentang mekanisme pelayanan pensertifikatan hak atas tanah.
- 2 Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penyelidikan (Sutrisno Hadi, 1989 : 193 ). Teknik wawancara yang di pergunakan adalah dengan menggunakan petunjuk umum wawancara ( Potton, 1980 : 197 ). Wawancara dalam penelitian ini di arahkan oleh pedoman wawancara yang dibuat sebelum kegiatan penelitian atau wawancara dilakukan

3. Dokumentasi, metode dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan melalui peninggalan tertulis, terutama berupa arsip-arsip, dokumen resmi, statistik, dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penyelidikan Hadari Nawawi ( 1998: 133). data yang diperoleh dari berbagai peninggalan tertulis ini merupakan data sekunder yang digunakan sebagai pelengkap dari data primer.

#### **I. Teknik Penentuan Skor**

Untuk menganalisa data yang masuk guna pembuktian hipotesis, penyusun menggunakan teknik statistik. Dalam penelitian ini bermaksud untuk mencari atau mengetahui hubungan pengaruh variabel SDM, sosialisasi, komunikasi, informasi terhadap variabel kualitas pelayanan pensertifikatan hak atas tanah kantor pertanahan Kabupaten Pekalongan. Oleh karena data yang di peroleh masih merupakan data kualitatif, maka untuk mengolah data tersebut, maka harus di transpormasikan data tersebut menjadi data kuantitatif dengan menggunakan simbol berupa angka yaitu :

- Jawaban a di beri nilai 3 = kategori baik
- Jawaban b di beri nilai 2 = kategori sedang
- Jawaban c di beri nilai 1 = kategori rendah

Untuk pengklasifikasian nilai masing-masing responden apakah termasuk kategori baik, sedang dan rendah harus di tentukan terlebih dahulu intervalnya dengan cara sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Jumlah jenjang}}$$

Sehingga di peroleh intervalnya =  $((3-1)/3 = 0,67$

dengan demikian :

- nilai : 1,000 - 1,670 = kategori tinggi
- nilai : 1,671 - 2,340 = kategori sedang
- nilai : 2,341 - 3,000 = kategori rendah

## J. Teknik Analisis Data

Metode analisis data dalam penulisan ini :

1. Analisis kualitatif yaitu metode yang digunakan tanpa menggunakan rumus statistik.
2. Analisis kuantitatif yaitu analisis yang di gunakan untuk mengolah data yang dapat di hitung dengan menggunakan rumus-rumus statistik.

Pengujian hipotesa dimaksudkan untuk mengetahui tinggi rendahnya hubungan dan pengaruh variabel kualitas SDM, sosialisasi, komunikasi, informasi terhadap kualitas pelayanan kantor pertanahan kabupaten Pekalongan.

Adapun teknik-teknik yang digunakan untuk pengujian hipotesa tersebut adalah :

1. Korelasi Pearson

Korelasi pearson ini di gunakan untuk mengetahui kuat lemahnya hubungan antara variabel bebas dan variabel tergantung. Adapun rumus yang di pergunakan adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2) (\sum y^2)}}$$

**Keterangan :**

- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi variabel tersebut x dengan y  
 $x$  = Variabel bebas  
 $y$  = Variabel tergantung

Hubungan antara dua variabel tersebut termasuk dalam kategori rendah, sedang atau tinggi digunakanlah kriteria sebagai berikut :

- 0,00-0,119 = Sangat rendah  
 0,200-0,399 = ada hubungan tetapi rendah  
 0,400-0,599 = ada hubungan tetapi sedang  
 0,600-0,799 = ada hubungan yang kuat  
 0,800-1,000 = ada hubungan yang sangat kuat

**2. Regresi Ganda**

Selanjut untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung atau terikat secara bersama-sama digunakan rumus sebagai berikut :

$$Y' = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 \quad (\text{Kerlingger, 1973:30})$$

**Keterangan :**

- $Y'$  = nilai variabel yang dinamakan oleh ketiga variabel bebas

- A = constant intercept, dimana  $a=Y-X$   
 $b_1$  = koefisien regresi yang berhubungan dengan  $x_1$   
 $b_2$  = koefisien regresi yang berhubungan dengan  $x_2$   
 $b_3$  = koefisien regresi yang berhubungan dengan  $x_3$

Selanjutnya untuk menguji signifikan atau tidak persamaan tersebut digunakan rumus sebagai berikut

$$F_{tes} = \frac{SS_{reg} / k}{SS_{reg} / n - k - 1} \quad (\text{Kerlinger, 1973 : 619})$$

$F_{tes} > F_{tab}$  persamaan tersebut signifikan

$F_{tes} < F_{tab}$  persamaan tersebut tidak signifikan

Untuk mengetahui apakah masing-masing koefisien regresi ganda tersebut signifikan atau digunakan rumus sebagai berikut : (Kerlinger, 1973:618)

$$T_{hit} = \frac{b}{S_b} \quad (\text{Kerlinger, 1973:615})$$

Keterangan :

b = koefisien regresi

S = standar eror dari b

Kriteria yang digunakan adalah :

Jika harga  $t_{hit} > t_{tab}$  maka b signifikan

Jika harga  $t_{hit} < t_{tab}$  maka b tidak signifikan

**BAB IV**  
**HASIL PENELITIAN DAN**  
**PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

**A. Gambaran Umum**

Kabupaten Pekalongan sebagai salah satu daerah otonom di Propinsi Jawa Tengah, letaknya di sepanjang pantai utara Laut Jawa, memanjang keselatan berbatasan dengan Wilayah bekas Karesidenan Banyumas. Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Batang dan sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Pemalang. Letaknya antara 6 - 7 23 Lintang selatan dan antara 109 - 109 78 Bujur Timur .

Luas wilayah Kabupaten Pekalongan adalah kurang lebih 836,13 Km<sup>2</sup>, terdiri dari 19 kecamatan dan 282 desa/kelurahan. Menurut topografi desa, terdapat 58 desa/kelurahan ( 20 % ) yang berada di dataran tinggi dan selebihnya 224 desa/kelurahan ( 80 % ) berada di dataran rendah.

Menurut penggunaan tanah dibagi menjadi tanah sawah dan tanah kering, yang terdiri dari tanah sawah sebesar 261,16 Km<sup>2</sup> ( 31,23 % ) dan luas tanah kering sebesar 594,53 ( 68,77 % ).

Tabel. IV.1

## Luas Penggunaan Tanah Kabupaten Pekalongan

Keadaan Akhir Tahun (2001)

Kecamatan	Tanah Sawah	Tanah Kering	Jumlah	%
1	2	3	4	5
Kandang serang	1.808.120	4.247.215	6.055.335	7,242092
Paninggaran	1.388.661	7.910.638	9.299.299	11,12182
Lebakbarang	544.542	5.275.599	5.820.141	6,960803
Petungkriyono	234.450	7.124.073	7.358.523	8,800685
Talun	1.429.805	4.427.195	5.857.000	7,004886
Doro	2.145.091	4.699.619	6.844.710	8,186173
Karanganyar	1.946.446	4.401.700	6.348.146	7,592289
Kajen	2.496.587	5.018.660	7.515.247	8,988125
Kesesi	3.491.633	3.359.390	6.851.023	8,193723
Sragi	3.793.528	2.036.901	5.830.429	6,973107
Bojong	2.038.735	1.966.980	4.005.715	4,790776
Wonopringgo	787.358	1.092.150	1.879.508	2,247864
Kedungwuni	2.200.798	2.192.477	4.393.275	5,254292
Buaran	331.211	623.100	954.311	1,141342
Tirto	605.004	1.133.773	1.738.777	2,079552
Wiradesa	918.754	1.942.875	2.861.629	3,422466
<b>JUMLAH</b>	<b>26.160.723</b>	<b>57.452.345</b>	<b>83.613.068</b>	<b>100</b>

Sumber : BPS & Dinas Pertanian Kab.Pekalongan

Dari tabel tersebut di atas dapat dilihat bahwa lahan yang dipergunakan untuk pemukiman, pertanian dan industri adalah seluas 57.452,345 Ha, sisanya adalah merupakan persawahan irigasi teknis dan sawah tadah hujan atau kalau dalam jumlah bidang kurang lebih 420.000 bidang tanah.

Berdasarkan luas lahan pertanian dan non pertanian seluas 83.613,068 Ha, Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan sejak tahun 1960 sampai dengan tahun 2001 telah memproduksi sertifikat hak milik atas bidang tanah kurang lebih 35,53% atau 149.241 sertifikat yang terdiri dari tanah pertanian maupun non pertanian

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Deskripsi Kualitas Pelayanan**

Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan merupakan instansi Vertikal yang memberikan pelayanan umum pada masyarakat dan instansi Pemerintah, untuk mencapai keberhasilan pelayanan tersebut, pelayanan pertanahan harus dilaksanakan secara transparan mengenai prosedur, biaya, jangka waktu pelayanan, pemakian komputersasi dalam memonitor pelaksanaan pelayanan serta penggunaan sistem loket untuk memberikan kemudahan bagi pemohon dalam memperoleh informasi dan pelayanan.

