

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pembuatan sertifikat tanah merupakan salah satu fungsi pelayanan publik di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) kota Medan. Pelayanan publik merupakan wujud nyata bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pelayanan publik/umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari pengertian pelayanan publik diatas,

dapat dikatakan bahwa pelayanan publik memiliki prinsip-prinsip sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Prinsip penyelenggaraan pelayanan publik adalah dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, yakni prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, kejelasan ini mencakup hal-hal sebagai berikut:
  - Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  - Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, maksudnya adalah produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan

pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, yakni tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yakni pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Prinsip-prinsip pelayanan diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah. Dengan adanya prinsip-prinsip tersebut, diharapkan pemerintah/instansi dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Namun pada kenyataannya meskipun prinsip-prinsip pelayanan publik sudah ditetapkan oleh pemerintah, kenyataannya pelaksanaan prinsip-prinsip tersebut masih seringkali belum terlaksana dengan baik. Sebagian masyarakat

yang datang ke kantor BPN masih menemukan hal-hal yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip tersebut, seperti diuraikan berikut.

Dalam hal kedisiplinan, masih banyak pegawai yang datang ke kantor BPN tidak tepat waktu. Ketika ditemui di lapangan, masyarakat masih menemukan adanya kendala seperti masih adanya beberapa pegawai yang datang pada pukul 09.30 WIB, padahal masuk jam kerja pada pukul 08.30 WIB, masih adanya pegawai yang belum memakai kartu pengenalan/identitas di dalam kantor, masih adanya pegawai yang tidak ada ditemui pada saat jam kerja, masih adanya pegawai yang pulang kantor bukan pada waktunya, dan masih adanya pegawai yang tidak memakai seragam pakaian dinas sesuai ketentuan BPN.

Selanjutnya dalam hal prosedur pelayanan, berkaitan dengan prosedur pelayanan di kantor Badan Pertanahan Nasional kota Medan, masyarakat berpendapat bahwa prosedur pelayanan yang diterapkan oleh pihak Badan Pertanahan Nasional kota Medan pelayanannya bisa dikatakan rumit atau tidak mudah dan belum sesuai aturan yang berlaku, selain itu prosedurnya juga belum jelas dan masih berbelit-belit.

Sementara itu dalam hal ketepatan waktu penyelesaian, waktu penyelesaian pelayanan merupakan instrumen yang sangat penting dalam menentukan kualitas sebuah pelayanan publik, menyangkut ketepatan dan kepastian waktu penyelesaian waktu pelayanan berkas yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional kota Medan ini, peneliti mengamati memang sejauh ini ketepatan waktu penyelesaian berkas rata rata masih belum tepat waktu atau

terlambat, hal tersebut menyebabkan masyarakat harus datang berkali-kali ke kantor pertanahan hanya untuk memastikan berkas telah selesai diproses. Disamping itu, pemohon merasa kesulitan untuk dapat menyampaikan keluhan-keluhan yang ada karena tidak tersedianya kotak kritik dan saran yang memadai.

Selain itu, masih kurangnya kepedulian pegawai terhadap masyarakat dalam hal memberi sosialisasi pelayanan tentang pembuatan sertifikat tanah. Sosialisasi merupakan suatu proses yang dilakukan dengan sengaja sebagai usaha untuk mempengaruhi orang lain agar ikut berperan dalam pelaksanaan suatu peraturan atau norma yang berlaku. Pada hakikatnya sosialisasi merupakan hasil dari interaksi antar manusia. Pihak BPN tidak memiliki jadwal sosialisasi khusus untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat betapa pentingnya memiliki sertifikat tanah.

Masalah-masalah di atas menunjukkan bahwa masih minimnya kesadaran pegawai dalam melayani masyarakat, akibatnya tujuan pelayanan publik belum terwujud dengan baik. Tujuan adanya pelayanan publik yaitu memuaskan pengguna layanan sesuai dengan yang diinginkan mereka. Oleh karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga pengguna, kemudian memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut. Dalam hal ini penyedia layanan dituntut memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada pengguna layanan.

Selain prinsip-prinsip pelayanan publik, dalam pelaksanaan pelayanan publik juga dibutuhkan adanya perangkat kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai perbedaan antara kenyataan dan harapan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh.

Dalam rangka pelaksanaan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan yang diharapkan perlu berdasarkan pada sistem kualitas yang memiliki ciri-ciri atau dimensi-dimensi tertentu. Parasuraman dkk (1998) dalam Lupiyoadi mengemukakan beberapa, dimensi kualitas pelayanan yang dikenal sebagai SERVQUAL. Dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL oleh Parasuraman (1998) yang melibatkan 800 pelanggan (yang terbagi dalam 4 perusahaan) berusia 25 tahun ke atas, disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL sebagai berikut (Parasuraman, et.all, 1998) :diantaranya adalah :<sup>1</sup>

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

---

<sup>1</sup>Rambat Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Salemba Empat. Jakarta. 2001, Hal 148

4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Selanjutnya, Kumorotomo (1996) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, antara lain adalah berikut ini:<sup>2</sup>

1. Efisiensi

Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas merupakan kriteria efisiensi yang sangat relevan.

2. Efektivitas

Apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai? Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan.

3. Keadilan

---

<sup>2</sup>Agus Dwiyanto dkk, **Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia**, Gadjah Mada University Press: Seri Kajian Birokrasi, 2006, Hal.52

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau keadilan. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi.

#### 4. Daya Tanggap

Berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

Penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu, seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan masyarakat, akuntabilitas, dan responsivitas.

Ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik (Dwiyanto, 1995), yaitu sebagai berikut:<sup>3</sup>

##### 1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan.

---

<sup>3</sup>*Ibid*, Hal 49-51



## 2. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik.

## 3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

## 4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

## 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.

Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.<sup>4</sup>Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini

---

<sup>4</sup>*Ibid*, Hal 62

mengukur daya tanggap birokrat terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan.

Responsivitas menurut Hassel Nogi S. Tangkilisan dalam jurnal Renaldy Putra (2016) menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas dimasukkan dalam salah satu indikator kinerja, karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidaksiharasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat.

Beberapa pendapat mengenai responsivitas diatas dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia layanan dalam membantu memberikan pertolongan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan. Birokrasi dalam mendekati layanan terhadap masyarakat perlu upaya untuk mengenali apa saja kebutuhan masyarakat. Kemudian pengenalan kebutuhan masyarakat tersebut menjadi agenda penting bagi pemerintah untuk mengembangkan pemberian layanan, sehingga masyarakat dapat merasa puas.

Dalam hal ini salah satu pelayanan yang diberikan oleh birokrat adalah pelayanan sertifikasi tanah, ini mengingatkan bahwa hak memiliki tanah merupakan salah satu hak yang dimiliki manusia.

