

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Tanah merupakan kebutuhan yang mendasar bagi kehidupan manusia. Sebidang tanah dapat mencari nafkah, mendirikan bangunan bahkan tempat tinggal. Dewasa ini, tanah menjadi sesuatu yang berharga dan sebagai investasi, sehingga memiliki nilai jual. Oleh karena itu, sebidang tanah yang dimiliki seseorang diwajibkan untuk melegalkan tanahnya agar mendapat sertifikat tanah. Sertifikat tanah merupakan alat bukti kepemilikan suatu hak atas tanah bagi pemegang hak atas tanah yang bersangkutan. Manfaat sertifikat tanah yaitu untuk memberikan kepastian hukum atas tanah dan membuka akses permodalan.

Melegalkan tanah perlu campur tangan pemerintah. Instansi pemerintahan yang memiliki kewenangan untuk melegalkan sebuah tanah menjadi hak milik adalah Badan Pertanahan Negara Republik Indonesia. Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dikutip dari <http://kot-semarang.bpn.go.id/Tentang-Kami/Sekilas.aspx> (diakses pada tanggal 4 Agustus 2017).

Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional (BPN) Ferry Mursidan Baldan mengatakan bahwa pada tahun 2016, masih 50 persen lebih tanah di Indonesiap belum disertifikasi. Fakta ini membuat BPN terus melakukan percepatan

kepengurusan sertifikat tanah tersebut di seluruh Indonesia. <https://www.atrbpn.go.id/Berita/Berita-Pertanahan/separuh-tanah-di-indonesia-belum-bersertifikat-62164> (diakses pada tanggal 4 Agustus 2017).

Banyaknya jenis layanan yang diberikan BPN untuk berupaya memberikan percepatan dalam mengurus permohonan tanah. Berikut ini pelayanan dari BPN RI yang diterapkan di Kantor Wilayah maupun Kantor Pertanahan di seluruh Indonesia :

1. Komputerisasi Layanan Pertanahan
2. Layanan Jemput Bola “LARASITA”
3. Layanan 1 Hari Selesai (*One Day Service*)
4. Layanan Cepat (*Quick Service*)
5. Layanan Hari Sabtu (*Weekend Service*)
6. Layanan Tujuh Menit (LANTUM)
7. Layanan Informasi *Online*
8. SMS Informasi Pertanahan “2409”
9. Layanan Anggota Masyarakat (LAYANG MAS)
10. Layanan Non Tunai
11. Layanan Pengukuran Menggunakan “CORS”
12. Layanan *Monitoring Online*
13. Layanan *Geoservice* Peta Tematik Pertanahan

Adanya tuntutan untuk mempercepat kepengurusan sertifikat dan didukung dengan kecanggihan teknologi yang semakin pesat, maka pemerintah sebagai pelayan publik terus berupaya untuk menciptakan proses

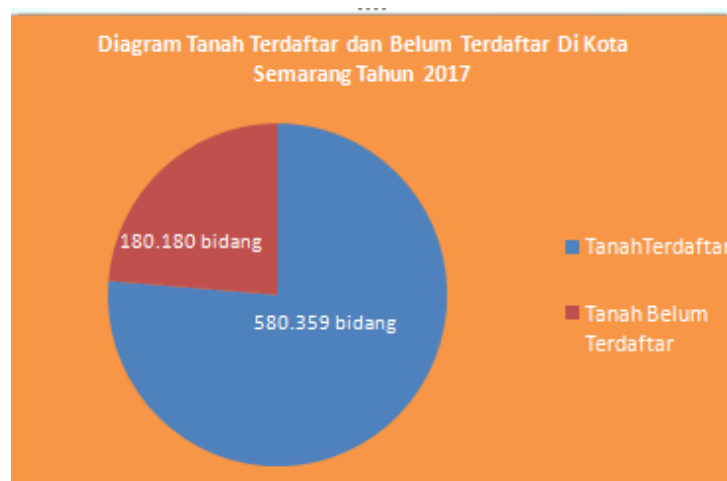
birokrasi yang lebih baik lagi. Dari 32 provinsi, terdapat 32 kantor wilayah dan 429 kantor pertanahan di seluruh Indonesia. Menurut Kepala BPN RI Hendarman Supandji kala itu, salah satu Kantor Pertanahan yang dianggap bisa menjadi contoh bagi kantor lain adalah Kantor Pertanahan Kota Semarang.

Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional (BPN) Provinsi Jawa Tengah dapat menjadi contoh bagi kantor lain. Salah satunya layanan PERMATA (Pelayanan Mandiri Akte Tanah) yang telah dijalankan oleh Kantor Pertanahan Kota Semarang. Hal tersebut disampaikan Kepala BPN RI Hendarman Supandji saat memberikan pengarahan di Kantor Pertanahan Kota Semarang, Jumat (10/10) <https://www.atrbpn.go.id/Berita/Siaran-Pers/permata-dapat-percepat-pelayanan-dan-kurangi-antrian-4838> (diakses pada tanggal 4 Agustus 2017).

Pelayanan *online* PERMATA dilatarbelakangi oleh tanah yang ada di Kota Semarang belum tersertifikasi, sehingga Kantor Pertanahan Kota Semarang memberikan terobosan baru untuk mempercepat pendaftaran tanah.

Gambar 1.1

Diagram Tanah Terdaftar dan Belum Terdaftar Tahun 2017



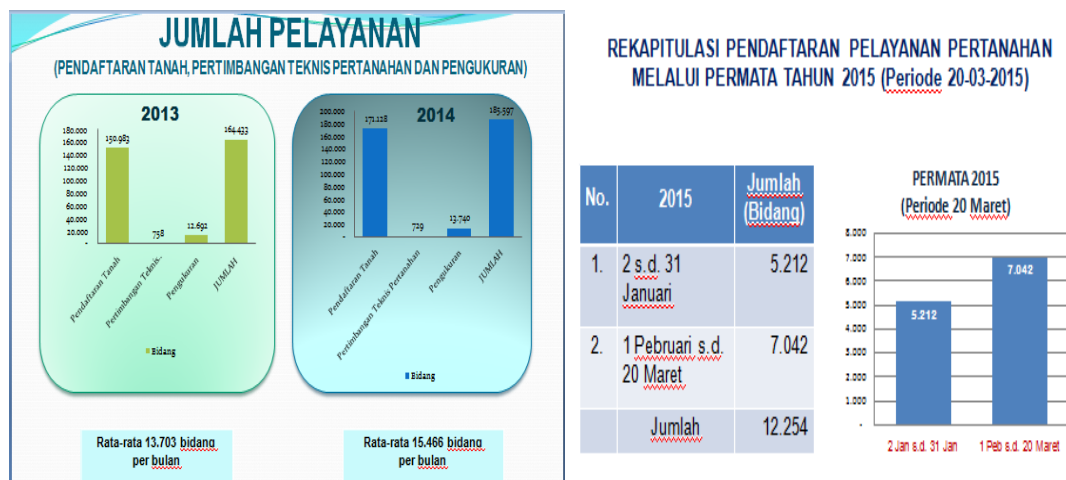
Sumber : Kantor Pertanahan Kota Semarang 2017

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa jumlah bidang tanah di Kota Semarang sebesar (100%) 760.539 bidang. Jumlah bidang tanah terdaftar sebesar (76%) 580.359 bidang. Kemudian jumlah tanah yang belum terdaftar sebesar (24%) 180.180 bidang, belum terdaftarnya bidang tanah di Kota Semarang dapat diasumsikan karena ribetnya mengurus pendaftaran pertanahan atau mahalnyanya menggunakan jasa PPAT (Pejabat Pembuat Akta Tanah).