Dalam penelitian ini ada beberapa indikator penting dalam melihat kualitas pelayanan yaitu jangka waktu penyelesaian pekerjaan, tunggakan pekerjaan serta standarisasi prosedur pelayanan dan biaya serta pedoman pada rencana kerja. Dari hasil penelitian bahwa jangka waktu penyelesaian pekerjaan menunjukkan 5 % yang menyatakan menyelesaikan pekerjaan > 7 bulan, 55 % yang menyatakan menyelesaikan pekerjaan antara 4-6 bulan, serta 40 % yang menyatakan menyelesaikan pekerjaan antara 1-3 bulan. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel. IV.2  
Jangka Waktu Penyelesaian Pekerjaan  
Tahun 2002

Keterangan	n	%
1-3 bulan	24	40,0
4-6 bulan	33	55,0
> 7 bulan	3	5,0
Jumlah	60	100,0

Sumber : Pertanyaan A.3

Berdasarkan tabel IV.1 dapat ditegaskan penyelesaian pekerjaan berjalan lambat, sehingga berakibat pada banyaknya sisa pekerjaan yang belum dapat diselesaikan.

Dalam hal sisa pekerjaan yang belum dapat terselesaikan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel. IV.3  
Sisa Penyelesaian Pekerjaan  
Tahun 2002

Keterangan	n	%
< 20	40	66,7
20 – 40	9	15,0
> 41	11	18,3
Jumlah	60	100,0

Sumber : Pertanyaan A.4

Dari tabel IV.3 tersebut hanya 18,3 % yang mempunyai tunggakan pekerjaan diatas 41, dan 15,0 % yang mempunyai tunggakan pekerjaan antara 20 – 40 serta 66,7 % yang mempunyai tunggakan pekerjaan dibawah 20, hal tersebut menunjukkan sisa penyelesaian pekerjaan relatif masih banyak.

Indikator berikutnya adalah dalam menjalankan tugas pelayanan apakah terdapat komplin dari masyarakat, akibat dari keterlambatan pelayanan. Dari hasil penelitian menunjukkan 3,3 % yang menyatakan sering mendapat komplin, 95,0 % yang menyatakan kadang-kadang mendapat komplin, serta 1,7 % yang menyatakan tidak pernah mendapat komplin. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel IV.4 dibawah ini :

Tabel. IV.4

## Komplin Dari Masyarakat

Keterangan	n	%
Tidak pernah	1	1,7
Kadang-kadang	57	95,0
Sering	2	3,3
Jumlah	60	100.0

Sumber : Pertanyaan A 7

Dari tabel IV.4 tersebut menggambarkan bahwa dalam pelaksanaan pekerjaan masih sering terjadi komplin dari masyarakat akibat dari keterlambatan penyelesaian pekerjaan. Hal lain yang mendapat perhatian apakah dalam unit kerja di lingkungan kantor pertanahan kabupaten pekalongan sering terjadi konflik, berdasarkan hasil penelitian 15,0 % yang menyatakan selalu ada konflik, 85,0 % yang menyatakan kadang-kadang terdapat konflik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel IV.5 sebagai berikut :

Tabel. IV.5

## Konflik antar unit kerja

Keterangan	n	%
Kadang-kadang	51	85,0
selalu	9	15,0
Jumlah	60	100.0

Sumber: Pertanyaan A 8

Dari tabel IV.5 tersebut menggambarkan bahwa masih sering terjadi konflik antar unit kerja akibat dari kurangnya komunikasi sesama petugas, yang berakibat pada keterlambatan penyelesaian pekerjaan. Indikator lain adalah dalam hal penyelesaian tugas apakah sudah sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Dari hasil penelitian menunjukkan 83,3 % yang menyatakan kadang-kadang, 16,7 % yang menyatakan selalu menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel. IV.6  
Penyelesaian tugas sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan

Keterangan	n	%
Selalu	10	16,7
Kadang-kadang	50	83,3
Jumlah	60	100,0

Sumber: Pertanyaan A 10

Dari tabel IV.6 tersebut menggambarkan bahwa penyelesaian tugas pekerjaan yang menjadi beban tugas karyawan yang bersangkutan belum sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, sehingga berpengaruh pada jumlah penyelesaian pekerjaan. Selanjutnya adalah standarisasi prosedur pelayanan. Dari hasil penelitian menunjukkan 26,7 % yang menyatakan belum tersedia, 73,3 % yang menyatakan sudah tersedia prosedur pelayanan. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel IV.7 dibawah ini :

Tabel. IV.7  
 Penyediaan Standarisasi prosedur Pelayanan  
 Tahun 2002

Keterangan	n	%
Ya, sudah	44	73,3
Belum tersedia	16	26,7
Tidak tersedia	00	0,0
Jumlah	60	100.0

Sumber : Pertanyaan A. 12

Dari sisi tranparansi biaya dan waktu penyelesaian pekerjaan ternyata kantor pertanahan Kabupaten Pekalongan belum secara keseluruhan menyediakan informasi tentang besarnya biaya serta jangka waktu penyelesaian, atau telah tersedia akan tetapi belum di informasikan atau ditempelkan pada tempat-tempat yang mudah terlihat, hal ini terlihat dari hasil penelitian yaitu 65,0 % mengatakan belum tersedia standarisasi biaya dan jangka waktu penyelesaian pekerjaan, 33,3 % menyatakan sudah tersedia. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel. IV.8  
 Standarisasi Biaya dan Jangka waktu  
 Penyelesaian

Keterangan	n	%
Ya, sudah	20	33,3
Belum tersedia	39	65.0
Tidak tersedia	1	1,7
Jumlah	60	100.0

Sumber : Pertanyaan A. 14

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap berbagai pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pensertifikatan hak atas tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan relatif baik. Keadaan ini

ditunjukkan dengan pernyataan 23 orang responden atau 38.3 % yang termasuk kategori sedang dan 37 orang responden atau 61.7 % yang termasuk kategori tinggi.

Data selengkapnya dapat dilihat dalam tabel dibawah ini

Tabel IV.9  
Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan  
Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan Tahun 2002

NO	Kategori	Jumlah	%
2	Sedang	23	38.3
3	Tinggi	37	61.7
	jumlah	60	100.0

Sumber : Kuesioner NO. A.1 – A.18

Tabel IV.9 menunjukkan secara umum bahwa kualitas pelayanan pensertifikatan hak atas tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan terlihat cukup baik, meskipun demikian penilai yang diberikan belum tentu sebaik yang diinginkan. Hal tersebut karena belum semua seksi yang ada melaksanakan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan misalnya penyediaan sistem loket, transparansi prosedur, biaya dan waktu penyelesaian pekerjaan.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut dapat ditegaskan bahwa kualitas pelayanan Pensertifikatan hak atas tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan secara umum masih dapat ditingkatkan jauh lebih baik. Hal tersebut dapat dilakukan dengan adanya kontrol pimpinan terhadap karyawan yang melaksanakan tugas pelayanan, serta adanya kepatuhan untuk mentaati semua mekanisme pelayanan yang telah ditetapkan.

## 2. Deskripsi Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas sumber daya manusia sangat menentukan tingkat keberhasilan organisasi, karena hanya sumber daya manusia yang mampu menggerakkan sumber daya milik organisasi lainnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Semakin baik kualitas orang-orang yang menjalankan organisasi, akan semakin baik kinerja organisasi dan pada akhirnya akan mampu membawa organisasi mencapai tujuannya.

Kualitas orang-orang yang menggerakkan organisasi itu baik apabila mempunyai kualifikasi yang sesuai dengan tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, misalnya tingkat pelatihan yang pernah di ikuti, pengalaman kerja yang dialami serta kemampuan karyawan untuk menyelesaikan tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. dari hasil penelitian menunjukkan bahwa 58.3 % menyatakan kadang-kadang mengikuti latihan serta 41.7 % menyatakan tidak pernah mengikuti pelatihan. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.10

### Tingkat Pelatihan Karyawan Tahun 2002

Keterangan	n	%
Tidak pernah	25	41.7
Kadang-kadang	35	58.3
Ya, sering	0	0.0
Jumlah	60	100.0

Sumber : Pertanyaan B. 2

Berdasarkan tabel IV.10 tersebut menggambarkan bahwa karyawan kantor pertanahan kabupaten Pekalongan masih jarang yang mengikuti pelatihan, yang dapat berpengaruh pada peningkatan kinerja. Kemudian kalau dilihat dari seringnya

mengikuti kegiatan pelatihan. Dari hasil penelitian menunjukkan 41,7 % yang tidak memberikan jawaban, 1,7 % yang menyatakan tidak pernah mengikuti pelatihan, 55,0 % yang menyatakan setahun sekali mengikuti pelatihan. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel IV.11 sebagai berikut :

Tabel IV.11

## Pelaksanaan Pelatihan Karyawan

Keterangan	n	%
Tidak pernah	1	1,7
Setahun sekali	33	55,0
Setahun dua kali	1	1,7
Jumlah	60	100,0

Sumber : Pertanyaan B. 3

Dari tabel IV.11 tersebut menggambarkan bahwa masih banyak karyawan yang belum pernah mengikuti pelatihan, sehingga perlu diupayakan agar karyawan dapat mengikuti pelatihan untuk menambah pengetahuan guna mendukung pelaksanaan pekerjaan.