Secara historis, masalah pertanahan di Indonesia telah terjadi secara turun temurun dan berdampak pada timbulnya masalah sosial. Oleh karena itu,

Pemerintah mengeluarkan UU No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA) yang bertujuan untuk memberikan kemakmuran, kebahagiaan dan kesejahteraan bagi Negara dan rakyat. UUPA ini juga dimaksudkan untuk menekan tidak terjadinya konflik-konflik pertanahan dan memberikan kepastian hukum mengenai hak-hak atas tanah bagi seluruh rakyat. Karena ketika terjadi sengketa tanah, maka penyelesaian secara formal mengharuskan setiap pemegang hak atas tanah bisa membuktikan dengan bukti-bukti tertulis (sertifikat tanah).

Sertifikat hak-hak atas tanah berlaku sebagai alat bukti yang kuat sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 19 ayat 2 huruf c UUPA dan pasal 32 ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997. Kajian mengenai kekuatan berlakunya sertifikat sangat penting karena *pertama*, sertifikat memberikan kepastian hukum kepemilikan tanah sehingga dapat mencegah sengketa tanah. *Kedua*, dengan kepemilikan sertifikat, pemilik tanah dapat melakukan perbuatan hukum apa saja sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan. Selain itu, sertifikat memiliki nilai ekonomi yang tinggi apabila dijadikan jaminan utang dengan hak tanggungan atas tanah.

Melihat masalah yang terjadi dalam pelayanan sertifikasi pertanahan, maka penting untuk melihat bagaimana responsivitas birokrat dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah. Kondisi birokrat yang terkesan lamban dan rumit serta lokasi pembuatan sertifikasi tanah yang sulit terjangkau mengakibatkan sebagian masyarakat menjadi apatis untuk melakukan sertifikasi tanah. Selain itu, seiring dengan tingginya nilai dan manfaat tanah, banyak orang yang berupaya

memperoleh bukti kepemilikan tanah dengan memiliki sertifikat palsu. Dimana, data yang ada pada sertifikat tidak sesuai dengan yang ada pada buku tanah. Hal ini tentu akan berdampak pada sistem administrasi pertanahan di Indonesia menjadi carut marut dan berimplikasi pada munculnya konflik dikemudian hari.

Berdasarkan penjelasan tentang fenomena serta kejadian diatas penulis memandang masih rendahnya responsivitas birokrat dalam menanggapi keluhan, masalah dan aspirasi masyarakat dibidang pelayanan pembuatan sertifikat tanah.

Berangkat dari permasalahan-permasalahan diatas, penulis tertarik melakukan penelitian”**Analisis Tentang Responsivitas Aparat Birokrasi Dalam Pembuatan Sertipikat Tanah dikantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Medan**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, permasalahan yang menjadi perhatian penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah Responsivitas Pelayanan Publik Aparat Birokrasi Kepada Masyarakat dalam Pembuatan Sertifikat Tanah dikantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Medan?
2. Apakah Faktor-faktor Penghambat Aparat Birokrasi Dalam Menangani Pembuatan Sertifikat Tanah dikantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Medan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas,yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengukur Responsivitas Aparat Birokrasi dalam Pembuatan Sertifikat Tanah di kantor Pertanahan Kota Medan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor Penghambat Aparat Birokrasi Dalam Menangani Pembuatan Sertifikat Tanahdikantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Medan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada semua pihak secara umum, yaitu:

1. Bagi penulis bermanfaat untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berpikir dalam menganalisa setiap gejala danpermasalahan yang dihadapi di lapangan yang handal dengan isu-isu kebijakan publik.
2. Bagi Kantor BPN Kota Medan skripsi ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam rangka meningkatkan Responsivitas Aparat Birokasi dalam pembuatan sertifikat tanah yang dapat mempermudah masyarakat.
3. Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas HKBP Nommensen dapat memperkaya bahan referensi ilmiah khususnya di bidang Ilmu Administrasi Negara.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Untuk memahami dan menunjang proses penelitian maka penulis menggunakan tinjauan pustaka atau teori-teori yang berhubungan dengan Responsivitas Aparat Birokrasi Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah. Definisi Kerlinger (1979) tentang teori masih berlaku hingga saat ini. Dia berpendapat bahwa teori merupakan seperangkat konstruk (variabel-variabel), definisi-definisi, dan proposisi-proposisi yang saling berhubungan yang mencerminkan pandangan sistematis atas suatu fenomena dengan cara memerinci hubungan antarvariabel yang ditujukan untuk menjelaskan fenomena alamiah.<sup>5</sup>

#### **2.1 Pelayanan Publik**

##### **2.1.1 Definisi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.<sup>6</sup>

Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang

---

<sup>5</sup>John W. Creswell, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, Edisi Ketiga, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2013, Hal.78

<sup>6</sup>Saiful Arif. "Reformasi Pelayanan Publik". Malang : Averroes Press. 2010, Hal 3

menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>7</sup>

Selanjutnya Kepmenpan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>8</sup>

Dalam UU nomor 25 tahun 2009 bab I pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Setiap negara di manapun serta bentuk apapun bentuk pemerintahannya selalu membutuhkan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi negara atau pemerintahan untuk melayani warga negaranya. Pelayanan publik tidak mudah dilakukan, dan banyak negara yang gagal melakukan pelayanan publik yang baik bagi warganya. Kegagalan dan

---

<sup>7</sup>Lijan P. Sinambela, "Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi". Jakarta: Bumi Aksara. 2006, Hal 5

<sup>8</sup>*Ibid*, Lijan P. Sinambela, Hal 5



keberhasilan suatu pelayanan publik dapat ditentukan oleh suatu pelayanan publik tersebut.<sup>9</sup>

Dalam pelayanan publik terdapat beberapa prinsip-prinsip yang dapat dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Prinsip penyelenggaraan pelayanan publik adalah dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yakni prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, kejelasan ini mencakup hal-hal sebagai berikut:
  - Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  - Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, maksudnya adalah produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

---

<sup>9</sup>Saiful Arif. *Op.Cit*, Hal 4

5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, yakni tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yakni pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Prinsip-prinsip pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah. Dengan adanya prinsip-prinsip tersebut dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan pemerintah/instansi bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan tidak menyulitkan masyarakat.

Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya.<sup>10</sup> Pelayanan publik menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Kinerja birokrasi dapat dinilai salah satunya dengan melihat sejauh mana kualitas pelayanan publik.<sup>11</sup>

### **2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam rangka pelaksanaan pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan yang diharapkan perlu berdasarkan pada system kualitas yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu. Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang bersifat abstrak, digunakan untuk menilai tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan. Bila persyaratan terpenuhi berarti kualitas dapat dikatakan baik begitupun sebaliknya, apabila persyaratan tidak terpenuhi maka kualitas dapat dikatakan tidak baik.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan

---

<sup>10</sup>*Ibid*, Saiful Arif, Hal 3

<sup>11</sup>*Ibid*, Saiful Arif, Hal 1

berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Sinambela (2006) dalam bukunya “Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi”, secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :<sup>12</sup>

- 1) Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- 4) Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- 5) Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;

---

<sup>12</sup>Sinambela, *Op.Cit*, Hal 6

- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pelayanan sebagai kegiatan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kegiatan yang demikian, mengasumsikan pelayanan merupakan kegiatan yang dapat dilihat secara fisik maupun nonfisik.