Kantor Pertanahan Kota Semarang adalah salah satu instansi pemerintah dibawah kewenangan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional (BPN) yang memberikan pelayanan publik untuk mengelola aset tanah di Kota Semarang. Kewenangan tersebut menjadikan Kantor Pertanahan Kota Semarang *kewalahan* untuk memberikan pelayanan pendaftaran pertanahan kepada masyarakat, dikarenakan luasnya wilayah di Kota Semarang. Pelayanan pendaftaran pertanahan dari tahun ke tahun selalu bertambah, hal ini disebabkan masyarakat yang ingin melegalkan aset tanahnya.

Gambar 1.2

Jumlah Pelayanan Pendaftaran Pertanahan Pada Tahun 2013-2014



Sumber : Kantor Pertanahan Kota Semarang Maret 2015

Gambar 1.2 menunjukkan bahwa rata-rata jumlah pelayanan yang ditangani oleh Kantor Pertanahan Kota Semarang pada tahun 2013 berjumlah 13.703 bidang perbulan, pada tahun 2014 mengalami kenaikan berjumlah 15.466 bidang perbulan. Lalu pada data periode 2 Januari – 20 Maret 2015 mencapai 12.254 bidang. Meningkatnya pendaftaran pelayanan pertanahan dari tahun ke tahun dikarenakan banyak masyarakat yang ingin memiliki surat tanda bukti hak atas tanah. Pemohon di Kantor Pertanahan Kota Semarang tidak hanya dari masyarakat yang akan mengurus pelayanan pertanahan, namun banyak masyarakat yang juga menggunakan jasa PPAT (Pejabat Pembuat Akta Tanah).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah, Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) adalah pejabat umum yang diberi kewenangan untuk membuat akta-akta otentik mengenai perbuatan hukum tertentu mengenai hak atas tanah atau Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun. Tugas pokok dari PPAT melaksanakan sebagian kegiatan pendaftaran tanah dengan membuat akta sebagai bukti telah dilakukannya perbuatan hukum tertentu mengenai hak atas tanah atau Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun, yang akan dijadikan dasar bagi pendaftaran perubahan data pendaftaran tanah yang diakibatkan oleh perbuatan hukum itu. Kewenangan PPAT untuk membantu masyarakat dalam mengurus pendaftaran pelayanan pertanahan mengakibatkan antrian yang panjang di Kantor Pertanahan Kota Semarang.

Gambar 1.3

Panjangnya Antrian PPAT Untuk Pendaftaran Pelayanan Pertanahan



Sumber : Kantor Pertanahan Kota Semarang 2015

Panjangnya antrian yang terjadi di Kantor Pertanahan Kota Semarang disebabkan oleh banyaknya PPAT yang akan melakukan pelayanan pendaftaran tanah. Pegawai Kantor Pertanahan Kota Semarang dalam proses meng *input* berkas perlu ketelitian. Lamanya proses pengecekan kelengkapan berkas serta banyaknya berkas yang dibawa oleh setiap PPAT, berdampak pada antrian yang panjang seperti pada gambar 1.3. Oleh karena itu, Kantor Pertanahan Kota Semarang memberikan terobosan baru melalui pelayanan berbasis *online*, sehingga memudahkan pendaftaran pelayanan pertanahan.

Pelayanan *online* PERMATA adalah pelayanan yang diperuntukkan bagi Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT). Adanya pelayanan ini, PPAT dapat melaksanakan *input/entry* berkas/data peralihan hak atas tanah cukup dari kantor PPAT melalui *online*, dikutip dari <http://www.bpn.go.id/Berita/Siaran-Pers/-kantor-pertanahan-kota-semarang-terapkan-loket-prioritas-dan-lakukan-pelayanan-permata-58135> (diakses pada tanggal 4 Agustus 2017).

Pelayanan *online* PERMATA merupakan salah satu terobosan yang dicetuskan Kantor Pertanahan Kota Semarang sejak Desember 2013. Sebelum adanya pelayanan *online* PERMATA, Kantor Pertanahan Kota Semarang dalam proses melayani pendaftaran pertanahan menggunakan aplikasi yang terintegrasi hanya disatu kantor. Proses *input* data dilakukan oleh pegawai Kantor Pertanahan Kota Semarang, sehingga data tidak terintegrasi sampai pusat.

Proses tercetusnya pelayanan *online* PERMATA sangatlah panjang. Berawal pada minggu ke-II Maret 2014, BPN Kota Semarang mengajukan proposal kepada Kapusdatin (Ketua Pusat Data dan Informasi) BPN RI melalui Kakanwil (Ketua Kantor Wilayah) BPN Provinsi Jawa Tengah. Pada tanggal 3 April 2013 peluncuran awal tahap I masih menggunakan sistem KKP *Dekstop* (Komputerisasi Kantor Pertanahan *Dekstop*), dilanjutkan melakukan pelatihan kepada pegawai BPN dan karyawan PPAT. Penggunaan sistem KKP *Dekstop* hanya berlangsung sampai bulan Mei 2013, karena kebijakan dari PUSDATIN BPN RI bahwa BPN Kota Semarang harus melakukan migrasi data pertanahan dari KKP *Dekstop* menjadi KKP *Web*. KKP *Web* adalah aplikasi yang sudah berbentuk *website*, semua data sudah terintegrasi hingga ke pusat. Peluncuran awal tahap II pada tanggal 23 Juli 2014 sudah berbasis KKP *Web* dan dihadiri ±400 karyawan PPAT untuk melakukan pelatihan. Tanggal 24 September 2014 peluncuran pelayanan *online* PERMATA berbasis KKP *Web* dengan semboyan : cepat, murah, sederhana, pasti dan anti KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) diresmikan

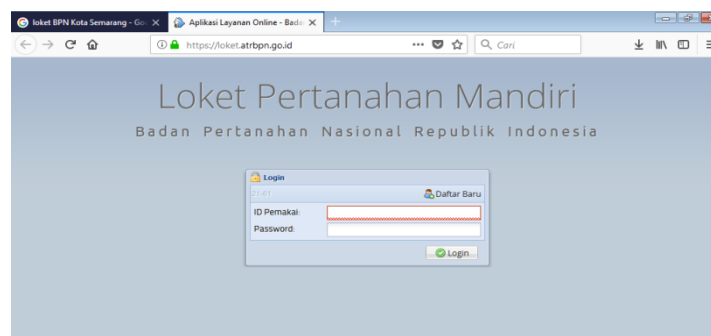
oleh Kepala BPN RI di Jakarta. Pelayanan *online* PERMATA berbasis KKP *Web* dan sampai saat ini masih digunakan.

Tujuan utama dalam pelaksanaan Pelayanan *Online* Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA) untuk mengurangi kepadatan antrian dan lamanya pelayanan, khususnya yang terkait akta PPAT. Pelayanan ini dapat mengurangi kontak langsung dengan pegawai Kantor Pertanahan, sehingga mengurangi terjadinya KKN. Transparansi beban tarif yang harus dibayar melalui pembayaran elektronik (*e-payment*) sebagai bagian dari pelaksanaan Gerakan Nasional Non Tunai (GNPT), dimana pembayaran dapat dilaksanakan melalui *online* (tersedia ATM BRI), CMS (*Cash Management System*) atau melalui mobil *online* Kantor Pos yang setiap jam kerja ada di halaman depan Kantor Pertanahan Kota Semarang.