Dilihat dari tingkat pengalaman kerja maka terlihat ada 91,7 % menyatakan cukup berpengalaman serta 8,3 % menyatakan berpengalaman seperti terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV. 12

## Tingkat Pengalaman Karyawan

Keterangan	n	%
ya, pengalaman	5	8,3
Cukup pengalaman	55	91,7
Tidak pengalaman	0	0,0
Jumlah	60	100,0

Sumber : Pertanyaan B. 4

Dari tabel IV.12 dapat ditegaskan bahwa tingkat pengalaman petugas rata-rata cukup pengalaman menangani pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Aspek lain dari sisi kualitas SDM adalah kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan. Hasil penelitian menunjukkan hanya 23.3 % yang menyatakan kurang mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai yang diharapkan, 76.7 % yang menyatakan tidak mampu menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya tunggakan atau sisa pekerjaan belum dapat diselesaikan rata-rata > 40 lihat tabel IV.13. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.13  
Tingkat Kemampuan melaksanakan pekerjaan

Keterangan	n	%
Ya, mampu	46	76,7
Kurang mampu	14	23,3
Tidak mampu	0,0	0,0
Jumlah	60	100,0

Sumber : Pertanyaan B. 7

Dari tabel IV.13 tersebut menggambarkan bahwa kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sudah cukup baik, sehingga dihaapkan dapat menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Hal lain dari Kualitas SDM adalah kemampuan petugas dalam menyusun rencana kegiatan. Dari hasil penelitian menyatakan 36,7 % yang menyatakan tidak mampu, 28,3 % yang menyatakan kurang mampu, serta 35,0 % yang menyatakan mampu. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel IV.14  
Tingkat Kemampuan menyusun rencana kegiatan

Keterangan	n	%
Ya, mampu	21	35,0
Kurang mampu	17	28,3
Tidak mampu	22	36,7
Jumlah	60	100,0

Sumber : Pertanyaan B. 14

Dari tabel IV.14 tersebut menggambarkan masih rendahnya tingkat kemampuan karyawan untuk menyusun rencana kegiatan sehingga berakibat pada keterlambatan penyelesaian pekerjaan.

Selanjutnya hasil penelitian menunjukkan bahwa 13 responden atau 21,7 % yang menyatakan kategori sedang dan 47 responden atau 78,3 % yang menyatakan kategori tinggi. Data selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.15  
Tanggapan Responden Terhadap  
Kualitas sumber daya manusia karyawan  
Kantor Pertanahan Kabupten Pekalongan  
Tahun 2002

NO	Kategori	Jumlah	%
1	Rendah	0	0,0
2	Sedang	13	21,7
3	Tinggi	47	78,3
	jumlah	60	100,0

Sumber : Kuesioner No B 1 – B 16

Meskipun hasil penelitian menyatakan kualitas sumber daya manusia karyawan kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan sudah cukup tinggi, tetapi dilihat dari jenjang pelatihan yang pernah di ikuti untuk mendukung kegiatan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya cenderung belum memadai sehingga juga

berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan tepat waktu.

Kantor pertanahan dalam meningkatkan mutu pelayanan, maka peningkatan kualitas sumber daya manusia mutlak harus dilaksanakan baik secara formal melalui jenjang pendidikan perguruan tinggi maupun melalui kursus – kursus singkat seperti yang terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel. IV.16  
Jenis Pelatihan dan Pendidikan Formal yang diikuti oleh  
karyawan Pertanahan Kabupaten Pekalongan

No	Jenis Pelatihan	Jml Karyawan yang pernah mengikuti
1	Kursus dasar Pertanahan	20
2	Kursus pemetaan Digital	3
3	Kursus Operasional Total Station	1
4	Kursus Komputer	15
5	Kursus Bendaharawan	4
	Jumlah	43

Sumber : Kantor Pertanahan Kab. Pekalongan

Dari tabel IV.16 tersebut terlihat bahwa belum semua karyawan Pertanahan yang mengikuti pelatihan /kursus yang diadakan oleh pemerintah. Keadaan tersebut mengakibatkan kemampuan petugas antara satu dengan lainnya berbeda, sehingga dapat mempengaruhi pelaksanaan tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Kualitas sumber daya manusia Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan relatif baik, dilihat dari pendidikan formal umumnya SLTA meskipun ada beberapa petugas yang masih berpendidikan dasar. Hal tersebut juga terlihat kurang minat petugas untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang diadakan.

Dari uraian tersebut dapat ditegaskan bahwa kualitas sumber daya manusia Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan secara umum dapat dikatakan relatif baik, meskipun demikian perlu pembinaan dan pengkaderisian secara berkesinambungan pada para karyawan, sehingga mereka akan mampu bekerja secara optimal dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

### 3. Deskripsi Sosialisasi

Untuk lebih meningkatkan pelayanan di bidang pertanahan maka perlu memasyarakatkan peraturan-peraturan tersebut melalui penyuluhan. Penyuluhan bertujuan pada suatu perubahan perilaku dari status tidak tahu menjadi kenal lalu menerima. Untuk dapat mengukur sosialisasi ada beberapa indikator yang dapat dijadikan pedoman misalnya intensitas mengadakan sosialisasi, tanggapan masyarakat terhadap sosialisasi serta tersedianya sarana sosialisasi.

Dalam hal intensitas sosialisasi, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa 61,7 % menyatakan kadang-kadang, 35 % menyatakan tidak pernah. Untuk hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel IV.17

Tabel IV.17  
Tingkat Sosialisasi Petugas Tahun 2002

Keterangan	n	%
Ya, selalu	2	3,3
Kadang-kadang	37	61,7
Tidak pernah	21	35,0
Jumlah	60	100,0

Sumber : Pertanyaan C.1

Dari tabel IV.17 tersebut dapat ditegaskan bahwa pelaksanaan sosialisasi menunjukkan belum optimal hal tersebut karena dilaksanakan antara 5 sampai dengan 6 bulan sekali, sehingga perlu ada solusi untuk meningkatkan sosialisasi melalui kerja sama dengan pemerintah setempat dalam hal ini desa atau kecamatan atau melalui kelompok masyarakat sadar dan tertib hukum pertanahan.

Dilihat dari Pelaksanaan sosialisasi maka menurut hasil penelitian menyatakan 35,0 % yang menyatakan tidak pernah mengadakan sosialisasi, 45,0 % yang menyatakan 5-6 bulan sekali, 15,0 % yang menyatakan 3-4 bulan sekali, serta 5,0 % yang menyatakan 1-2 bulan sekali. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.17 dibawah ini :

Tabel IV.18

## Pelaksanaan Sosialisasi Petugas Tahun 2002

Keterangan	n	%
1-2 bulan sekali	3	5,0
3-4 bulan sekali	9	15,0
5-6 bulan sekali	27	45,0
Jumlah	60	100,0

Sumber : Pertanyaan C.2

Dari tabel IV.18 tersebut menggambarkan pelaksanaan sosialisasi masing jarang di laksanakan, hal tersebut dapat ditingkatkan melalui kerja sama dengan instansi terkait atau melalui POKMASDARTIBNAH.

Hal lain yang mendukung pelaksanaan sosialisasi adalah penyediaan sarana dan prasarana, hal ini sangat penting karena sosialisasi dilaksanakan di desa-desa yang masih sulit dijangkau dengan kendaraan umum atau diadakan pada malam hari .

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa 66,7 % menyatakan belum tersedia, 33,3 % menyatakan sudah tersedia. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.19  
Penyediaan sarana prasarana sosialisasi

Keterangan	n	%
ya, sudah tersedia	20	33,3
Belum tersedia	40	66,7
Tidak tersedia	0	0
Jumlah	60	100.0

Sumber : Pertanyaan C.6

Hasil penelitian menggambarkan bahwa penyediaan sarana untuk kegiatan sosialisasi belum mendukung sehingga berdampak pada rasa keengganan petugas untuk melaksanakan kegiatan tersebut.

Untuk mengetahui keberhasilan suatu kegiatan sosialisasi dapat dilihat dari tanggapan masyarakat terhadap pelaksanaan kegiatan tersebut. Dari hasil penelitian menunjukkan 75 % menyatakan biasa-biasa saja, 25 % menyatakan memuaskan. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.20  
Tanggapan masyarakat terhadap sosialisasi

Keterangan	n	%
memuaskan	45	75,0
biasa-biasa saja	15	25,0
apatis	0	0
Jumlah	60	100.0

Sumber : Pertanyaan C.5

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan masyarakat terhadap sosialisasi menunjukkan memuaskan, meskipun demikian masih dapat dioptimalkan dengan cara-cara tertentu misalnya memperhatikan situasi dan kondisi masyarakat yang akan disuluh serta cara penyampaian dan gaya bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti.

Hal lain yang tidak kalah penting adanya dukungan dan koordinasi dengan instansi terkait agar pelaksanaan sosialisasi dapat berjalan sesuai yang diharapkan. Dari hasil penelitian menunjukkan 51,7 % menyatakan selalu berkoordinasi, 45,0 % menyatakan kadang-kadang. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.21  
Tingkat koordinasi dengan instansi terkait

Keterangan	n	%
Ya, selalu	31	51,7
kadang-kadang	27	45,0
tidak	2	3,3
Jumlah	60	100,0

Sumber : Pertanyaan C.7

Dari tabel IV.21 tersebut menggambarkan tingkat koordinasi dengan instansi terkait belum maksimal, sehingga perlu di tingkatkan koordinasinya.

Hal lain yang mendukung pelaksanaan sosialisasi adalah tersedianya alat pendukung. Dari hasil penelitian menunjukkan 55,0 % menyatakan tidak tersedia alat pendukung, 43,3 % yang menyatakan kadang-kadang tersedia, 1,7 % yang menyatakan tersedia. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel IV.22.