### **2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Pengertian dimensi dalam penelitian adalah indikator ataupun variabel yang dikaji di dalam suatu penelitian yang bertujuan untuk memberikan arahan mengenai pengukurannya. Secara singkat, arti dimensi penelitian adalah variabel-variabel yang penting di dalam penelitian dan variabel tersebut mempunyai hubungan dengan variabel lainnya. Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) oleh Parasuraman dkk (1998) dalam Lupiyoadi dibagi menjadi lima dimensi diantaranya adalah :<sup>13</sup>

1. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain

---

<sup>13</sup>RambatLupiyoadi, *Op.Cit*, Hal 148

sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

**a. *Tangibles* (bukti fisik)**

Bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.<sup>14</sup> Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana pihak perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik,(gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan,dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling kongkrit.Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

Dimensi *tangible* merupakan aspek kualitas pelayanan yang dinikmati, dirasakan dan dinilai oleh pelanggan dengan menggunakan indra manusia. Kemegahan gedung, kebersihan kantor, kerapian kantor dan karyawan, kenyamanan kantor, kecanggihan peralatan, merupakan contoh-contoh dimensi *tangible* dalam kualitas pelayanan.

Dimensi *tangible* juga merupakan faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan. Dimensi *tangible* yang baik akan meningkatkan harapan pelanggan menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu, produsen harus mengetahui seberapa jauh aspek *tangible* masih memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan menjadi terlalu tinggi.

---

<sup>14</sup>*Ibid*, Hal 148

Menurut Tjiptono bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.<sup>15</sup> Hal ini biasa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan. Prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Gedung yang mewah dengan fasilitas pendingin (AC), alat telekomunikasi yang canggih atau perabot kantor yang berkualitas, dan lain-lain menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk/jasa.

**b. *Reliability (kehandalan)***

Kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.<sup>16</sup> Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpati, dan dengan akurasi yang tinggi.

Selanjutnya kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.<sup>17</sup> Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the firsttime*). Selain itu juga

---

<sup>15</sup>Fandi Tjiptono. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing, Malang. 2006. Hal 70

<sup>16</sup>Rambat Lupiyoadi, *Op.Cit*, Hal 148

<sup>17</sup>Fandi Tjiptono, *Op.Cit*, Hal 70



berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal disepakati.

Dalam unsur ini, pemasar dituntut untuk menyediakan produk/jasa yang handal. Produk/jasa jangan sampai mengalami kerusakan/kegagalan. Dengan kata lain, produk/jasa tersebut harus selalu baik. Para anggota perusahaan juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah sehingga pelanggan tidak merasa ditipu. Selain itu, pemasar harus tepat janji bila menjanjikan sesuatu kepada pelanggan. Sekali lagi perlu diperhatikan bahwa janji bukan sekedar janji, namun janji harus ditepati. Oleh karena itu *time schedule* perlu disusun dengan teliti.

**c. *Responsiveness* (daya tanggap)**

Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.<sup>18</sup> Daya tanggap dapat berarti respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang meliputi kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi .

Daya tanggap (*responsiveness*) dalam pengertian lain adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program

---

<sup>18</sup>Rambat Lupiyoadi, *Op.Cit*, Hal 148

pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.<sup>19</sup> Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa. Menurut Dilulio (1994) dalam Agus Dwiyanto responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.<sup>20</sup>

**d. Assurance (jaminan)**

Jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.<sup>21</sup> Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing. Faktor keamanan, yaitu memberikan rasa aman dan terjamin kepada pelanggan merupakan hal yang penting pula.

Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi :

---

<sup>19</sup> Agus Dwiyanto dkk, *Op.Cit*, 2006, Hal 62

<sup>20</sup> *Ibid*

<sup>21</sup> Rambat Lupiyoadi, *Op.Cit*, Hal 148

- 1.) Kompetensi (*Competence*), artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.
- 2.) Kesopanan (*Courtesy*), yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan.
- 3.) Kredibilitas (*Credibility*), meliputi hal hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi danlainnya.

Definisi jaminan dalam pengertian lain yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain “komunikasi(*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*)dan sopan santun (*courtesy*)”.

Dari beberapa pengertian assurance yang di persepsikan oleh beberapa ahli, maka assurance adalah tindakan karyawan terhadap member atau pelanggan yang bersifat jaminan dan bertujuan untuk memberikan image terhadap pelanggan bahwasanya pelanggan akan lebih baik apabila mengkonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan.

**e. *Empathy* (Empati)**

Empati, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.<sup>22</sup>Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon maupun bertemu secara langsung. Dering telepon usahakan maksimal tiga kali, lalu segera dijawab. Ingat, waktu yang dimiliki pelanggan sangat terbatas sehingga tidak mungkin menunggu terlalu lama.

Anggota perusahaan juga harus memahami pelanggan, artinya pelanggan terkadang seperti orang tua yang cerewet atau seperti anak kecil bila menginginkan sesuatu. Dengan memahami pelanggan, bukan berarti anggota perusahaan merasa “kalah” dan harus “mengiyakan” pendapat pelanggan, tetapi paling tidak mencoba untuk melakukan kompromi bukan melakukan perlawanan.

Definisi lain dari empati adalah “memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen”. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

---

<sup>22</sup>Rambat Lupiyoadi, *Op.Cit*, Hal 148

Usahakan pula untuk melakukan komunikasi individu agar hubungan dengan pelanggan lebih akrab. Anggota perusahaan juga harus memahami pelanggan, artinya pelanggan terkadang seperti orang tua yang cerewet atau seperti anak kecil bila menginginkan sesuatu. Dengan memahami pelanggan, bukan berarti anggota perusahaan merasa “kalah” dan harus “mengiyakan” pendapat pelanggan, tetapi paling tidak mencoba untuk melakukan kompromi bukan melakukan perlawanan.

## **2.2 Responsivitas**

### **2.2.1 Definisi Responsivitas**

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online mendefinisikan responsivitas/responsif sebagai cepat (suka) merespons; bersifat menanggapi; tergugah hati; bersifat memberi tanggapan (tidak masa bodoh).<sup>23</sup>

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.<sup>24</sup> Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa.