Proses pendaftaran berkas dari PPAT dapat diakses melalui *online* yang beralamat <https://loket.atrbpn.go.id/>, pihak PPAT diberikan *id* dan *password* agar dapat memasukkan berkas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Gambar 1.4

Aplikasi Layanan *Online* Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA)



<https://loket.atrbpn.go.id/> 2017

Menurut Sinambela dalam Deddy Mulyadi, dkk (2016:39) pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Hardiansyah (2018:19) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan untuk keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pengertian pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pemenuhan kebutuhan bagi penerima pelayan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara publik dan dilakukan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Setiap pelayanan publik perlu dinilai kualitasnya, agar pelayanan yang diberikan dapat memberikan manfaat bagi pengguna/penerima layanan. Pelayanan *online* PERMATA ini merupakan salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Pengguna pelayanan *online* PERMATA hanya bisa dilakukan oleh pihak PPAT, sehingga setelah adanya pelayanan *online* PERMATA staff PPAT dapat melakukan *input* data melalui *online* di kantornya masing-masing.

Pelayanan *online* PERMATA memiliki beberapa jenis pelayanan yaitu :

- | | |
|---|---|
| 1. Pendaftaran Tanah Untuk Pertama Kali | 11. Hak Tanggungan |
| 2. Pengukuran Bidang Tanah dan Pemetaan | 12. Roya |
| 3. Pemecahan Sertipikat | 13. Wakaf |
| 4. Pemisahan Sertipikat | 14. Sita / Blokir |
| 5. Penggabungan Sertipikat | 15. Kutipan |
| 6. Perubahan Hak Sertipikat | 16. Pengecekan, SKTP, Informasi (Peta, TDT) |
| 7. Pengganti Blanko (Lama, Hilang, Rusak) | 17. Peralihan Hak Tanggungan |
| 8. Penghapusan Hak | 18. Perubahan Nama |
| 9. Permohonan SK Hak | 19. Pendaftaran Sertipikat Rumah Susun |
| 10. Peralihan Hak (Waris, Jual Beli, Hibah, Lelang, Inberg, PHB, Tukar-Menukar) | 20. Pertimbangan Teknis Pertanahan |

Gambar 1.5

Daftar Pelayanan *Online* PERMATA



Sumber : Kantor Pertanahan Kota Semarang 2017

Banyaknya pelayanan *online* PERMATA yang bisa diakses oleh PPAT yaitu pelayanan Balik Nama, Hak Tanggungan dan Roya. Hal ini diperkuat dengan pernyataan informan selaku pegawai di Kantor Pertanahan Kota Semarang :

“Untuk mempermudah proses pendaftaran. baik itu balik nama, hak tanggungan, roya. Dari 3 item itu digunakan untuk mempercepat proses maka diciptakanlah namanya PERMATA tadi layanan online” (Wawancara hari Senin, 13 November 2017)

Hasil olah data penulis dari tahun 2015-2017 dari pelayanan balik nama, hak tanggungan dan roya, penerimaan berkas pertahunnya berbeda.

Tabel 1.1
Komputerisasi Kantor Pertanahan *Online* Kota Semarang
Tahun 2015-2017

Layanan	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017	Jumlah
Balik Nama	9.211	10.112	27.348	46.671
Hak Tanggungan	7.190	4.691	18.839	30.720
Roya	4.337	2.074	14.653	21.064

Sumber : Olahan Data Peneliti

Berdasarkan tabel 1.1 bahwa dari ketiga pelayanan, dari tahun 2015-2017 layanan balik nama mengalami kenaikan dan memiliki jumlah yang paling banyak dibanding layanan hak tanggungan dan roya. Terlihat bahwa ditahun 2015 ada 9.211 berkas, lalu pada tahun 2016 mengalami peningkatan menjadi 10.112 berkas dan meningkat tajam pada tahun 2017 hingga 27.348 berkas. Tahun 2015-2017 pelayanan balik nama mengalami kenaikan, maka diasumsikan bahwa pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik. Oleh karena itu dalam penelitian ini tidak akan membahas semua layanan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Semarang, studi kasus yang yang diambil adalah Balik Nama, dikarenakan dari ketiga pelayanan pada tabel 1.1 tahun 2015-2017 mengalami kenaikan. Adanya kenaikan tersebut menjadi salah satu alasan untuk menilai kualitas pelayanan *online* PERMATA melalui Balik Nama Hak Atas Tanah.

Penyelenggaraan pelayanan publik pasti tidak luput dari kekurangan. Masalah penyelenggaraan publik biasanya ditandai dengan mengesampingkan prosedur dan mekanisme yang efektif dan efisien. Selain itu, terbatasnya sarana dan prasarana yang ada, praktek pungutan liar serta indikasi adanya praktik KKN. Terlepas dan sarana prasarana, sebagian masyarakat yang menginginkan pelayanan cepat dan mudah, namun tidak memperhatikan mekanisme yang ada.

Pra survey yang dilakukan oleh peneliti, menurut staff PPAT juga mengeluhkan lamanya pelayanan Balik Nama Hak Atas Tanah. Berikut penuturan salah satu staff PPAT :

“Pengecekan lama, zona lama, lama dari sini. Selain itu *server error, login* tidak bisa terus, tidak ada *contact person* jika kita ingin mengadu tidak bisa. ada kontak pengaduan tapi tidak bisa di *klik*. Kalo balik nama dulu 2 minggu jadi, kalo sekarang 2 bulan, lama karena tergantung Kepala nya Kasi nya ” (Wawancara hari Rabu, 29 November 2017)

Permasalahan yang dihadapi terkait dengan Balik Nama Hak Atas Tanah tidak hanya dari Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP *Web*) terkadang *server* yang *error* atau tidak bisa login, sehingga mengharuskan menunda proses *input*. Kemudian tidak adanya *contact person* jika mengalami gangguan dengan KKP *Web*. Lamanya proses pelayanan balik nama atau menurut Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No 1 Tahun 2010 menyebut dengan Peralihan Hak Atas Tanah, yang seharusnya 5 hari sekarang bisa mencapai 1-2 bulan. Hal tersebut dikarenakan sibuknya pegawai atau sistem komputer yang *error*.

Apabila dilihat melalui Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No 1 Tahun 2010, paling lama pelayanan mengurus Balik Nama atau Peralihan Hak Atas Tanah hanya 5 hari berikut persyaratannya :

1. Persyaratan yang harus dipenuhi adalah:
 - a. Formulir permohonan meliputi :
 - Identitas diri
 - Luas, letak dan penggunaan tanah yang dimohon
 - Pernyataan tanah tidak sengketa
 - Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik
 - b. Surat kuasa bila dikuasakan
 - c. *Fotocopy* identitas pemohon / pemegang dan penerima hak (KTP, KK) serta kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket
 - d. *Fotocopy* Akta Pendirian dan Pengesahan Badan Hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket
 - e. Sertipikat asli
 - f. Akta Jual Beli dari PPAT
 - g. *Fotocopy* KTP dan para pihak penjual-pembeli dan/atau kuasanya
 - h. Ijin Pemindahan Hak apabila di dalam sertipikat/keputusannya dicantumkan tanda yang menyatakan bahwa hak tersebut hanya boleh dipindahtanggankan jika telah diperoleh ijin dari instansi yang berwenang.
 - i. *Fotocopy* SPPT PBB Tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak).
2. Biaya sesuai ketentuan Peraturan Pemerintah tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia

3. Lamanya waktu pengurusan yaitu 5 (lima) hari

Gambar 1.6

Persyaratan Balik Nama / Peralihan Hak Atas Tanah

II. PELAYANAN PEMELIHARAAN DATA PENDAFTARAN TANAH				
1. Peralihan Hak Atas Tanah dan Satuan Rumah Susun				
a. Peralihan Hak Jual-Beli				
DASAR HUKUM	PERSYARATAN	BIAYA	WAKTU	KETERANGAN
1. UU No. 5/1960 2. UU No.16/1985 3. UU No. 21/1997 jo. UU No. 20/2000 4. PP No. 48/1994 jo. PP No. 79/1996 5. PP No. 24/1997 6. PP No. 37/1998 7. PP No. 13/2010 8. PMNA/KBPN No. 3/1997 9. Peraturan KBPN RI No. 1/2006 10. SE KBPN No. 600-1900 tanggal 31 Juli 2003 11. SE KBPN RI No. 1219-340.3.D.II tanggal 28 April 2009	1. Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas materai cukup 2. Surat Kuasa apabila dikuasakan 3. Fotocopy identitas pemohon (KTP, KK) dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket 4. Fotocopy Akta Pendirian dan Pengesahan Badan Hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, bagi badan hukum 5. Sertipikat asli 6. Akta Jual Beli dari PPAT 7. Fotocopy KTP dan para pihak penjual-pembeli dan/atau kuasanya 8. Ijin Pemindahan Hak apabila di dalam sertipikat/keputusannya dicantumkan tanda yang menyatakan bahwa hak tersebut hanya boleh dipindahtangankan jika telah diperoleh ijin dari instansi yang berwenang 9. Foto copy SPPT PBB Tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSE (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)	Sesuai ketentuan Peraturan Pemerintah tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia	5 (lima) hari	Formulir permohonan memuat: 1. Identitas diri 2. Luas, letak dan penggunaan tanah yang dimohon 3. Pernyataan tanah tidak sengketa 4. Pernyataan tanah/bangunan dikuasai secara fisik

Sumber : Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No 1 Tahun 2010

Oleh karena itu, tidak hanya dari pemaparan latar belakang yang dibuat penulis saja agar penelitian ini dapat dibuat dengan baik, maka perlu adanya penelitian terdahulu juga dapat menjadi acuan bagi penelitian ini. Ada beberapa penelitian dari nasional maupun dari internasional.

Pertama, penelitian dari Rifky Dyan Nugroho dengan judul “Pelayanan Program Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA) oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru”. Latar belakang penelitian oleh banyaknya pemohon dan antrian di Kantor Pertanahan Pekanbaru menjadikan

pelayanan PERMATA diadopsi dari pusat. Layanan ini berbasis *online*, bekerjasama dengan para PPAT dalam pelaksanaannya maka dapat mengurangi antrian.

Penelitian ini melihat bagaimana Pelayanan Program Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA) oleh Kementrian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Penelitian dilihat melalui prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan, biaya pelayanan, sarana prasarana, kompetensi petugas serta faktor penghambat yaitu kendala prosedur pelayanan pada program PERMATA dan produk program PERMATA masih sedikit.

Selanjutnya penelitian dari Jawahir, Soleh Soaeddy, Mochammad Rozikin berjudul “Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Pemerintahan dalam Perspektif Administrasi Publik”. Penelitian ini dilatar belakangi oleh banyaknya keluhan masyarakat tentang pelayanan khususnya bidang pertanahan, maka Badan Pertanahan Kota Batu wajib memberikan kualitas pelayanan publik yang berkualitas untuk masyarakat.

Penelitian ini membahas kualitas penyelenggaraan pelayanan di bidang pertanahan untuk mengetahui prosedur pelayanan yang ada, kepastian ketepatan waktu penyelesaian berkas, kepastian biaya yang dikeluarkan dalam mendapatkan pelayanan pertanahan, akurasi produk layanan yang diterima di BPN Kota Batu. Lalu melihat dari sisi faktor penunjang kedisiplinan petugas/pegawai dalam memberikan layanan dan faktor

penghambat melihat dari keterbatasan jumlah pegawai/ karyawan yang ada, ruang penyimpanan atau gudang arsip/warkah buku tanah di Kantor BPN Kota Batu, komunikasi dengan pihak terkait yang kurang.

Kemudian penelitian dari Susie Khoo Huong Ha Sue L.T. McGregor tentang "*Service Quality and Student/Customer Satisfaction in The PrivateTertiary Education Sector in Singapore*". Penelitian ini mengungkapkan hubungan positif yang signifikan antara kualitas layanan yang dirasakan, kepuasan, dan niat perilaku yang menguntungkan di Private Tertiary Educational Institutes (PTEI) di Singapura. Hasil menunjukkan bahwa persepsi kualitas layanan mempengaruhi kepuasan konsumen / siswa dan berdampak pada niat konsumen untuk tetap loyal kepada institusi, dan bahkan membayar biaya yang lebih tinggi untuk tetap bersama institusi. Secara khusus, efek dari kualitas layanan yang dirasakan karena niat perilaku yang menguntungkan kepuasan. Oleh karena itu, ketika konsumen / siswa puas, niat perilaku yang menguntungkan terhadap institusi tersebut diperkuat. Hasil ini menyiratkan bahwa kepuasan siswa dapat meningkatkan posisi kompetitif lembaga di mana hubungan mahasiswa / universitas dipandang sebagai pertukaran pelajar.

Selanjutnya penelitian dari Noor Azman Alia, Fauziah Mahata dan Ramlah Mukhtar tentang "*Quality Governance And Performance Evaluation In Malaysian Public Sector*". Penelitian ini tentang kualitas dan tata kelola sektor publik di Malaysia yang hampir tidak dieksplorasi. Studi ini memberikan wawasan baru tentang pentingnya kualitas tata kelola dalam

implementasi untuk mencapai tujuan organisasi melalui peningkatan kinerja. Hasil dalam kinerja dan kualitas tata kelola diperlukan kerja keras untuk mewujudkan tujuan suatu organisasi. Temuan penelitian ini juga menyoroti fokus pelanggan/ masyarakat adalah faktor yang mempengaruhi tata kelola untuk peningkatan kinerja organisasi layanan publik. Penelitian ini memberikan penekanan pada perlunya transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan supremasi hukum agar kualitas tetap baik.

Dari penelitian terdahulu maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih jauh tentang **Kualitas Pelayanan *Online* “Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA)” di Kantor Pertanahan Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Balik Nama Sertifikat Hak Atas Tanah)**

1.2 Rumusan Penelitian

Dari latar belakang diatas maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan *online* “Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA)” di Kantor Pertanahan Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Balik Nama Sertifikat Hak Atas Tanah) ?
2. Apa saja faktor penghambat kualitas pelayanan *online* “Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA)” di Kantor Pertanahan Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Balik Nama Sertifikat Hak Atas Tanah) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan *online* “Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA)” di Kantor Pertanahan Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Balik Nama Sertifikat Hak Atas Tanah)
2. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat kualitas pelayanan *online* “Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA)” di Kantor Pertanahan Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Balik Nama Sertifikat Hak Atas Tanah)

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Secara ilmiah, sebagai sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berpikir ilmiah, sistematis, bermanfaat untuk mengembangkan kemampuan dan menuliskan karya ilmiah di lapangan berdasarkan kajian-kajian teori dan aplikasi yang diperoleh dari Ilmu Administrasi Publik
2. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pemecahan permasalahan yang terkait kualitas pelayanan *online* “Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA)” di Kantor Pertanahan Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Balik Nama Sertifikat Hak Atas Tanah)

1.5 Kerangka Teori / Konsep

1.5.1 Pengertian Administrasi Publik

Menurut Nigro & Nigro dalam Keban (2008:5) menyebutkan bahwa administrasi publik adalah usaha kerjasama kelompok dalam suatu lingkungan publik, yang mencakup ketiga cabang yaitu yudikatif, legislatif, dan eksekutif; mempunyai suatu peranan penting dalam memformulasikan kebijakan publik, sehingga menjadi bagian dari proses politik; yang sangat berbeda dengan cara-cara yang ditempuh oleh administrasi swasta.