Tabel IV.22  
Penyediaan Alat Peraga

Keterangan	n	%
Tersedia	1	1,7
kadang-kadang	26	43,3
tidak tersedia	33	55,0
Jumlah	60	100,0

Sumber : Pertanyaan C.9

Dari tabel IV.22 tersebut menggambarkan bahwa sarana pendukung sosialisasi masih sangat terbatas, sehingga dapat menghambat dalam pelaksanaan sosialisasi tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi karyawan kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan menunjukkan sedang atau belum optimal. Keadaan ini ditunjukkan dengan tanggapan responden dari 12 pertanyaan yang menggambarkan keadaan sosialisasi tersebut, yang termasuk tinggi 17 orang responden atau 28,3 %, dan tanggapan 42 orang responden atau 70,0 % yang kategori sedang. Data selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.23  
Tanggapan Responden Terhadap  
Pelaksanaan sosialisasi

N0	Kategori	Jumlah	%
1	Rendah	1	1,7
2	Sedang	42	70,0
3	Tinggi	17	28,3
	jumlah	60	100,0

Sumber : Kuesioner No C 1 – C 12

Dari tabel IV.23 tersebut dapat ditegaskan bahwa dalam pelaksanaan sosialisasi menunjukkan sedang artinya belum memuaskan, hal tersebut disebabkan koordinasinya dengan instansi terkait belum berjalan secara maksimal, penyediaan sarana sebagai pendukung sosialisasi masih belum memadai hal tersebut berdampak pada tanggapan masyarakat yang kurang memuaskan.

Dari uraian-uraian tersebut dapat ditegaskan bahwa pelaksanaan sosialisasi pada kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan telah berjalan tetapi belum maksimal, hal tersebut disebabkan karena pelaksanaan sosialisasi itu terjadi apabila ada permintaan dari instansi-instansi tertentu atau pada pelaksanaan proyek yang dialokasikan pada suatu desa atau wilayah tertentu. Pelaksana atau karyawan yang ditunjuk melaksanakan sosialisasi dari tahun ketahun orang sama.

Sosialisasi pada kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan masih dapat ditingkatkan melalui pengkaderisian pada karyawan yang memiliki potensi serta penyediaan fasilitas yang memadai yang dapat mendukung kegiatan tersebut, yang pada akhirnya dapat memberikan hasil yang maksimal terhadap masyarakat.

#### **4. Deskripsi Komunikasi**

Komunikasi sangat berperan didalam suatu organisasi, karena organisasi merupakan kumpulan orang-orang yang selalu membutuhkan berkomunikasi sesamanya. Komunikasi bertujuan memberi penerangan atau penyuluhan, pendidikan dan hiburan yang berdampak pada *behavioral* yakni perubahan perilaku.

Komunikasi tatap muka (*face to face communication*) mempunyai pengaruh besar terhadap perubahan perilaku seseorang. Pembahasan pada komunikasi akan meliputi kondisi saat mengadakan komunikasi. Hasil penelitian menunjukkan 76,7 %

menyatakan selalu memperhatikan kondisi, 18,3 % menyatakan kadang-kadang.

Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.24  
Kondisi Penyampaian Saat Komunikasi

Keterangan	n	%
Ya, selalu	46	76,7
kadang-kadang	11	18,3
tidak pernah	3	5,0
Jumlah	60	100,0

Sumber : Pertanyaan D.8

Hal lain yang mendapat perhatian , apakah dalam penyampaian komunikasi terdapat kesalahan. Dari hasil penelitian menunjukkan 5,0 % yang menyatakan sering mengalami kesalahan, 95,0 % menyatakan kadang-kadang. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.25  
Kesalahan Komunikasi

Keterangan	n	%
Sering kesalahan	3	5,0
kadang-kadang	57	95,0
Jumlah	60	100,0

Sumber : Pertanyaan D.2

Dari tabel IV.25 tersebut menggambarkan masih sering terjadi kesalahan komunikasi dalam menjalankan tugas pekerjaan , yang berakibat pada tertundanya penyelesaian pekerjaan.

Hal lain yang mendapat perhatian, apakah komunikasi dilakukan secara tertulis atau lisan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 41,7 % menyatakan tertulis,

1,7 % menyatakan menyatakan lisan serta 56,7 % menyatakan kadang-kadang seperti terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel IV.26  
Penyampaian Saat Komunikasi

Keterangan	n	%
Ya, lisan	25	41,7
kadang-kadang	34	56,7
tertulis	1	1,7
Jumlah	60	100.0

Sumber: Pertanyaan D.4

Hasil penelitian menggambarkan bahwa komunikasi yang dilakukan karyawan kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan hampir berimbang antara lisan dan kadang – kadang, hal tersebut karena jenis pekerjaan yang memerlukan penanganan secara cepat dan teliti apabila terdapat kendala-kendala dalam penyelesaian pekerjaan sehingga memerlukan instruksi-instruksi yang sipatnya mendesak. Pengecekan hasil komunikasi merupakan syarat penting bagi pencapaian efektifitas komunikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 55,0 % menyatakan kadang-kadang, 45 % menyatakan selalu diadakan pengecekan. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.27  
Pengecekan hasil komunikasi

Keterangan	n	%
Ya, selalu	27	45,0
kadang-kadang	33	55,0
tidak pernah	0	0
Jumlah	60	100.0

Sumber : Pertanyaan D.5

Hasil penelitian menggambarkan bahwa pengecekan hasil komunikasi kadang-kadang dilakukan hal tersebut berkaitan pada kasus atau persoalan-persolan tertentu yang bersifat mendesak misalnya kasus-kasus sengketa kepemilikan tanah atau permintaan khusus dari Pemda Kab. Pekalongan, sedang yang bersifat rutinitas akan dilaporkan pada saat rapat evaluasi penyelesaian pekerjaan dari masing-masing komponen baik berupa tertulis maupun lisan.

Dalam hal penyampaian komunikasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan 65,0 % yang menyatakan kadang-kadang penyampaian komunikasi dari atasan selalu disampaikan secara formal, 35,0 % yang menyatakan selalu disampaikan secara formal. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel IV.28  
Penyampaian komunikasi

Keterangan	n	%
Formal	21	35,0
kadang-kadang	39	65,0
Jumlah	60	100,0

Sumber : Pertanyaan D.9

Berdasarkan tanggapan responden terhadap kondisi komunikasi di lingkungan kantor Pertanahan kabupaten Pekalongan menunjukkan bahwa 46 responden atau 76,7 % kategori tinggi dan 14 responden atau 23,3 % kategori sedang. Data selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.29  
Tanggapan Responden Terhadap Kondisi  
Komunikasi di Kantor Pertanahan Kab. Pekalongan

N0	Kategori	Jumlah	%
1	Rendah	0	0
2	Sedang	14	23,3
3	Tinggi	46	76,7
	Jumlah	60	100.0

Sumber : kuesioner No. D1 – D12

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa komunikasi di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan cukup baik. walaupun demikian komunikasi masih dinilai belum optimal terutama yang menyangkut penyelesaian kasus-kasus pertanahan. Komunikasi antara sesama karyawan juga belum optimal, sehingga sering terjadi kelambatan menangani suatu pekerjaan yang berdampak pada penumpukan penyelesaian pekerjaan.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut dapat ditegaskan bahwa proses komunikasi dalam pelaksanaan pelayanan cenderung masih berjalan lamban sehingga mengakibatkan kelambatan penyelesaian pekerjaan yang menjadi tanggung jawab petugas, hal tersebut dapat ditingkatkan kesadaran petugas untuk selalu mengadakan komunikasi baik terhadap pimpinan maupun terhadap sesama petugas apabila terjadi sesuatu masalah atau kasus dalam penyelesaian pekerjaan.

## 5. Deskripsi Informasi

Sistem Informasi pertanahan merupakan suatu kebutuhan mutlak bagi setiap kantor Pertanahan. Dengan tersedianya sistem informasi yang baik akan memudahkan pelanggan untuk mendapatkan informasi pertanahan.

Sistem informasi yang baik apabila loket-loket informasi pertanahan telah tersedia dan berfungsi serta penyediaan bagan alur serta prosedur pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan 61,7 % menyatakan belum ada brosur/famlet prosedur pelayanan, 28,3 % menyatakan sudah tersedia. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.30  
Informasi Prosedur Pelayanan

Keterangan	n	%
Ya, sudah	17	28,3
belum ada	37	61,7
tidak ada	6	10,0
Jumlah	60	100,0

Sumber : Pertanyaan E.1

Hasil penelitian menggambarkan bahwa penyediaan brosur pelayanan pada kantor Pertanahan Kabupaten pekalongan belum ada, hal tersebut masih kurang transparannya sistem pelayanan, sehingga dapat membingungkan pemohon yang berakibat adanya penilaian masyarakat bahwa pelayanan masih berbelit-belit.

Pengertian belum ada yaitu bahwa setiap seksi telah membuat brosur pelayanan baik jangka waktu penyelesaian maupun biaya akan tetapi tidak di tempelkan pada papan pengumuman atau tempat-tempat yang mudah terlihat/terbaca oleh masyarakat yang berkepentingan.