Menurut Fandi Tjiptono dalam Jurnal Dewi Elya Nur Aniza (2013) menyebutkan bahwa responsivitas (daya tanggap) merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

---

<sup>23</sup><https://kbbi.web.id/responsif> diakses tanggal 30 Juli 2018

<sup>24</sup>Dwiyanto, Op.Cit, Hal 62

Lebih lanjut Zeithaml 1990 menjelaskan bahwa responsivitas adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Serta kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.<sup>25</sup>

Dari beberapa pendapat mengenai responsivitas diatas dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia layanan dalam membantu memberikan pertolongan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan. Birokrasi dalam mendekatkan layanan terhadap masyarakat perlu upaya untuk mengenali apa saja kebutuhan masyarakat. Kemudian pengenalan kebutuhan masyarakat tersebut menjadi agenda penting bagi pemerintah untuk mengembangkan pemberian layanan, sehingga masyarakat dapat merasa puas.

### **2.2.2 Indikator Responsivitas**

Ziethaml dkkmenjabarkanResponsivitas menjadi beberapa indikator,meliputiseperti :<sup>26</sup>

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan.
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan.

---

<sup>25</sup>Hardiyansyah. "Kualitas Pelayanan Publik", Gava Media : Yogyakarta, 2011, Hal 47

<sup>26</sup> Ibid, Hal 46

3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, yang berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik.

### **2.2.3 Responsivitas Pelayan Publik**

Menurut Dwiyanto dalam Jurnal Suci Setyawan (2013) responsivitas pelayan publik mampu diwujudkan dalam bentuk sebagai berikut: Keramahan sikap dan tindakan aparat birokrasi pelayanan publik dalam merespons setiap keluhan atau pertanyaan dari pengguna jasa hingga mampu memberikan kepuasan bagi mereka (pelanggan). Memanfaatkan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi atau bahan koreksi bagi instansi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Kemampuan aparat birokrasi dalam menempatkan pengguna jasa pada pelayanan yang berlaku.

Responsivitas merupakan pertanggung jawaban dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarakat. Seberapa jauh masyarakat melihat penyelenggara pelayanan bersikap tanggap terhadap permasalahan, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan masyarakat.

Responsivitas pelayan publik sangat diperlukan, karena sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat disuatu negara. Dalam hal ini responsivitas merupakan cara yang efisiensi dalam mengatur urusan baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsive terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tadi diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik.

#### **2.2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Responsivitas Pelayanan Publik**

##### **1. Kualitas Sumber Daya Manusia**

Menurut Matindas (1997) dalam bukunya “Kualitas Sumber Daya Manusia”, sebagai berikut: Kualitas Sumber Daya manusia adalah sumber daya



manusia yang bukan hanya memiliki kesanggupan untuk menyelesaikan pekerjaannya, melainkan juga untuk mengembangkan dirinya serta mendorong pengembangan diri rekan-rekannya.<sup>27</sup>

Kemampuan pegawai sebagai sumber daya manusia dalam suatu organisasi sangat penting arti dan keberadaannya untuk peningkatan produktivitas kerja di lingkungan organisasi. Sunu (dalam Flippo, 1995:91) menyatakan bahwa penting untuk menciptakan lingkungan untuk meningkatkan kualitas kerja, yaitu:<sup>28</sup>

- Tanggung jawab dan kepentingan pimpinan untuk menciptakan lingkungan peningkatan kualitas.
- Nilai, sikap dan perilaku yang disetujui bersama diperlukan untuk meningkatkan mutu.
- Sasaran peningkatan kualitas yang diterapkan oleh organisasi.
- Komunikasi terbuka dan kerja sama tim baik.
- Pengakuan dapat mendorong tindakan yang sesuai dengan nilai, sikap dan perilaku untuk meningkatkan mutu.

Sementara itu Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara perubahan atas UU Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-pokok Kepegawaian, disebutkan bahwa untuk mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya diadakan pengaturan dan penyelenggaraan pendidikan dan

---

<sup>27</sup> <http://www.psychologymania.com/2012/12/pengertian-kualitas-sumber-daya-manusia.html>  
diakses tanggal 23/06/2018

<sup>28</sup> <http://farnihusain.blogspot.com/2015/02/teori-kualitas-sdm.html> diakses tanggal 13/07/2018

pelatihan jabatan Pegawai Negeri yang bertujuan untuk meningkatkan pengabdian, mutu, keahlian, kemampuan, dan keterampilan.

Menurut Nasution (2000:71) “Pendidikan adalah suatu proses, teknis dan metode belajar mengajar dengan maksud mentransfer suatu pengetahuan dari seseorang kepada orang lain sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya.” Pont (1991:46) “Pelatihan adalah mengembangkan orang-orang sebagai individu dan mendorong mereka menjadi lebih percaya diri dan berkemampuan dalam hidup dan pekerjaannya.”<sup>29</sup>

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan merupakan kegiatan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kemampuan pegawai atau aparatur di luar kemampuan di bidang pekerjaan atau jabatan yang dipegang, sebab pendidikan pegawai dirancang atau disesuaikan dengan posisi baru, dimana tugas-tugas dilakukan memerlukan kemampuan khusus yang lain dari yang mereka miliki sebelumnya, dengan demikian tujuan pendidikan pegawai yakni untuk mempersiapkan pegawai dalam menempati posisi atau jabatan baru, terutama dalam bidang pengelolaan kepegawaian yang professional. Uraian tersebut menjelaskan bahwa betapa pentingnya peranan pegawai atau aparatur sebagai sumber daya manusia dalam upaya mendukung keberhasilan organisasi pemerintahan.

Demikian halnya di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan sebagai suatu organisasi yang merupakan bagian dari pelaksanaan pembuatan

---

<sup>29</sup><https://karyatulisilmiah.com/pengertian-pendidikan-dan-pelatihan-diklat/> diakses tanggal 27/07/2018

sertifikasi pertanahan dituntut untuk meningkatkan kemampuan aparaturnya dalam menunjang pelaksanaan responsivitas pelayanan publik, karena tidak menutup kemungkinan bahwa dalam lingkup kantor Badan Pertanahan Nasional juga memiliki hambatan-hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak lain disebabkan oleh karena kualitas sumber daya manusianya yang tidak mendukung. Jika hal demikian terjadi maka sulit bagi organisasi tersebut mencapai visi dan misinya.

## **2. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi adalah bagian yang tidak bisa dipisahkan dari organisasi. Ketika suatu organisasi dibentuk, maka disitu pula harus terdapat struktur organisasi. Struktur organisasi merupakan visualisasi dari tugas, fungsi, garis wewenang dan tanggung jawab, jabatan dan jumlah pejabat serta batas-batas formal dalam hal apa organisasi itu beroperasi. Struktur organisasi merupakan gambaran bagi anggota maupun bagi masyarakat luar (bukan anggota) tentang keadaan organisasi, seperti tugasnya; fungsi; garis wewenang; jabatan; dan jumlah pejabat.