Makna administrasi publik selanjutnya, dapat juga dipahami dalam perspektif "*public policy*". Menurut pendapat Pfiffner dan Presthus (dalam Pamuji, 1985) yang tercantum dalam Falih Suaedi & Bintoro Wardiyanto (2010:31) dijelaskan bahwa pengertian administrasi publik lebih bersifat "*the coordination of individual and group efforts to carry out public policy. It is mainly occupied with daily work of governments. Public administration also concerned with carrying out public policies, encompassing innumerable skills and technique which give order and purpose to efforts of large number of people.* Pemaknaan ini menjelaskan bahwa administrasi publik diartikan sebagai bagian kajian kebijakan publik yang menyangkut koordinasi yang seharusnya dilakukan pemerintah dalam pemenuhan kepentingan yang bersifat individu dan kelompok.

Senada dengan pendapat di atas Rosenblom (2005) dalam Falih Suaedi & Bintoro Wardiyanto (2010:31-32) mengartikan administrasi publik sebagai "*the use of managerial, political, and legal theories and process to fulfill*

legislative, executive, and judicial government mandates for the provision of regulatory and public service function". Dari beberapa pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa kapasitas ilmu administrasi publik tidak hanya pada tataran administratif, melainkan juga mengkaji aspek kebijakan.

Kemudian menurut Denhardt (2003) dalam Falih Suaedi & Bintoro Wardiyanto (2010:32) dijelaskan bahwa administrasi telah berfungsi sebagai :

something that occurred in many shapes and forms throughout government, administrative activities performed in the executive branche, but there were also administrative function performed in many sectors.

Lebih lanjut, konsep administrasi publik dapat dibedakan dalam dua konteks pengertian, yakni administrasi publik dalam "arti luas" dan administrasi publik dalam "arti sempit". Dalam arti luas, administrasi publik mempunyai makna sebagai proses kerjasama dalam lingkungan pemerintahan yang meliputi berbagai bidang, lokus dan fokus kajian. Sedangkan, dalam arti sempit, administrasi publik dapat dipahami sebagai apa yang dilakukan pemerintah terutama lembaga eksekutifnya dalam menyelesaikan *public cases*.

Menurut John M. Pfiffner dan Robert V. Prethus (dalam Yogi Suprayogi Suganda, 2011:14) mengasumsikan pemahaman administrasi publik pada 1 locus dan 1 fokus kajian, sehingga ada 3 pendekatan dalam memahami administrasi publik yaitu :

1. *The constitutional legal historical* (berdasarkan hukum, dan sejarah darimana Administrasi Publik itu berasal)

Di sini, Administrasi Publik dianggap sebagai kelanjutan dari hukum publik, dengan menitikberatkan kepada pertimbangan normatif (atas

dasar norma) serta pertimbangan politis (semua kebijakan), terhadap berbagai aktivitas pemerintah, termasuk pengawasan pemerintah dan hakikat menjalankan suatu negara berasal.

2. *The structural-descriptive approach*

Bahwa Administrasi Publik adalah manajemen atau pengendalian dari manusia dan material, yang ditujukan untuk mencapai tujuan publik.

3. *The socio-psychological approach*

Perhatiannya tertuju pada struktur formal (artinya, administrasi publik tergantung pada keberhasilan struktur formal) dan perilaku individu-kelompok dalam organisasi, terutama berkaitan dengan kekuasaan, pengaruh perilaku individu dan kelompok terhadap tujuan organisasi.

Menurut Wodrow Wilson, Leonard D. White (dalam Dwiyanto Indiahono, 2009:3) bahwa ada 4 asumsi dasar dari administrasi publik :

1. Administrasi adalah suatu kesatuan proses yang dapat dipelajari secara seragam di pemerintahan pusat, negara dan tingkatan lokal
2. Dasar dari studi adalah manajemen, bukan hukum,
3. Administrasi adalah bagian dari seni, tetapi transformasi ideal dari ilmu adalah memenuhi dua hal : mungkin dan bermanfaat, dan
4. Pengenalan administrasi, bahwa administrasi telah menjadi, dan akan terus berkembang sebagai kajian yang membahas permasalahan dalam pemerintahan modern.

Dengan demikian administrasi publik adalah proses kerjasama dalam lingkungan pemerintah sebagai organisasi publik untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat disuatu negara dengan menggunakan manajemen publik serta mengimplementasikan kebijakan yang ada.

1.5.2 Pergeseran Paradigma Administrasi Publik

Paradigma merupakan suatu cara pandang, nilai-nilai, metode-metode, prinsip dasar, atau cara memecahkan sesuatu masalah, yang dianut oleh suatu masyarakat ilmiah pada suatu masa tertentu (Kuhn, dalam Keban 2008:31). Apabila suatu cara pandang tertentu mendapat tantangan dari luar dan mengalami krisis atau *anomalies*, maka kepercayaan dan wibawa dari cara pandang tersebut menjadi luntur atau berkurang. Orang mulai mencari cara pandang yang lebih sesuai, atau dengan kata lain muncul suatu paradigma baru.

Cara pandang dalam hal pelayanan publik memiliki 3 paradigma yaitu *Old Public Administration (OPA)* , *New Public Management (NPM)*, dan (*New Public Service*). Perkembangan setiap paradigma juga berpengaruh dengan pelayanan publik, dimana pelayan publik yaitu pemerintah dan yang dilayani yaitu masyarakat sendiri.

Paradigma *Old Public Administration (OPA)* merupakan gerakan untuk melakukan perubahan yang diprakarsai oleh Woodrow Wilson. Ia menyarankan agar administrasi publik harus dipisahkan dari dunia politik (dikotomi politik administrasi publik dengan politik). Berdasarkan pengalaman Wilson, negara terlalu memberi peluang bagi para administrator

untuk mempraktekan sistem nepotisme dan *spoil*, maka Wilson mengeluarkan doktrin untuk melakukan pemisahan antara dunia legislatif (politik) dengan dunia eksekutif, dimana para legislator hanya merumuskan kebijakan dan para administrator hanya mengeksekusi atau mengimplementasikan kebijakan. Birokrasi yang ditawarkan Wilson menuntut agar para administrator publik selalu mengutamakan nilai efisiensi dan ekonomis, sehingga kecocokan dan kecakapan dalam bekerja lebih penting ketimbang keanggotaan atau kedudukan dalam suatu partai. (Keban, 2008:244)

Ajakan Wilson meniru dunia bisnis membawa implikasi dalam pemerintahan yaitu bahwa prinsip-prinsip dalam dunia bisnis yang diprakarsai oleh Taylor pantas untuk diperhatikan. Metode keilmuan, menurut Taylor harus menggeser metode *rule of thumb*. Tenaga kerja harus diseleksi, dilatih dan dikembangkan secara ilmiah, dan didorong untuk bekerja sama menyelesaikan berbagai tugas pekerjaan sesuai prinsip-prinsip keilmuan. Dunia telah mengakui kebesaran Taylor dalam membangun prinsip manajemen yang profesional. (Keban, 2008:244)

Dalam perkembangan Paradigma *Old Public Administration (OPA)* juga menghadapi masalah, misalnya Weber yakin bahwa sosok organisasi birokrasi sangat ideal, padahal dalam perkembangannya bisa berubah sifatnya menjadi sangat kaku, bertele-tele, dan penuh *red-tape (Weber's fallacy)*. Begitu pula dengan Taylor yang yakin bahwa hanya ada satu cara terbaik (*one best the way of doing the task*) untuk melakukan tugas, namun dalam perkembangan zaman ada banyak cara lain untuk bekerja terbaik karena hasil

rekayasa teknologi dan ilmu pengetahuan (*Taylor's fallacy*). Kemudian Wilson yang cenderung melihat dunia administrasi publik sebagai kegiatan yang tidak bersifat politis, disisi lain dalam kenyataannya bersifat politis.