Penyampaian informasi keluar melalui RRI, dari hasil penelitian menunjukkan 66,7 % yang menyatakan tidak pernah menyampaikan informasi pertanahn melalui RRI, 33,3 % yang menyatakan kadang-kadang. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.31  
Informasi Pertanahan melalui RRI

Keterangan	n	%
kadang-kadang	20	33,3
tidak pernah	40	66,7
Jumlah	60	100.0

Sumber : Pertanyaan E.6

Dari tabel IV.31 tersebut diatas menggambarkan bahwa informasi yang disampaikan melalui RRI masih sangat terbatas, sehingga perlu ditingkatkan kerja sama yang baik antara RRI dengan kantor pertanahan kabupaten Pekalongan. Dilihat dari intensitas penyampaian informasi melalui RRI, hasil penelitian menunjukkan 66,7 % yang tidak menjawab yang berarti tidak pernah melaksanakan kegiatan informasi tersebut, 33,3 % yang menyatakan penyampaian informasi hanya dilakukan setahun sekali. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.32  
Intensitas Pelaksanaan Informasi melalui RRI

Keterangan	n	%
Tidak menjawab	40	66,7
satu tahun sekali	20	33,3
Jumlah	60	100.0

Sumber : Pertanyaan E.7

Dari tabel IV.32 tersebut menggambarkan bahwa penyampaian informasi melalui RRI masih sangat jarang dilaksanakan, perlu ditingkatkan intensitas pelaksanaan informasi tersebut, karena penyampaian informasi melalui RRI sangat efektif terutama bagi daerah-daerah yang masih terpencil.

Pemanfaatan loket informasi pertanahan sangat penting, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa 11,7 % menyatakan loket informasi sudah berfungsi, 53,3 % menyatakan kadang-kadang. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.33  
Pemanfaatan loket Informasi

Keterangan	n	%
Ya, sudah	7	11,7
kadang-kadang	32	53,3
belum	21	35,0
Jumlah	60	100,0

Sumber : Pertanyaan E.11

Hasil penelitian menggambarkan bahwa pemanfaatan loket informasi pada kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan belum maksimal hal tersebut di sebabkan belum semua seksi yang memiliki loket informasi pelayanan sehingga pemohon harus berhadapan dengan karyawan yang bukan petugas loket yang telah ditunjuk oleh pimpinan.

Untuk mengetahui penyediaan informasi pertanahan sudah berjalan secara maksimal dapat dilihat dari tanggapan responden. Dari hasil penelitian menunjukkan 8,3 % yang menyatakan rendah, 85,0 % yang menyatakan sedang, serta hanya 4 % yang menyatakan tinggi. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.34  
Tanggapan Responden Terhadap Informasi  
Pertanahan di Kantor Pertanahan Kab. Pekalongan

N0	Kategori	Jumlah	%
1	Rendah	5	8,3
2	Sedang	51	85,0
3	Tinggi	4	6,7
	Jumlah	60	100.0

Sumber : kuesioner No. D1 – D12

Hasil penelitian tersebut menggambarkan kondisi informasi pertanahan di kantor pertanahan kabupaten Pekalongan belum memadai, sehingga perlu perhatian dari pimpinan untuk mengambil langkah-langkah yang tegas untuk memperbaiki sistem informasi tersebut.

Dari uraian-uraian tersebut dapat ditegaskan bahwa penyediaan loket informasi pertanahan pada kantor pertanahan Kabupaten Pekalongan maupun pemanfaatannya belum berjalan maksimal hal tersebut karena belum semua seksi yang ada memiliki loket informasi pertanahan, serta masih ada sebagian karyawan yang menerima pemohon diluar loket informasi pertanahan, hal tersebut akan berakibat buruk pada citra pelayanan kantor pertanahan kabupaten Pekalongan.

### C. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

#### 1. Hubungan Variabel SDM terhadap Kualitas Pelayanan.

##### a. Crosstab Hubungan antara variabel Kualitas SDM dengan kualitas pelayanan.

Pembangunan SDM yang berkualitas merupakan kegiatan antar bidang dan antar sektor pembangunan di dalam suatu kerangka pemikiran para

pemegang kebijakan Negara yang berkeinginan untuk mencapai keunggulan dalam menguasai ilmu pengetahuan sebagai faktor penting dalam meningkatkan daya saing produk industri untuk mempercepat laju pertumbuhan produktivitas nasional (Ace Suryadi, 1999 : 17).

Sebagai salah satu faktor dalam pembangunan kualitas SDM, pembangunan pendidikan adalah faktor terpenting yang menentukan keberhasilan pembangunan di era persaingan. Jika program-program pendidikan mampu menghasilkan lulusan yang sesuai dengan kebutuhan berbagai jenis lapangan kerja dalam sektor-sektor yang dibutuhkan, kenaikan persentase angkatan kerja berpendidikan lebih tinggi akan memiliki efek ganda terhadap pertumbuhan internal dan eksternal.

Kaitannya dalam penelitian ini yaitu hubungan antara kualitas SDM dengan kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan menunjukkan ada hubungan positif, dimana karyawan yang berkualitas SDM yang baik cenderung mempunyai kualitas pelayanan yang baik pula. Hasil tabel silang menunjukkan bahwa kualitas SDM maupun kualitas pelayanan yang rendah tidak ada, 76,9 % yang mempunyai kualitas pelayanan sedang dan 23,1 % yang mempunyai kualitas pelayanan tinggi. Sedangkan bagi karyawan yang mempunyai kualitas SDM yang tinggi terdapat 72,3 % yang mempunyai kualitas pelayanan tinggi, 27,7 % mempunyai kualitas pelayanan sedang. Hasil tersebut memberikan bukti awal bahwa ada kecenderungan kualitas SDM hubungan dengan kualitas pelayanan. Secara rinci dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV. 35  
 Hubungan Antara Variabel Kualitas SDM  
 Dengan Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan	Kualitas SDM		Jumlah
	Sedang (2)	Tinggi (3)	
Sedang (2)	10 76,9 %	13 27,7 %	23 38,3 %
Tinggi (3)	3 23,1 %	34 72,3 %	37 61,7 %
Jumlah	13 100.0 %	47 100.0 %	60 100.0 %

**b. Uji korelasi Pearson Hubungan antara variabel Kualitas SDM dengan Kualitas Pelayanan.**

Hasil uji statistik korelasi pearson hubungan antara kualitas SDM dengan kualitas pelayanan Kantor pertanahan Kabupaten Pekalongan, menunjukkan adanya koefisien korelasi sebesar 0,417 dengan angka probabilitas 0,001. Guna menguji tingkat signifikan hubungan kedua variabel dilakukan dengan mengkonsultasikan angka probabilitas, dengan kaidah apabila angka hitung probabilitas lebih kecil dari 0,05 dapat diinterorientasikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sebaliknya apabila angka probabilitas lebih besar dari pada 0,05 berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Karena angka probabilitas hasil hitung menunjukkan 0,001 yang berarti angka tersebut lebih kecil dari pada 0,005 ( $0,001 < 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan hubungan kedua variabel antara kualitas SDM dengan kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang signifikan pada tingkat kepercayaan 95 % dan kesalahan 5 %.

Dengan uji tabel  $t$  dengan bantuan komputer ( program SPSS ) di peroleh hasil  $t$  hitung sebesar 2,403 dibandingkan dengan harga  $t$  tabel kritis 1,812 pada taraf signifikan 0,020. Berhubung nilai  $t$  hitung tersebut lebih besar dari nilai tabel ( 2,403 > 1,812 ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti secara signifikan ada hubungan kualitas SDM terhadap kualitas pelayanan, yang berarti kalau kualitas SDM baik maka kualitas pelayanan karyawan kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan akan semakin baik. Untuk mengetahui secara jelas dapat dilihat hasil uji korelasi pearson pada tabel IV. 36

Tabel IV. 36  
Hubungan Antara Kualitas SDM  
dengan Kualitas Pelayanan

			Kwal. Pelayanan	KWAL.SDM
Korelasi pearson	Kwal. Pelayan an	Correlation Coefficient	1.000	.417
		Sig. (2- tailed)		.001
		N	60	60

## 2. Hubungan antara Variabel Sosialisasi dengan Kualitas Pelayanan

### a. Crosstab Hubungan antara Variabel Komunikasi dengan Kualitas Pelayanan.

Kegiatan sosialisasi tidak terlepas dari peranan *public relation* dalam sebuah organisasi. Tujuannya untuk memberikan pengertian dan pemahaman pada masyarakat tentang peraturan-peraturan yang terkait dalam proses pendaftaran tanah, Kaitannya dengan penelitian ini dilihat dari adanya hubungan

positif semakin sering karyawan melakukan sosialisasi cenderung kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Hasil tabel silang menunjukkan bahwa karyawan yang mempunyai kualitas pelayanan yang sedang dengan tingkat sosialisasi yang rendah terdapat 100 %, karyawan yang mempunyai kualitas pelayanan tinggi dengan tingkat sosialisasi sedang terdapat 47,6 %, serta karyawan yang mempunyai kualitas pelayanan tinggi dengan tingkat kemampuan sosialisasi tinggi terdapat 100 %.. Hasil tersebut memberikan gambaran bahwa adanya hubungan karyawan yang mempunyai kemampuan sosialisasi yang masih rendah terhadap kualitas pelayanan. Secara rinci dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV. 37

Hubungan Variabel Sosialisasi dengan  
Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan	Sosialisasi			Total
	Rendah (1)	Sedang (2)	Tinggi (3)	
Sedang (2)	1 100,0 %	22 52,4 %	-	23 38,3 %
Tinggi (3)	-	20 47,6 %	17 100,0 %	37 61,7 %
Jumlah	1 100,0 %	42 100,0 %	17 100,0 %	60 100,0 %

#### **b. Uji Korelasi Pearson Hubungan antara Variabel Sosialisasi dengan Kualitas pelayanan**

Hasil uji statistik korelasi pearson hubungan antara sosialisasi dengan kualitas pelayanan menunjukkan adanya koefisien korelasi sebesar 0,511 dengan angka probabilitas 0,000. Guna menguji tingkat signifikan hubungan kedua variabel dilakukan dengan mengkonsultasikan angka hitung probabilitas, dengan kaidah apabila angka hitung probabilitas lebih kecil dari pada 0,05 dapat diinterpretasikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sebaliknya apabila angka probabilitas lebih besar dari pada 0,05 berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Karena angka probabilitas hasil hitung menunjukkan 0,000 yang berarti lebih kecil dari pada 0,05 sehingga dapat disimpulkan hubungan kedua variabel antara sosialisasi dengan kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang signifikan pada tingkat kepercayaan 95 % dan kesalahan 5 %.