Bagi Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) itu sendiri, struktur organisasi menjadi salah satu strategi organisasi dalam mencapai tujuan, karena tergambar jelas tentang tugas, fungsi, garis wewenang, tanggung jawab, pola formal kegiatan dan hubungan antar sub-unit dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi itu sendiri. Dapat diartikan bahwa semua aparatur yang bekerja di kantor BPN memiliki tugas dan tanggungjawab masing-masing, dengan kata

lain tidak tumpang tindih dalam melayani setiap masyarakat yang datang, sehingga pelayanan publik khususnya pelayanan pembuatan sertifikasi tanah dapat dilayani oleh birokrat dengan cepat dan tepat.

Setiap organisasi akan memilih atau menentukan bentuk struktur yang dianggap sesuai dengan kebutuhan organisasi, dengan mempertimbangkan kebutuhan dan sumber daya yang dimiliki.

Struktur organisasi formal disusun adalah untuk membantu pencapaian tujuan organisasi dengan lebih efektif. Tujuan yang akan menentukan seluruh tugas pekerjaan, hubungan antar tugas, batas wewenang dan tanggung jawab untuk melaksanakan masing-masing tugas tersebut. Atas dasar kegiatan-kegiatan itu selanjutnya disusun pola tetap hubungan-hubungan di antara bidang-bidang keputusan, maupun pelaksana yang mempunyai kedudukan, wewenang, dan tanggung jawab tertentu dan semua itu akan menghasilkan kerangka struktur organisasi.

Struktur organisasi dikatakan baik bagi organisasi atau paling sedikit sesuai dengan organisasi, jika struktur tersebut dirancang sesuai dengan:<sup>30</sup>

- a. tujuan yang hendak dicapai
- b. kondisi lingkungan yang mengelilingi organisasi
- c. sifat produksi atau pelayanan yang dihasilkan/diberikan

---

<sup>30</sup>Miftah Thoha. *Perspektif Perilaku Birokrasi: Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara Jilid II*. CV. Rajawali. Jakarta, 1987, Hal 18

d. teknologi yang dipergunakan dalam proses produksi/pelayanan tersebut

### 2.2.5 Prinsip Hakekat Responsivitas dalam Pelayanan Publik

Potter menyampaikan lima prinsip tentang hakekat responsivitas di dalam pelayanan publik yaitu :<sup>31</sup>

1. Access : warga negara berhak mengetahui apa kriteria-kriteria perwakilan politiknya yang harus diterapkan dan alasannya.
2. Choice : system quasi market yang diterapkan di dalam pelayanan pendidikan akan memperluaskan “choice” pada masyarakat.Potter juga mengusulkan system tambahan seperti systemcomplain yang mudah, pengawasan independent pihak eksternal, publikasi indikator kinerja yang diketahui publik sejauh mana unit pelayanan memenuhi kebutuhan pengguna; perlindungan klien.
3. Information : pengguna pelayanan memerlukan informasi tentang
  - a. Eksistensi pelayanan
  - b. Tujuan pelayanan
  - c. Standar atau kualitas pelayanan yang ditawarkan
  - d. Cara pelayanan dan pengambilan keputusan diorganisir
  - e. Keputusan-keputusan khusus yang diambil
  - f. Alasan-alasan membuat keputusan tersebut
4. Redres : keberadaan publisitas dan menanggapi complain.

---

<sup>31</sup>Achmad Nurmadi. “Manajemen Pelayanan Publik”, PT. Sinergi Visi Utama : Yogyakarta, 2010, Hal 49-50

5. Respresentation : konsumen seharusnya terlibat di dalam semua tahapan dalam pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingannya.

## 2.3 Sertifikat Tanah

### 2.3.1 Definisi Sertifikat Tanah

Dalam Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) dijelaskan bahwa untuk mewujudkan jaminan kepastian hukum dan kepastian hak atas tanah maka perlu dilakukan kegiatan pendaftaran tanah oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah diatur. Menurut Douglas J. Willem, pendaftaran tanah adalah *“pekerjaan yang kontinu dan konsisten atas hak-hak seseorang sehingga memberikan informasi dan data administrasi atas bagian-bagian tanah yang didaftarkan”*.<sup>32</sup>

“Pendaftaran Tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian surat tanda bukti haknya bagi bidang-bidang tanah yang sudah ada haknya dan hak milik satuan rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya”.<sup>33</sup>

Salah satu kegiatan pendaftaran tanah adalah pemberian tanda bukti hak. Tanda bukti yang diberikan kepada pemegang hak atas tanah adalah

<sup>32</sup><http://mas-marto.blogspot.com/2011/09/pendaftaran-tanah.html> diakses tanggal 1/8/2018

<sup>33</sup><https://adityoariwibowo.wordpress.com/2013/02/11/sekilas-tentang-pendaftaran-tanah/> diakses tanggal 7/8/2018

sertifikat. Menurut PP No. 10 Tahun 1960, sertifikat tanah adalah “salinan buku tanah dan surat ukur yang dijahit menjadi satu bersama-sama dengan kertas sampul yang bentuknya ditentukan oleh Menteri Agraria.”

Sedangkan dalam PP No. 24 Tahun 1997, sertifikat tanah adalah “surat tanda bukti hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat(2) huruf c UUPA untuk hak atas tanah, hak atas pengelolaan, tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan”.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa sertifikat tanah terdiri atas salinan buku tanah dan surat ukur yang asli dijahit menjadi sampul. Buku tanah yaitu dokumen dalam bentuk daftar yang memuat data yuridis dan data fisik suatu objek pendaftaran tanah yang sudah ada haknya. Sedangkan surat ukur adalah dokumen yang memuat data fisik suatu bidang tanah dalam bentuk peta dan uraian.

Sertifikat tanah diterbitkan untuk kepentingan pemegang hak yang bersangkutan sesuai dengan data fisik dan data yuridis yang telah didaftar dalam buku tanah. Data fisik (pemetaan) meliputi letak tanah, batas-batas tanah, luas tanah dan bangunan/tanaman yang ada di atasnya. Sedangkan data yuridis berupa status tanah (jenis haknya), subjeknya, hak-hak pihak ketiga yang membebaninya dan jika terjadi peristiwa hukum atau perbuatan hukum, wajib didaftarkan. Selanjutnya, sertifikat tanah hanya boleh diserahkan kepada pihak

yang namanya tercantum dalam buku tanah sebagai pemegang hak atau kepada pihak yang diberikan kuasa oleh pemegang hak.

### **2.3.2 Jenis-Jenis Sertifikat Tanah**

Seperti yang telah diuraikan bahwa tanah memegang peranan penting bagi kehidupan manusia sehingga terdapat ketentuan yang mengatur hal-hal yang berkaitan dengan tanah. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi suatu tindakan atau perbuatan yang sewenang-wenang dari pihak yang satu kepada pihak lainnya. Sewenang-wenang ini tentunya dapat menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak.