Paradigma OPA ini dapat dipelajari bahwa untuk membangun birokrasi diperlukan profesionalitas, penggunaan prinsip keilmuan, hubungan yang impersonal, penerapan aturan dan standarisasi secara tegas, sikap yang netral dan perilaku yang mendorong efisiensi dan efektifitas. (Keban, 2008:244)

Kemudian adanya paradigma *New Public Management* (NPM) di Inggris. Paradigma NPM ini melihat bahwa paradigma terdahulu yaitu administrasi klasik kurang efektif dalam memecahkan masalah dan memberikan pelayanan publik, termasuk membangun masyarakat. Hood (Vigoda, 2003:813) dalam (Keban, 2008:36) mengungkapkan bahwa ada tujuh komponen doktrin dalam NPM, yaitu :

1. Penempatan manajemen profesional dalam sektor publik
2. Penggunaan indikator kinerja
3. Penekanan yang lebih besar pada kontrol output
4. Pergeseran perhatian ke unit-unit yang lebih kecil
5. Pergeseran ke kompetisi yang lebih tinggi
6. Penekanan gaya sektor swasta pada praktek manajemen, dan
7. Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumberdaya.

NPM dipandang sebagai pendekatan dalam administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia manajemen bisnis dan disiplin yang lain untuk memperbaiki efisiensi, efektivitas, dan kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern (Vigoda, 2003:812) dalam Keban (2008:36-37).

NPM telah mengalami perubahan orientasi (Ferlie, Ashburner, Fitzgerald, dan Pettigrew 1997) yaitu:

1. Orientasi pertama yang dikenal dengan *the efficiency drive* yaitu mengutamakan nilai efisiensi dalam pengukuran kinerja.
2. Orientasi kedua yang disebut sebagai *downsizing and decentralization* yang mengutamakan penyederhanaan struktur, memperkaya fungsi dan mendelegasikan otoritas kepada unit-unit yang lebih kecil agar dapat berfungsi secara cepat dan tepat.
3. Orientasi ketiga yaitu *in search of excellence* yang mengutamakan kinerja optimal dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi.
4. Orientasi terakhir yang dikenal sebagai *public service orientation*. Model terakhir ini menekankan pada kualitas, misi, dan nilai-nilai yang hendak dicapai organisasi publik, memberikan perhatian yang lebih besar kepada aspirasi, kebutuhan, dan partisipasi 'user' dan warga masyarakat, memberikan otoritas yang lebih tinggi kepada pejabat yang dipilih masyarakat, termasuk wakil-wakil mereka, menekankan *societal learning* dalam pemberian pelayanan publik, dan

penekanan pada evaluasi kinerja secara berkesinambungan, serta partisipasi masyarakat dan akuntabilitas.

Perlu diketahui bahwa paradigma NPM atau *Reinventing Government* ini muncul di Selandia Baru, Inggris, Amerika Serikat, dan beberapa negara lain karena terjadi ketidakpuasan masyarakat terhadap pemerintah.

Di tahun 2003, kemudian muncul lagi paradigma baru oleh J.V. Denhardt dan R.B. Denhardt (2003) diberi nama *New Public Service* (NPS). Kedua tokoh ini menyarankan untuk meninggalkan prinsip administrasi klasik dan *Reinventing Government* atau NPM, dan beralih ke prinsip *New Public Service*. Menurut Denhardt & Denhardt (2003:42-43) administrasi publik harus :

1. Melayani warga masyarakat bukan pelanggan (*service citizen, not customers*)
2. Mengutamakan kepentingan publik (*seek the public interest*)
3. Lebih menghargai kewarganegaraan daripada kewirausahaan (*value citizenship over entrepreneurship*)
4. Berpikir strategis, dan bertindak demokratis (*think strategically, act democratically*)
5. Menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan suatu yang mudah (*recognize that accountability is not simple*)
6. Melayani daripada mengendalikan (*serve rather than steer*)

7. Menghargai orang, bukannya produktivitas semata (*value people, not just productivity*).

Oleh karena itu, *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM) hingga *New Public Service* (NPS) merupakan perubahan paradigma administrasi publik memiliki perubahan yang sangat cepat. Ini menunjukkan bahwa administrasi publik sangat berpengaruh terhadap pelayanan kepada publik agar menjadi lebih baik lagi. Dapat dikatakan bahwa paradigma NPM orientasinya kepada kepuasan pelanggan, sedangkan NPS orientasinya kepada kualitas pelayanan publik.

Penelitian tentang kualitas pelayanan *online* “Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA)” di Kantor Pertanahan Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Balik Nama Sertifikat Hak Atas Tanah) lebih cenderung pada NPS karena dalam memberikan pelayanan publik harus berorientasi pada masyarakat, dimana masyarakat bukan sebagai pelanggan lagi sehingga dalam memberikan pelayanan harus mengutamakan kepentingan publik. Kepentingan publik juga harus didukung dengan pelayanan yang efektif dan efisien, agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Salah satu pelayanan yang berkualitas yaitu dengan mengikutsertakan kecanggihan teknologi dapat mempercepat pekerjaan terkait memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

1.5.3 Manajemen Publik

Manajemen Publik menurut Overman (Pasalong, 2014:83) mengemukakan bahwa manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing* dan *controlling* satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik.

Kemudian OTT, Hyde dan Shafritz (Pasalong, 2014:82) memberikan tanggapan bahwa manajemen publik dan kebijakan publik merupakan dua bidang administrasi publik yang tumpang tindih. Untuk membedakannya bahwa kebijakan publik merefleksikan sistem otak dan syaraf, sementara manajemen publik mempresentasikan sistem jantung dan sirkulasi jantung. Oleh karena itu dari kedua pendapat tersebut bahwa manajemen publik merupakan proses menggerakkan SDM dan non SDM sesuai perintah kebijakan yang telah dibuat sebelumnya.

1.5.4 Pelayanan Publik

Pelayanan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan individu atau kelompok dan publik sendiri sering diartikan sebagai masyarakat atau rakyat. Pelayanan publik juga sering dikaitkan dengan pemerintah, karena pemerintah adalah pelayan rakyat. Pemerintah selaku pelayan publik (*public service*) dituntut untuk dapat memberikan performa terbaik dalam memberikan pelayanan publik. Setiap instansi pemerintahan harus mampu menciptakan ide-ide inovatif guna mempermudah dan mempercepat proses pelayanan serta sebagai tuntutan dari proses modernisasi.

Menurut Agung Kurniawan (Pasalong, 2014:128) pelayanan publik adalah suatu pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan ssesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa definisi diatas bahwa pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan publik (masyarakat) yang diselenggarakan oleh pemerintah (pelayan publik) dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 membedakan kelompok pelayanan menjadi tiga yaitu :

1. Pelayanan Administratif : pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte kelahiran, akte kematian, sertifikat kepemilikan/penguasaan tanah dll

2. Pelayanan Barang : pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, seperti jaringan telepon, tenaga listrik, air bersih dan sejenisnya.
3. Pelayanan Jasa : pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, kesehatan, penyelenggara transportasi, pos dan sebagainya.

Pelayanan publik pada hakekatnya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau masyarakat memiliki tujuan sebagai berikut :
(Hardiansyah, 2018:188)

1. Meningkatnya mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Agar dapat memberikan kepuasan, maka dalam penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (keputusan MENPAN No 63 Tahun 2003):

1. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta dapat dengan mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan layanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, agama, golongan, ras, gender dan standar ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus menghormati dan memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Sedangkan menurut UU No 2005 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik berasaskan :

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesmaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan / tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan

- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Berdasarkan Keputusan MENPAN No 63 Tahun 2003 bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

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

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup dalam hal : (a) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, (b) Unit Kerja/Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, (c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

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

4. Akurasi

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

5. Keamanan

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

6. Tanggung jawab

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

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana prasarana kerja, peralatan kerja dan penunjang lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi.