Dengan uji tabel  $t$  dengan bantuan komputer ( program SPSS ) di peroleh hasil  $t$  hitung sebesar 2,568 pada taraf signifikan 0,013. Berhubung nilai  $t$  hitung tersebut lebih besar dari nilai tabel (  $2,568 > 1,812$  ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti secara signifikan ada hubungan sosialisasi terhadap kualitas pelayanan, yang berarti kalau sosialisasi baik maka persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan karyawan kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan akan semakin baik. Untuk mengetahui secara jelas dapat dilihat hasil uji korelasi pearson pada tabel IV. 38

Tabel IV. 38  
Hubungan Antara Sosialisasi  
dengan Kualitas Pelayanan

			Kwal.Pela yanan	Sosialisasi
Korelasi pearson	Kwal. Pelayan an	Correlation Coefficient	1.000	.511
		Sig. (2- tailed)		.000
		N	60	60

### 3. Hubungan antara Variabel komunikasi dengan Kualitas Pelayanan

#### a. Crosstab Hubungan antara Variabel komunikasi dengan Kualitas Pelayanan.

Proses komunikasi dapat diartikan sebagai transfer informasi dari pengirim pesan kepada penerima pesan yang bertujuan untuk mencapai saling pengertian antara kedua belah pihak. Komunikasi karyawan kantor Pertanahan Kabupaten pekalongan bertujuan untuk memperlancar proses penyelesaian suatu pekerjaan, sehingga tidak terjadi stagnasi dalam pelayanan.

Kaitan komunikasi terhadap kualitas pelayanan menunjukkan ada hubungan yang positif dimana karyawan mampu berkomunikasi dengan baik cenderung mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Hasil tabel silang menunjukkan bahwa petugas yang mempunyai kemampuan berkomunikasi yang rendah dan kualitas pelayanan yang rendah tidak ada, 71,4 % yang mempunyai kualitas pelayanan yang sedang dan 28,6 % yang mempunyai kualitas pelayanan tinggi. Sedangkan bagi petugas yang mempunyai

kemampuan berkomunikasi tinggi terdapat 71,7 % yang mempunyai kualitas pelayanan tinggi, 28,3 % mempunyai kualitas pelayanan sedang dan berkomunikasi tinggi.

Hasil tersebut memberikan gambaran bahwa ada kecenderungan petugas yang mempunyai kemampuan berkomunikasi dengan baik mempunyai hubungan kualitas pelayanan yang baik. Secara rinci hasil tabel silang antara variabel komunikasi dengan variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel IV. 39 sebagai berikut :

Tabel IV. 39  
Hubungan Variabel Komunikasi dengan  
Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan	Komunikasi		Total
	Sedang (2)	Tinggi (3)	
Sedang (2)	10 71,4 %	13 28,3 %	23 38,3 %
Tinggi (3)	4 28,6 %	33 71,7 %	37 61,7 %
Jumlah	14 100.0 %	46 100.0 %	60 100.0 %

**b. Uji Korelasi Pearson Hubungan antara Variabel Komunikasi dengan Kualitas pelayanan**

Hasil uji statistik korelasi pearson hubungan antara komunikasi dengan kualitas pelayanan menunjukkan adanya koefisien korelasi sebesar 0,376 dengan angka probabilitas 0,003. Guna menguji tingkat signifikan hubungan kedua variabel dilakukan dengan mengkonsultasikan angka hitung probabilitas,

dengan kaidah apabila angka hitung probabilitas lebih kecil dari pada 0,05 dapat diinterpretasikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sebaliknya apabila angka probabilitas lebih besar dari pada 0,05 berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Karena angka probabilitas hasil hitung menunjukkan 0,003 yang berarti lebih kecil dari pada 0,05 sehingga dapat disimpulkan hubungan kedua variabel antara sosialisasi dengan kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang signifikan pada tingkat kepercayaan 95 % dan kesalahan 5 %.

Dengan uji tabel  $t$  dengan bantuan komputer ( program SPSS ) di peroleh hasil  $t$  hitung sebesar 1,958 pada taraf signifikan 0,055. Berhubung nilai  $t$  hitung tersebut lebih besar dari nilai tabel (  $1,958 > 1,812$  ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti secara signifikan ada hubungan komunikasi terhadap kualitas pelayanan, yang berarti kalau tingkat komunikasi antar karyawan baik, maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan akan semakin baik.

Untuk mengetahui secara jelas dapat dilihat hasil uji korelasi pearson pada tabel IV. 40

Tabel IV. 40  
Hubungan Antara Komunikasi  
dengan Kualitas Pelayanan

			Kwal. Pelayanan	Komunikasi
Korelasi pearson	Kwal. Pelayan an	Correlation Coefficient	1.000	.376
		Sig. (2- tailed)		.003
		N	60	60

#### **4. Hubungan antara Variabel Informasi dengan kualitas Pelayanan**

##### **a. Crosstab. Hubungan antara variabel Informasi dengan Kualitas Pelayanan.**

Informasi pada kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan dimaksudkan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat yang berhubungan dengan prosedur pelayanan serta data – data pertanahan.

Kaitan antara informasi pertanahan dengan kualitas pelayanan menunjukkan ada hubungan positif, hasil tabel silang menunjukkan bahwa karyawan yang menyatakan tersedianya sarana informasi masih rendah terdapat 60,0 % yang berkualitas sedang, 40,0 % yang mempunyai kualitas tinggi, sedangkan karyawan yang menyatakan informasi sudah tinggi terdapat 75,0 % yang berkualitas tinggi, 25,0 % yang mempunyai kualitas pelayanan sedang.

Hasil penelitian menggambarkan bahwa ada kecenderungan dengan tersedianya informasi pertanahan mempunyai hubungan terhadap kualitas pelayanan akan lebih baik. Secara rinci hasil tabel silang antara variabel informasi dengan variabel kualitas pelayanan dapat terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV. 41  
Hubungan Variabel Informasi dengan  
Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan	Informasi			Jumlah
	Rendah (1)	Sedang (2)	Tinggi (3)	
Sedang (2)	3 60,0 %	19 37,3 %	1 25,0 %	23 38,3 %
Tinggi (3)	2 40,0 %	32 62,7 %	3 75,0 %	37 61,7 %
Jumlah	5 100,0 %	51 100,0 %	4 100,0 %	60 100,0 %

**b. Uji Korelasi Pearson Hubungan antara Variabel Informasi dengan Kualitas pelayanan**

Hasil uji statistik korelasi pearson hubungan antara informasi dengan kualitas pelayanan menunjukkan adanya koefisien korelasi sebesar 0,143 dengan angka probabilitas 0,275. Guna menguji tingkat signifikan hubungan kedua variabel dilakukan dengan mengkonsultasikan angka hitung probabilitas, dengan kaidah apabila angka hitung probabilitas lebih kecil dari pada 0,05 dapat diinterpretasikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sebaliknya apabila angka probabilitas lebih besar dari pada 0,05 berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Karena angka probabilitas hasil hitung menunjukkan 0,275 yang berarti lebih besar dari pada 0,05 sehingga dapat disimpulkan hubungan kedua variabel antara informasi dengan kualitas pelayanan tidak mempunyai hubungan yang signifikan pada tingkat kepercayaan 95 % dan kesalahan 5 %.