Mengingat pentingnya peranan tanah bagi kehidupan manusia, hak kepemilikan atas tanah bersifat mutlak sehingga hal ini secara tidak langsung meniadakan kemungkinan hak milik atas suatu tanah diganggu gugat oleh pihak lainnya yang tidak memiliki kepentingan atas tanah tersebut. Hak atas tanah dapat diperoleh berdasarkan transaksi, perbuatan hukum atau ketentuan perundang-undangan. Perolehan hak tersebut dapat dibuktikan melalui sertifikat tanah. Berikut beberapa sertifikat hak atas tanah, yaitu :

#### **1. Hak Milik (HM)**

Hak milik merupakan hak terkuat atas suatu tanah, dalam arti hak ini bersifat mutlak dan tidak dapat diganggu gugat oleh pihak lainnya. Definisi berdasarkan Pasal 20 ayat (1) UUPA, "*Hak milik adalah hak turun temurun, terkuat dan terpenuh yang dapat dipunyai*



*orang-orang atas tanah dengan mengingat peraturan ketentuan dalam pasal 6”.*

Kata-kata “terkuat dan terpenuh” itu dimaksud untuk membedakannya dengan hak guna usaha, hak guna bangunan, hak pakai dan lainnya yaitu untuk menunjukkan bahwa diantara hak-hak atas tanah yang dimiliki orang, hak miliklah yang mempunyai kekuatan hukum paling kuat dan penuh. Hak milik memiliki fungsi ekonomi, yaitu dapat dijadikan sebagai jaminan utang dengan dibebani tanggungan sebagaimana diatur dalam pasal 25 UUPA.

Dalam UUPA pasal 21 ayat (1) dan ayat (2), diatur mengenai pembatasan-pembatasan terhadap kepemilikan atas tanah. Pasal tersebut menjelaskan bahwa yang berhak atas hak milik adalah warga negara Indonesia dan badan-badan hukum yang ditetapkan oleh pemerintah dan memenuhi syarat-syarat dapat mempunyai hak milik. Sementara itu, orang-orang wajib melepaskan hak milik atas tanah menurut Pasal 21 ayat (3) dan (4) UUPA, sebagai berikut :

- a. Warga negara asing
  - b. Warga negara Indonesia yang mempunyai hak milik dan setelah berlakunya UUPA ini kehilangan kewarganegaraannya
  - c. Seseorang yang memiliki dua status kewarganegaraan
2. Hak Guna Usaha (HGU)

Hak guna usaha adalah tanah diserahkan kepemilikan kepada subjek atas tanah lain untuk jangka waktu tertentu dan jika jangka

waktu tersebut telah tercapai, tanah tersebut harus diserahkan kembali kepada negara. Artinya kepemilikan hak atas tanah pada hak guna usaha bersifat sementara.

Ketentuan hukum mengenai hak guna usaha diatur dalam Pasal 28 UUPA yang menetapkan sebagai berikut :

- a. Hak guna usaha merupakan hak untuk mengusahakan tanah yang dikuasai negara dalam jangka waktu sebagaimana tersebut dalam pasal 29 UUPA, guna perusahaan petanian, perikanan, atau peternakan.
  - b. Hak guna usaha diberikan atas tanah yang luasnya paling sedikit 5 hektare dengan ketentuan bahwa jika luasnya 25 hektare atau lebih, harus memakai investasi modal yang layak dan teknik perusahaan yang baik sesuai dengan perkembangan zaman.
  - c. Hak guna usaha dapat beralih dan dialihkan kepada pihak lain.
3. Hak Guna Bangunan (HGB)

Hak guna bangunan adalah hak untuk mendirikan dan mempunyai bangunan di atas sebidang tanah dan tanah tersebut bukan kepunyaan dari pemilik bangunan dan jangka waktu kepemilikannya paling lama 30 tahun dan dapat diperpanjang untuk jangka waktu paling lama 20 tahun.

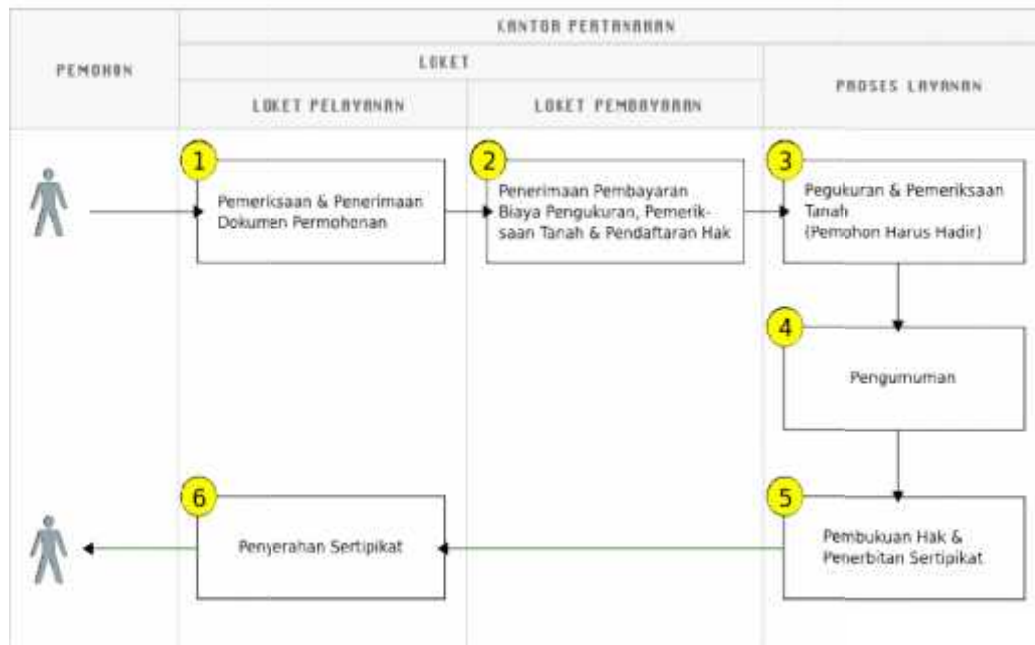
4. Hak Pakai (HP)

Hak pakai adalah hak untuk menggunakan atau memungut hasil dari tanah yang dikuasai langsung oleh negara atau sesuai dengan Pasal 41 ayat (1) UUPA yang mendefinisikan hak pakai yaitu *“hak untuk menggunakan dan/atau memungut hasil dari tanah yang dikuasai langsung oleh negara atau tanah milik orang lain yang memberi wewenang dan kewajiban yang ditentukan dalam keputusan pemberiannya oleh pejabat yang berwenang memberikannya atau dalam perjanjian dengan pemilik tanahnya, yang bukan perjanjian sewa-menyewa atau perjanjian pengolahan tanah, segala sesuatu asal tidak bertentangan dengan jiwa ketentuan undang-undang ini.”*