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana kerja yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan ramah serta memberi pelayanan yang ikhlas.

10. Kenyamanan

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

1.5.5 Kualitas Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut maka dituntut memiliki kualitas pelayanan yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kualitas dijelaskan oleh Daviddow & Uttal bahwa kualitas merupakan usaha yang ditempuh dengan berbagai cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kotler (Sinambela 2010 :5) menyatakan bahwa :

“quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs”

(Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan)

Oleh karena itu salah satu pemahaman yang digunakan dalam menilai dan menentukan persyaratan yang ada dengan penyesuaian yang dilakukan. Bila persyaratan yang ada terpenuhi maka dapat dikatakan bahwa kualitas tersebut baik dan hal itu dapat dilakukan buruk apabila kualitas pelayanan tidak dapat memenuhi persyaratan.

Menurut Ibrahim (2008:22) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penentuan kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik.

1.5.5.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Mengukur kualitas pelayanan dapat melihat dari dimensi atau indikator. Menurut Zeithaml et.al dalam Hardiansyah (2018:63), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

Dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator :

- Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- Kemudahan dalam proses pelayanan
- Kedisiplinan petugas /aparatur dalam melakukan pelayanan
- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :

- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- Memiliki standar pelayanan yang jelas
- Kemampuan petugas / aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Dimensi *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator :

- Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- Petugas dan aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:

- Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- Petugas melayani dengan sikap ramah
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Lima dimensi diatas dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan

4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dimensi-dimensi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml tidak jauh berbeda dengan Lovelock yang mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu :

1. *Tangible* (terjamah), kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material

2. *Reliable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan
3. *Responsiveness*, rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
5. *Empathy*, perhatian perorangan pada pelanggan

Pendapat lain dikemukakan oleh Gaspersz dalam Hardiansyah (2018:70), menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan reliabilitas
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana penunjang
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan dan informasi
10. Atribut yaitu penunjang pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV dsb.

Menurut Brown dalam Hardiansyah (2018:70) bahwa dimata masyarakat kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut :

1. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat,
2. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuan untuk meyakinkan
3. *Empathy*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan
4. *Responsiveness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat
5. *Tangible*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi

Pendapat lain dikemukakan oleh Salim & Woodward (Hardiansyah, 2018:72), menurutnya dimensi kualitas publik seperti berikut :

1. *Economy* atau ekonomis adalah penggunaan sumberdaya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik
2. *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan publik.
3. *Efectiveness* atau efektivitas dalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi

4. *Equity* atau keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.

Sementara menurut Levine et.al, dimensi kualitas pelayanan terdiri atas :

1. *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers
2. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan
3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Menurut Tjiptonno kualitas pelayanan memiliki dimensi atau ukuran kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan

3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan
5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

1.5.5.2 Faktor – Faktor Yang Menghambat Pelayanan Publik

Menurut Hardiansyah (2018:82) faktor-faktor yang dominan mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah :

1. Motivasi kerja birokrasi dan aparatur
2. Kemampuan aparatur
3. Pengawasan / kontrol sosial
4. Perilaku birokrasi/aparatur
5. Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi
6. Restrukturisasi organisasi

Sedangkan menurut Moenir (2015:88) pelayanan publik atau pelayanan umum memiliki beberapa faktor penunjang-penghambat yang penting yaitu :

1. Faktor kesadaran pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas /pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dan membawa dampak pada organisasi untuk memberikan pelayanan.
2. Faktor aturan dalam organisasi mutlak keberadaannya agar dapat berjalan teratur dan terarah. Pegawai menjadi subjek aturan yang ditujukan kepada hal-hal penting yaitu : kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman oleh pelaksana, disiplin dalam pelaksanaan.
3. Faktor organisasi merupakan alat serta sistem yang efektif dalam mencapai tujuan agar kegiatan pelayanan dapat berjalan sesuai mekanisme. Mekanisme dalam organisasi dapat dibagi menjadi tiga yaitu sistem, prosedur,metode.
4. Faktor pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk suatu badan/organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka tertentu. Faktor pendapatan mempengaruhi kinerja seseorang dalam memberikan pelayanan,sehingga berdampak pula pada kualitas pelayanan suatu organisasi.
5. Faktor kemampuan-ketrampilan petugas berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga kemampuan-ketrampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas/pekerjaan baik pemimpin maupun bawahan.

6. Faktor sarana yang ada untuk melaksanakan tugas/pekerjaan agar pelayanan dapat berjalan sesuai yang diharapkan, sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang baik.

Penelitian ini mengambil dua dari enam faktor menurut Moenir menjadi faktor penghambat. Hal ini dikarenakan temuan pada saat dilapangan yang menunjukkan bahwa faktor aturan dan faktor organisasi menjadi faktor penghambat.

1.6 Operasionalisasi Konsep

Pelayanan *Online* “Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA)” di Kantor Pertanahan Kota Semarang merupakan terobosan baru yang diberikan Kantor Pertanahan Kota Semarang dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan *Online* PERMATA ini memudahkan PPAT, sebagai tangan kedua dari masyarakat dalam mengurus layanan pertanahan. Penelitian ini akan membahas terkait Kualitas Pelayanan *Online* “Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA)” di Kantor Pertanahan Kota Semarang melalui dimensi sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator :
 - a. Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan *online* PERMATA balik nama
 - b. Kejelasan penghitungan biaya tentang pelayanan *online* PERMATA balik nama

- c. Sarana prasarana dalam menunjang pelayanan *online* PERMATA balik nama
 - d. Kemudahan akses Kantor Pertanahan Kota Semarang
2. Dimensi *Reliability* (Keandalan), terdiri atas indikator :
- a. Kecermatan pegawai dalam pelayanan *online* PERMATA balik nama
 - b. Keandalan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan *online* PERMATA balik nama
 - c. Upaya pelayanan *online* PERMATA balik nama sesuai dengan prosedur
3. Dimensi *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator :
- a. Respon pegawai saat memberikan pelayanan *online* PERMATA balik nama
 - b. Cara pegawai dalam menangani keluhan pelayanan *online* PERMATA balik nama
 - c. Penyediaan media pengaduan pelayanan *online* PERMATA balik nama
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :
- a. Jaminan tepat waktu dalam pelayanan *online* PERMATA terkait layanan balik nama
 - b. Jaminan legalitas dalam pelayanan *online* PERMATA balik nama
 - c. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan *online* PERMATA balik nama

5. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:
 - a. Cara pegawai mendahulukan kepentingan pemohon
 - b. Sikap pegawai dalam melayani dan menghargai pemohon
 - d. Kejujuran pegawai dalam memberikan pelayanan *online* PERMATA balik nama

Keterbatasan waktu dalam hal penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka penelitian ini melihat faktor penghambat Kualitas Pelayanan *Online* “Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (PERMATA)” di Kantor Pertanahan Kota Semarang yaitu :

1. Faktor aturan : melihat hal penting dari disiplin dalam pelaksanaan agar pelayanan *online* PERMATA balik nama sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.
2. Faktor organisasi : melihat dari sistem organisasi dalam pembagian pekerjaan.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Desain Penelitian

Metode Penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2012 : 8) metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik, karena penelitian ini dilakukan pada kondisi alamiah (*natural setting*), disebut juga sebagai metode etnografi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya, kemudian disebut dengan metode kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif. Metode

penelitian kualitatif dilakukan secara intensif, penelitian ikut berpartisipasi lama di lapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan di lapangan dan membuat laporan penelitian secara mendetail. (Sugiyono, 2012 : 14)

Metodologi kualitatif menurut Bogdan dan Taylor (Moleong, 2010:4) metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Adapun tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Metode penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha mengungkap fakta suatu kejadian, objek, aktivitas, proses, dan manusia secara “apa adanya” pada waktu sekarang atau jangka waktu yang masih memungkinkan dalam ingatan responden (Andi Prastowo 2011:203). Penulis mendeskripsikan dan menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan *online* PERMATA (Pendaftaran Mandiri Akta Tanah) yang diterapkan oleh Kantor Pertanahan Kota Semarang ini memiliki peran penting dengan melihat dari dimensi kualitas pelayanan serta faktor penghambat.