Dengan uji tabel  $t$  dengan bantuan komputer ( program SPSS ) di peroleh hasil  $t$  hitung sebesar  $-0,418$  pada taraf signifikan  $0,678$ . Berhubung nilai  $t$  hitung tersebut lebih kecil dari nilai tabel ( $-0,418 < 0,812$ ) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini berarti secara signifikan tidak ada hubungan yang signifikan informasi terhadap kualitas pelayanan, hal ini disebabkan karena tidak semua karyawan yang menjawab pertanyaan – pertanyaan pada kuesioner, ini sangat terkait dengan sistem informasi pertanahan pada kantor pertanahan kabupaten Pekalongan masih perlu perbaikan/pembenahan. Untuk mengetahui secara jelas dapat dilihat hasil uji korelasi pearson pada tabel IV. 42

Tabel IV. 42  
Hubungan Antara Informasi  
dengan Kualitas Pelayanan

			Kwal. Pelayanan	Informasi
Korelasi pearson	Kwal. Pelayan an	Correlation Coefficient	1.000	.143
		Sig. (2- tailed)		.275
		N	60	60

##### 5. Hubungan antara Variabel Kualitas SDM, Sosialisasi, Komunukasi, Informasi dengan Variabel Kualitas Pelayanan.

Untuk membuktikan apakah ke 4 ( empat ) variabel berhubungan atau tidak dapat dilihat pada hasil uji. Dalam pengujian hipotesis tersebut menggunakan uji F ( F hitung ) pada tingkat signifikan 5 % sedang F tabel menggunakan  $N = 60$ ,  $df$

= 4 dan tingkat signifikan 5 %. Selanjutnya dalam pengujian hipotesis ini berlaku ketentuan sebagai berikut :

jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Hasil perhitungan dengan bantuan komputer ( program SPSS ) diperoleh R square sebesar 0,319, disamping itu diperoleh hasil  $F_{hitung}$  sebesar  $7,903 > 2,52$  pada taraf signifikan sebesar (  $0,000 < 0,05$  ). Berhubung nilai  $F_{hitung}$  signifikan maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti secara signifikan ada pengaruh kualitas SDM, sosialisasi, komunikasi, informasi secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan.

Selanjutnya dapat dijelaskan bahwa apabila terjadi perubahan pada kualitas pelayanan 31,9 % dipengaruhi oleh kualitas SDM, sosialisasi, komunikasi, informasi, sedangkan yang 61,8 % dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel tersebut diatas.

#### **D. HASIL WAWANCARA**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada beberapa tokoh masyarakat dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Menurut bapak Yumaedi tokoh masyarakat Kecamatan Doro, bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan kantor Pertanahan Kabupaten Pekalongan sudah cukup, namun perlu pembenahan di beberapa seksi yaitu adanya keterlambatan penyelesaian pekerjaan sehingga tidak sesuai dengan jangka waktu yang tercantum dalam brosur prosedur

pelayanan dan jangka waktu penyelesaian pekerjaan, menyangkut transparansi biaya belum semua seksi yang transparan mengenai biaya. Menyangkut kualitas SDM beliau menyatakan sudah cukup profesional meskipun demikian masalah pendidikan tetap harus mendapat prioritas, baik berupa pendidikan kursus/pelatihan maupun pendidikan formal. Dibidang sosialisasi masih sangat kurang, tidak ada perencanaan yang jelas dari kantor pertanahan kabupaten Pekalongan masalah sosialisasi, walaupun dilaksanakan karena ada permintaan dari pihak Desa. Komunikasi antar karyawan dinilai sudah cukup memuaskan. Menyangkut informasi pertanahan, penyediaan loket pelayanan belum semua seksi tersedia, begitu juga pemanfaatannya belum maksimal masih sering terjadi transaksi diluar loket, penyediaan sarana komputer belum memadai perlu diadakan sistem jaringan komputer sehingga dapat mempermudah dalam pemberian informasi pada masyarakat yang membutuhkan, serta mempermudah pelacakan pekerjaan.

- b. Menurut bapak Efendi tokoh masyarakat Desa Krandon Kecamatan Kesesi menyatakan secara umum kualitas pelayanan kantor pertanahan Kabupaten Pekalongan sudah cukup, meskipun demikian ada beberapa karyawan yang masih kaku dalam melaksanakan tugas pelayanan yang menjadi tanggung jawabnya. Jangka waktu penyelesaian pekerjaan masih belum tepat waktu misalnya penyelesaian pensertifikatan dalam brosur telah dicantumkan 4 bulan tetapi kenyataannya 6 bulan

sehingga perlu pembenahan agar lancar. Transparansi biaya belum semua seksi yang transparan.

Menyangkut kualitas SDM perlu ditingkatkan profesionalitasnya melalui kursus/pelatihan atau pendidikan formal. Sosialisasi beliau menyatakan masih kurang sehingga perlu ditingkatkan jangan hanya satu tahun sekali atau kalau ada permintaan saja, tetapi harus ada inisiatif dari kantor pertanahan kabupaten Pekalongan, begitu juga penyediaan sarana sosialisasi masih sangat kurang, tetapi tanggapan masyarakat terhadap sosialisasi sangat bagus. Dibidang komunikasi antar sesama karyawan sudah cukup lancar akan tetapi sering terjadi misal komunikasi antara Kepala seksi HAT dengan kepala seksi pengukuran dan pendaftaran tanah. Sistem informasi pertanahan, beliau menyatakan penyediaan loket pelayanan belum menyeluruh baru sebagian seksi, begitu juga pemanfaatannya belum maksimal masih sering terjadi pelayanan diluar loket. Menyangkut penyediaan sarana komputer masih belum memadai, akan tetapi menyangkut penyimpanan data pertanahan sudah cukup tetapi perlu dibenahi agar lebih rapi.

- c. Menurut bapak Handoyo Sekdes Bulaksari Kecamatan Sragi menyatakan kualitas pelayanan pada kantor pertanahan kabupaten Pekalongan cukup memuaskan akan tetapi tranparansi biaya, waktu penyelesaian pekerjaan masih belum memenuhi persyaratan, sehingga perlu perbaikan, dibidang kualitas SDM perlu ada peningkatan karena berhubungan dengan

peningkatan karier seorang pegawai negeri. Sosialisasi dipandang masih sangat kurang sehingga perlu ditingkatkan intensitasnya, jangan dilaksanakan hanya karena ada permintaan. Dari segi komunikasi dinilai sudah cukup baik dan luwes, begitu juga menyangkut informasi pelayanan dinilai sudah cukup, tetapi menyangkut loket pelayanan belum memadai.

- d. Menurut bapak Riyanto Sekertaris PPAT Kecamatan Wonopringgo, menyatakan kualitas pelayanan kantor pertanahan Kabupaten Pekalongan sudah baik dalam penerimaan permohonan, distribusi pembayaran sudah baik, akan tetapi masih terdapat kelambatan dalam proses penyelesaian sertifikat. Transparansi biaya belum menyeluruh. Kualitas SDM sudah cukup baik, tetapi perlu ditingkatkan, tingkat komunikasi antar karyawan belum lancar sehingga berakibat pada keterlambatan penyelesaian pekerjaan.

Dibidang sosialisasi, dinilai masih sangat kurang dan terbatas pada proyek swadaya pensertifikatan massal, atau lewat kadarkum yang dilaksanakan oleh Pemda setempat, selanjutnya komunikasi antar karyawan sudah cukup baik tetapi komunikasi antara pimpinan dan bawahan masih terdapat hambatan. Informasi pelayanan pemanfaatan loket sudah dimanfaatkan sesuai dengan fungsinya tetapi belum semua seksi yang menyediakan loket tersebut.

- e. Menurut bapak Dahlan sekertaris PPAT Kecamatan Bojong menyatakan kualitas pelayanan kantor pertanahan kabupaten Pekalongan sudah baik dan komunikatif akan tetapi penyediaan brosur prosedur pelayanan,

jangka waktu penyelesaian pekerjaan serta transparansi biaya belum jelas, proses penyelesaian pekerjaan disebagian seksi masih lambat, menyangkut kualitas SDM sudah mumpuni hanya perlu peningkatan profesional melalui kursus/pelatihan. Di bidang komunikasi sudah lancar, disarankan agar ada komunikasi terhadap pemohon sebelum pekerjaan dilakukan (menyangkut teknis dilapangan). Loker informasi pelayanan belum merata, ada sebagian seksi yang belum mempunyai loker, pemanfaatannya juga belum maksimal, belum ada kotak aduan atau kotak saran yang tersedia, belum pernah menyaksikan atau mendengar informasi pelayanan melalui RRI, sehingga disarankan untuk segera membenahi sistem informasi yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan kantor pertanahan Kabupaten Pekalongan.

## **E. DISKUSI**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah :

1. Kualitas SDM
2. Sosialisasi
3. Komunikasi
4. Informasi

Dari keempat faktor tersebut merupakan variabel bebas dalam penelitian ini, hasil uji hipotesa menunjukkan bahwa keempat variabel memiliki hubungan positif dan signifikan, pada tingkat signifikan 95 % dan tingkat kesalahan 5 %. Dari keempat variabel tersebut menunjukkan kekuatan hubungan dengan urutan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas SDM mempunyai koefisien korelasi 0,417
2. Variabel sosialisasi mempunyai koefisien korelasi 0,511
3. Variabel komunikasi mempunyai koefisien korelasi 0,376
4. Variabel informasi mempunyai koefisien korelasi 0,143

Pengaruh dari keempat variabel bebas terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,319 atau 31,9 % sedangkan 68,1 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada pada model.

#### **1. Dampak dari hasil uji hubungan antara variabel kualitas SDM dengan kualitas pelayanan.**

Adanya hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas SDM dengan kualitas pelayanan, membawa dampak dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan.

Untuk memperbaiki kualitas pelayanan diperlukan perbaikan pada variabel bebas yang memiliki hubungan positif yakni kualitas SDM. Apabila diinginkan perbaikan pada kualitas pelayanan maka harus memperhatikan indikator-indikator kualitas SDM sbb :

- a. Peningkatan kualitas SDM karyawan kantor pertanahan kabupaten Pekalongan melalui pendidikan formal atau melalui diklat teknis atau diklat manajemen pertanahan.
- b. Penempatan karyawan hendaknya disesuaikan dengan latar belakang pendidikan, pengalaman kerja dengan tugas yang diembannya.