### **2.3.3 Tatacara Penerbitan Sertifikat Tanah**

Suatu sertifikat tidak begitu saja diberikan kepada yang berhak. Untuk mendapatkan sertifikat harus dilakukan tahapan-tahapan proses pendaftaran tanah sebagai suatu proses yang diakhiri dengan terbitnya sertifikat yang bermanfaat bagi pemegang hak atas tanah, pihak yang berkepentingan dan bagi pemerintah dalam mendukung kebijakan pertanahan dan perpajakan. Berikut mekanisme penerbitan sertifikat hak atas tanah :

### 1. Proses konversi, pengakuan dan penegasan hak.



**Gambar 2.1 Alur konversi, pengakuan dan penegasan hak**

Dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (PERKABAN RI) No. 1 Tahun 2010, diatur mengenai persyaratan yang harus dipenuhi oleh seorang pemohon untuk mendapatkan sertifikat tanah. Adapun persyaratannya, yaitu :

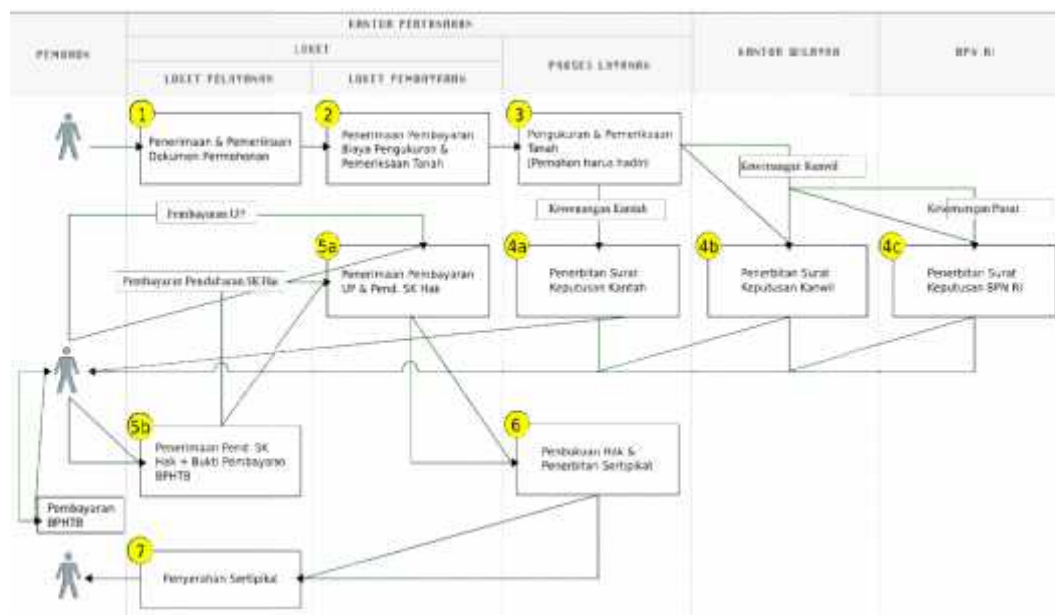
1. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan (identitas diri, luas, letak dan penggunaan tanah yang dimohon, pernyataan tidak sengketa dan tanah dikuasai secara fisik)
2. Surat kuasa apabila dikuasakan
3. Fotocopy identitas (KTP dan KK) pemohon atau kuasa apabila dikuasakan
4. Bukti kepemilikan tanah

5. Fotocopy SPPT PBB tahun berjalan
6. Melampirkan SPP/PPH sesuai dengan ketentuan

Adapun waktu yang diperlukan untuk mendapatkan sertifikat dengan layanan ini adalah 98 hari. Dan biaya yang dibebankan pada pemohon diatur dalam PP No. 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku di BPN.

## 2. Proses pemberian/pembaruan HM/HGB/HP/HPL

Walaupun persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon sama dengan persyaratan dalam konversi, pengakuan dan penegasan hak. Namun, mekanisme penerbitan sertifikat dengan proses pemberian/pembaruan HM/HGB/HP/HPL terlihat sedikit rumit, sebagaimana dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



**Gambar 2.2 Alur proses pemberian/pembaruan HM/HGB/HP/HPL**

### 3. Proses perubahan hak atas tanah dan tanggungan



**Gambar 2.3** Alur perubahan hak atas tanah dan tanggungan

Mekanisme penerbitan sertifikat atas perubahan hak atas tanah dan tanggungan memiliki alur yang sangat mudah. Segala jenis persyaratan dan biaya diatur dalam Perkaban No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan serta PP No. 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku di BPN.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Medan, yang berada di Jl. Jend. Besar A. H. Nasution No. 7- Pangkalan Masyhur Medan 20143.

#### 3.2 Jenis Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.<sup>34</sup> Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk angka-angka. Menurut pendapat Creswell penelitian kuantitatif merupakan metode-metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antarvariabel.<sup>35</sup>

Dengan menggunakan metode kuantitatif penulis dapat menyajikan hasil penelitian yang berupa data statistik yang mudah dipahami dan dapat digeneralisasikan pada keadaan dan kondisi yang berbeda.

#### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun cara pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

##### 3.3.1 Data Primer

---

<sup>34</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Alfabeta : Bandung, 2010, Hal 60

<sup>35</sup>Creswell, *Ibid*, Hal.5

Teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner atau angket sebagai instrument penelitian.

### **3.3.2 Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang dilakukan secara langsung dan berhubungan dengan penelitian yang bersumber dari lokasi penelitian. Adapun cara pengumpulan data yang peneliti lakukan yaitu studi dokumentasi yang mengumpulkan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian, seperti daftar pegawai, dan struktur organisasi.

## **3.4 Populasi dan Sampel**

### **3.4.1 Populasi**

Menurut Sugiyono “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”<sup>36</sup> Adapun populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan aparat birokrasi yang ada di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan yang berjumlah 118 orang.

### **3.4.2 Sampel**

Menurut Sugiyono “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, waktu dan tenaga, maka peneliti

---

<sup>36</sup>Sugiyono, Op.Cit, Hal 80



dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu harus benar-benar representative (mewakili).<sup>37</sup>

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *non-probability sampling* dengan jenis *insidental sampling*. Menurut Sugiyono, *sampling incidental* adalah penentuan sampel dimana penentuan sampel tersebut berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Menurut Purba dalam Pasaribu, jika jumlah populasi tidak diketahui, maka jumlah sampel minimal ditentukan dengan rumus :

$$n = \frac{z^2}{4(Moe)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

Z = Tingkat Keyakinan penentuan sampel 95% atau 1,96

Moe = tingkat kesalahan maksimum yang bisa di toleransi, biasanya 5%

Berdasarkan rumus tersebut, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{1,96^2}{4(0.1)^2}$$

$$n = \frac{1,96^2}{0,04}$$

$$n = 96$$

---

<sup>37</sup>Sugiyono, Op.Cit, Hal 81

Berdasarkan jumlah sampel pada rumus di atas yaitu berjumlah sebanyak 96 orang, maka penulis menyimpulkan atau membulatkan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik ini biasanya dilakukan karena keterbatasan dana, waktu dan tenaga, sehingga tidak dapat mengganti sampel yang besar dan jauh. Pelaksanaan sampling incidental dalam penelitian ini diberikan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Medan.