1.7.2 Situs Penelitian

Situs penelitian adalah tempat atau wilayah untuk penelitian agar peneliti mendapatkan berbagai informasi, data dan melakukan pengamatan penelitian. Situs penelitian ini dilaksanakan di Badan Pertanahan Nasional RI

Kantor Pertanahan Kota Semarang yang berada di Jalan Ki Mangunsarkoro Nomor 23, Kota Semarang.

1.7.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan informan penelitian yang memberikan data melalui wawancara. Kegunaan informan bagi peneliti adalah agar dalam waktu yang singkat banyak informasi yang terjaring, karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran, dan membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lain (Moelong, 2007:132).

Informan juga dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan, sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi yang diteliti. Subjek dari penelitian ini adalah orang-orang yang terlibat dalam pengguna dan pengelola Kualitas Pelayanan *Online* PERMATA (Pendaftaran Mandiri Akta Tanah) yaitu :

1. Kepala Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Tanah dan Pembinaan PPAT
2. Pegawai Sub Seksi Pemeliharaan Data Hak Tanah dan Pembinaan PPAT
3. Pegawai *Front Office*
4. Pegawai *IT Room*
5. Staff PPAT
6. Masyarakat

1.7.4 Jenis Data

Menurut Lofland dan Loftland dalam Moleong (2010:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan

dengan hal itu pada bagian ini jenis datanya dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto dan statistik.

Adapun beberapa jenis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kata-kata dan Tindakan

Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau di wawancarai merupakan sumber data utama. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman *video/audio tapes*, pengambilan foto atau film.

2. Sumber Tertulis

Sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi.

3. Foto

Foto menghasilkan data deskriptif yang cukup berharga dan sering digunakan untuk menelaah segi-segi subjektif dan hasilnya dianalisis secara induktif. Menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2010:160) ada dua kategori foto yang dapat dimanfaatkan dalam penelitian kualitatif, yaitu foto yang dihasilkan orang dan foto yang dihasilkan oleh peneliti sendiri.

4. Data Statistik

Penelitian kualitatif dapat menggunakan data statistik yang telah tersedia sebagai sumber data untuk menambah bagi keperluan penelitian. Data statistik dalam penelitian ini misalnya pengguna

pelayanan *online* PERMATA (Pendaftaran Mandiri Akta Tanah) mengalami kenaikan atau penurunan.

1.7.5 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2012:225) dalam pengumpulan data dapat menggunakan dua sumber yaitu:

1. Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data atau peneliti. Data primer dari penelitian ini adalah wawancara kepada beberapa pegawai Kantor Pertanahan Kota Semarang dan staf dari beberapa PPAT yang ada di Kota Semarang.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau dokumen. Data sekunder dari penelitian ini adalah dokumen yang dimiliki Kantor Pertanahan Kota Semarang, buku sebagai literatur, jurnal dan internet yang berhubungan dengan penelitian ini.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2012:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam suatu penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan melalui berbagai *setting*, berbagai sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat

dilakukan dengan observasi atau pengamatan, wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi atau Pengamatan

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2010:145) mengemukakan tentang observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan responden yang diamati.

Penelitian ini melakukan pengamatan langsung di Kantor Pertanahan Kota Semarang. Kemudian yang menjadi analisis dari pengamatan langsung adalah bagaimana kualitas pelayanan *online* PERMATA (Pendaftaran Mandiri Akta Tanah) di Kantor Pertanahan Kota Semarang

2. Wawancara Mendalam / *In Depth Interview*

Sutopo (2006: 72), wawancara mendalam atau *In Depth Interview* adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dengan bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.

Teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam atau *In Depth Interview* juga digunakan dalam penelitian ini. Wawancara dilakukan dengan pihak yang berhubungan dengan penelitian ini, seperti beberapa pegawai Kantor Pertanahan Kota Semarang dan staf dari beberapa PPAT yang ada di Kota Semarang serta beberapa masyarakat.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2010: 240), mendefinisikan bahwa dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Penelitian ini memperoleh dokumen berupa arsip atau data yang berkaitan dengan pelayanan *online* PERMATA (Pendaftaran Mandiri Akta Tanah) di Kantor Pertanahan Kota Semarang dan mengambil gambar yang ada di lapangan terkait pelayanan *online* PERMATA (Pendaftaran Mandiri Akta Tanah) yang telah di terapkan oleh sKantor Pertanahan Kota Semarang.

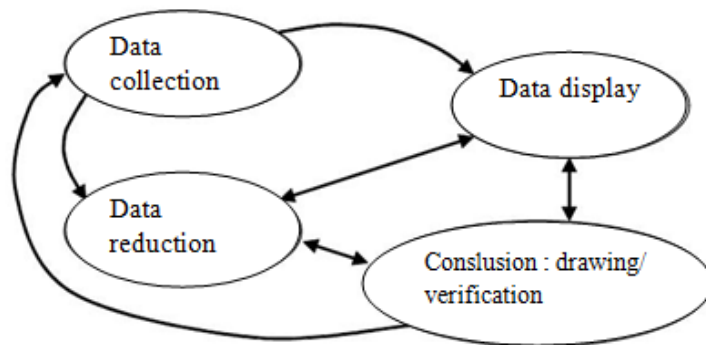
1.7.7 Analisis dan Interpretasi

Analisis data kualitatif menurut Sugiyono (2012: 244), mendefinisikan analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Bognan dan Biklen (dalam Moleong, (2010: 248), mengemukakan tentang analisis kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceriterakan kepada orang lain. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai dilapangan.

Menurut Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

Gambar 1.7
Komponen Dalam Analisis Data (*Interactive Model*)



Sumber Sugiyono, 2012:247

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan langkah untuk merangkum, memilih hal-hal pokok, sehingga memfokuskan pada hal-hal yang penting berupa data yang telah diperoleh dari lapangan. Reduksi data adalah proses berfikir secara teliti dan memerlukan kecerdasan serta wawasan yang tinggi.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah kegiatan mengumpulkan informasi yang perlu disusun, sehingga memungkinkan akan adanya penarikan kesimpulan. Menyajikan data penelitian kualitatif biasanya dengan teks yang bersifat naratif (berbentuk catatan pada saat di lapangan), tabel, grafik, bagan. Peneliti melakukan penyajian data secara keseluruhan, dan pada akhirnya dapat menyusun kesimpulan, sehingga peneliti menyusun penyajian data dengan baik agar mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan (*conslusion drawing/ verification*)

Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Peneliti menarik kesimpulan dari data dan

informasi yang telah didapat pada saat di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

1.7.8 Kualitas Data (*Goodness Criteria*)

Kualitas data penelitian kualitatif harusnya diuji melalui keabsahannya, agar semua data yang sudah diperoleh dilapangan dapat di deskripsikan, dikategorikan sesuai dengan pandangan yang sama, sehingga peneliti dapat mengecek kembali temuannya dengan membandingkan berbagai sumber, metode atau teori. Penelitian ini menggunakan salah satu teknik pemeriksaan keabsahan data dengan teknik triangulasi.

Moleong (2010:330) Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya

Menurut Patton (Moleong, 2010:330-331) triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal itu dapat dicapai dengan cara berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi

3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.