**2. Dampak dari hasil uji adanya hubungan positif antara variabel sosialisasi dengan kualitas pelayanan.**

Adanya hubungan positif dan signifikan antara variabel sosialisasi dengan kualitas pelayanan, membawa dampak dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan.

Untuk memperbaiki kualitas pelayanan diperlukan perbaikan pada variabel bebas yang memiliki hubungan positif yakni sosialisasi. Apabila diinginkan perbaikan pada kualitas pelayanan maka harus memperhatikan indikator – indikator sosialisasi sebagai berikut :

- a. Perlu meningkatkan intensitas sosialisasi pertanahan minimal 3 (tiga) kali dalam satu tahun.
- b. Perlu perencanaan yang jelas tentang pelaksanaan sosialisasi, sehingga pelaksanaan sosialisasi dapat berjalan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan.
- c. Kantor pertanahan tidak bersifat pasif, artinya sosialisasi dilaksanakan tidak hanya karena permintaan dari pemerintah desa, tetapi harus pro aktif.
- d. Agar bahasa yang disampaikan dalam sosialisasi hendaknya yang mudah dipahami oleh masyarakat.

**3. Dampak dari hasil uji adanya hubungan positif antara variabel komunikasi dengan kualitas pelayanan.**

Adanya hubungan positif dan signifikan antara variabel komunikasi dengan kualitas pelayanan, membawa dampak dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan.

Untuk memperbaiki kualitas pelayanan diperlukan perbaikan pada variabel bebas yang memiliki hubungan positif yakni komunikasi. Apabila diinginkan

perbaikan pada kualitas pelayanan maka harus memperhatikan indikator-indikator sosialisasi sebagai berikut :

- a. Agar selalu memperhatikan dengan jelas isi dan makna dari komunikasi sehingga tidak terjadi adanya salah penafsiran terhadap isi komunikasi tersebut.
- b. Agar selalu diadakan pengecekan hasil komunikasi, sudah sejauh mana hasil yang dicapai.

**4. Dampak dari hasil uji adanya hubungan positif antara variabel informasi dengan kualitas pelayanan.**

Adanya hubungan positif dan tidak signifikan antara variabel informasi dengan kualitas pelayanan, membawa dampak dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan.

Untuk memperbaiki kualitas pelayanan diperlukan perbaikan pada variabel bebas yang memiliki hubungan positif yakni informasi. Apabila diinginkan perbaikan pada kualitas pelayanan maka harus memperhatikan indikator-indikator sosialisasi sebagai berikut :

- a. Penyediaan informasi pertanahan tentang prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian pekerjaan.
- b. Transparansi biaya untuk semua seksi.
- c. Penyediaan loket pelayanan yang merata, serta pemanfaatannya yang maksimal.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian sebagaimana dikemukakan di atas, maka dapat disusun beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil regresi ganda apabila terjadi perubahan kualitas pelayanan pada kantor pertanahan kabupaten pekalongan sebesar 31,9 % disebabkan oleh adanya pengaruh variabel kualitas SDM, sosialisasi, komunikasi, informasi.
2. Pengaruh variabel kualitas SDM. Ada 76,9 % karyawan yang mempunyai kualitas pelayanan sedang dengan tingkat kualitas SDM yang sedang, ada 23,1 % yang mempunyai kualitas pelayanan tinggi dengan tingkat kualitas SDM yang sedang, serta 72,3 % karyawan yang mempunyai kualitas pelayanan tinggi dengan tingkat kualitas SDM yang tinggi pula.
3. Pengaruh variabel sosialisasi. Ada 100 % karyawan yang mempunyai kualitas pelayanan sedang dengan tingkat kemampuan sosialisasi rendah, 47,6 % karyawan kualitas pelayanan tinggi dengan tingkat sosialisasi sedang, serta 100 % karyawan yang mempunyai kualitas pelayanan tinggi dengan tingkat sosialisasi tinggi.
4. Pengaruh variabel komunikasi. Ada 71,4 % karyawan yang mempunyai kualitas pelayanan sedang dengan tingkat kemampuan berkomunikasi sedang, 28,6 % karyawan yang mempunyai kualitas pelayanan tinggi dengan tingkat kemampuan berkomunikasi sedang, serta ada 71,7 % karyawan yang

mempunyai kemampuan berkomunikasi tinggi mempunyai kualitas pelayanan tinggi.

5. Pengaruh variabel informasi. Ada 60,0 % karyawan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan sedang dengan tingkat informasi yang rendah, 40,0 % karyawan yang mempunyai kualitas pelayanan tinggi dengan tingkat informasi rendah, 75,0 % yang mempunyai kualitas pelayanan tinggi dengan tingkat informasi yang tinggi, serta 25,0 % yang mempunyai kualitas pelayanan sedang dengan informasi tinggi.

## **B. Saran**

1. Untuk meningkatkan kualitas SDM perlu ditingkatkan profesionalisme karyawan melalui pendidikan formal yaitu perguruan tinggi negeri atau swasta, serta sekolah tinggi ilmu pertanahan, pelatihan teknis misalnya kursus pemetaan dan pengukuran, komputerisasi, pelatihan administrasi pertanahan.
2. Untuk meningkatkan sosialisasi pertanahan perlu dibentuk suatu tim penyuluh dari masing-masing seksi atau bagian serta adakan kerja sama dengan masyarakat dengan membentuk POKMASDARTIBNAH.
3. Untuk meningkatkan komunikasi perlu dilakukan terus menerus pendekatan pimpinan dan pemantauan terhadap karyawan yang melaksanakan tugas pekerjaan sebagai tanggung jawabnya, perlu adanya pembinaan pada karyawan agar tidak terjadi salah penafsiran suatu peraturan yang berakibat pada penyelesaian pekerjaan.

4. Untuk meningkatkan Informasi pertanahan perlu ada pembenahan dan penyediaan loket-loket informasi serta transparansi biaya, waktu, serta prosedur pelayanan baik berupa brosur maupun melalui siaran RRI.

## DAFTAR – PUSTAKA

- Austin, Claire, (1996, *Public Relation Yang Sukses Dalam Sepekan*( Anton Adiwiyoto ), Mega Poin, Jakarta – Indonesia.
- Baron, 1986,” *Behavior in Organization Understanding and Managing The Human Site at Work “*, Edisi ke- 2, Allyn and Bacon Inc, Well Avenue, Newton, Massachusetts.
- Chris Edward, George C, 2001, *The Essence Of Information System* , Edisi Pertama, Andi, Yogyakarta.
- Dunn, William. N, 1998, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik ( Samudra wibowo, Diah asitadani, Agus hernanto hadna, Erwan agus purwanto )*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta
- Edwar III, 1980, *Implementation Public Policy*, Congressional Quarterly Press, Washington DC.
- Fipplo, B. Edwin, 1980, *Personal Manajemen*, Mac Graw Hill Inc, Singapore
- Gordon, R. Yudith, 1990, *Management and Organizational Behavior*, A . Devition of Simon and Schuster Inc, Massachusetts.
- Gitosudarmo, Indriyo ,I Nyoman Sudita, 1997, *Perilaku Keorganisasian*, Edisi ke- I, BPFE, Yogyakarta.
- Handoko, T. Hani, 1988, *Manajemen*, Edisi II , BPFE, Yogyakarta.
- Ivancevich, M. John, 1990, *Organizational Behavior and Mangement*, Edisi ke-2, Richard D. Irwin Inc.
- Kerlinger, Fred N, 1998, *Azas-Azas PenelitianBehavioral ,( terjemahan )* Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Kootz, Harid, 1981, “ *Manajemen “* , Edisi ke- 2, Mc Graw- Hill Kogakusta, Ltd, tokyo.
- Moekijat, 1995, “ *Analisis Kebijakan Publik “* , Mandar Maju, Bandung.
- Moleong, Lexy J, 1999, *Methodologi Penelitian Kualitatif*, Cet X, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Oxley, Harold, 1993, *Public Relation, Persiapan dan Pengembangannya ( Antonius wuisan )*, PT BPK Gunung Mulia, Jakarta.

UPT-PUSTAKA-UNWIP

Patton, Michael Quinn, 1987, *Qualitative Evaluation Methodes*, Sage Publication, Beverly Hills.

Purwanto MP, Ngalm, 1995, *Ilmu Pendidikan Teori dan Praktis*, Edisi ke- II, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

Ruslan, Rosady, 1997, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*, ( konsepsi dan aplikasi ), Edisi Revisi, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Scot, Richard, 1987, *Organizational Rational Natural and Open System*, Edisi ke-2, Prentice Hall International, Inc, New Jersey.

Soedarsono, Sampara Lukman, Sri sugianti, Sutopo, 2000, *Strategi Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta

Stephen P. Robbin, 1989, *Organizational Behavior*, Edisi ke-4, Prentice-Hall International Inc, New Jersey.

Sugiono, 1997, *Metode Penelitian Administrasi*, Cet V, Alfabeta, Bandung.

Suryadi, Ace, 1999, *Pendidikan, Investasi SDM, dan Pembangunan*, Edisi - I, Balai Pustaka, Jakarta.

Sumardjono, SW, Maria, 1999, *Demokratisasi dan Otonomi Mencegah Disintegrasi Bangsa*, PT Kompas Media Nusantara, Jakarta.