### 3.5 Skala Pengukuran Variabel

Penelitian ini menggunakan skala pengukuran Interval(Likert). Skala interval (Likert) digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Alasan menggunakan metode pengukuran skala interval (likert), karena peneliti menggunakan sistem penyebaran angket sehingga hasilnya digolongkan dalam skala data, yaitu interval (summated likert).

**Tabel 3.1**

#### **Skala Likert**

<b>Pilihan Jawaban</b>	<b>Bobot atau Skor</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D

### 3.6 Uji Normalitas

Uji normalitas data merupakan syarat pokok yang harus dipenuhi dalam analisis parametrik. Normalitas data merupakan hal yang penting karena dengan data yang terdistribusi

normal, maka data tersebut dianggap dapat mewakili populasi. Normalitas dalam statistik parametrik seperti regresi dan anova merupakan syarat pertama. Uji normalitas data digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Jika asumsi dilanggar, maka uji statistik menjadi tidak valid atau bias terutama untuk populasi kecil. Uji normalitas dapat dilakukan melalui dua pendekatan yaitu melalui pendekatan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Tes* dan pendekatan grafik (*grafik histogram* dan *Normal P-P Plot*).

### 3.7 Analisis Korelasi Spearman Rank

Karena penelitian ini ingin melihat seberapa besar hubungan antar variabel, maka penelitian ini menggunakan uji korelasi. Uji korelasi yang digunakan dan sesuai dengan data adalah uji Korelasi Spearman Rank. Korelasi Spearman Rank digunakan untuk menguji korelasi asosiatif bila masing-masing variabel yang dihubungkan berbentuk ordinal, dan sumber data antar variabel tidak harus sama.

Untuk mengukur korelasi antara responsivitas aparat birokrasi terhadap pembuatan sertifikat tanah dapat digunakan rumus sebagai berikut :

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2-1)}$$

Keterangan :

- $r_s$  = koefisien Korelasi Spearman
- $d$  = Perbedaan ranking antara pasangan data
- $n$  = Banyaknya pasangan data

Untuk melihat seberapa jauh koefisien korelasi antar variabel, maka peneliti menggunakan kriteria korelasi untuk melihat besarnya korelasi antar variabel dalam penelitian ini. Berikut ini adalah kriteria tingkat hubungan antar variabel :

**Tabel 3.2**

**Kriteria Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,125	Korelasi Sangat Rendah
0,26 – 0,50	Korelasi Cukup
0,51 – 0,75	Korelasi Kuat
0,76 – 0,99	Korelasi Sangat Kuat
1,00	Korelasi Sempurna

### 3.8 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terdapat korelasi kecepatan melayaniterhadap pembuatan sertifikat tanah di kantor BPN kota Medan
2. Terdapat korelasi ketepatan melayaniterhadap pembuatan sertifikat tanah di kantor BPN kota Medan

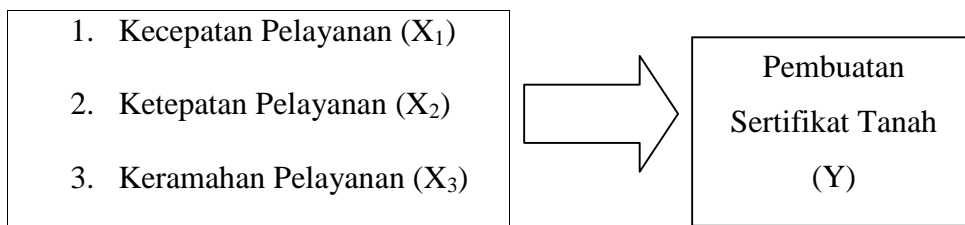
3. Terdapat korelasi keramahan melayani terhadap pembuatan sertifikat tanah di kantor BPN kota Medan

### 3.9 Kerangka Pikir

Uma Sekaran dalam bukunya *Bussines Research* (1992) mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting.<sup>38</sup> Dalam riset ini Responsivitas diukur dengan menggunakan dimensi responsivitas menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah, yaitu sebagai berikut :

#### Bagan 3.1

#### Kerangka Berpikir



### 3.10 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah unsur-unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur variabel. Dengan kata lain, definisi operasional adalah merupakan semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Terdapat dua variabel dalam hipotesis tersebut, yaitu variabel *independen* (Variabel bebas) yaitu Responsivitas Aparat Birokrasi (X) dan variabel *dependen* (Variabel tidak bebas) yaitu Pembuatan sertifikat tanah (Y).

#### Tabel 3.3

#### Indikator Operasional

<sup>38</sup>Sugiyono, *Op.Cit.*, Hal 60

<b>Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>
<b>Responsivitas Aparat Birokrasi (X)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kecepatan Melayani (<math>X_1</math>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak menunda pekerjaan</li> <li>Langsung memproses permohonan</li> <li>Tidak membiarkan pemohon menumpuk</li> <li>Bertanggung jawab melayani setiap pemohon</li> <li>Memahami keinginan pemohon yang datang</li> <li>Pemohon merasa puas terhadap setiap pelayanan</li> <li>Melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketepatan Melayani (<math>X_2</math>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak melakukan kesalahan</li> <li>Tidak mempersulit</li> <li>Sesuai keinginan masyarakat</li> <li>Tidak berbelit-belit</li> <li>Melakukan pengurusan sertifikat tanah dengan lancar</li> <li>Menyelesaikan pengurusan sertifikat tanah dalam kurun waktu yang telah ditentukan</li> <li>Disiplin dalam bekerja</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keramahan Melayani (<math>X_3</math>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tanggap terhadap keluhan pemohon</li> <li>Sopan dalam berpakaian</li> <li>Sopan dalam berbicara</li> <li>Selalu menyapa dan memberi senyum</li> <li>Pemohon merasa senang</li> <li>Pemohon merasa nyaman</li> <li>Pemohon tidak kecewa terhadap pelayanan</li> </ul>
<b>Pembuatan Sertifikat Tanah (Y)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kepuasan Masyarakat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kompetensi pegawai yang memadai</li> <li>Waktu penyelesaian sesuai dengan yang diharapkan</li> <li>Prosedur pengurusan sertifikat tanah sudah</li> </ul>

		sesuai dengan yang diharapkan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persyaratan tidak berat</li> <li>• Alur mudah dipahami</li> <li>• Proses tidak rumit</li> <li>• Biaya pengurusan sudah sesuai dengan yang diharapkan</li> </ul>
--	--	--

### 3.11 Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Medan

#### 3.11.1 Kantor Pertanahan Kota Medan

Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah lembaga pemerintah non-kementerian di Indonesia yang melaksanakan tugas pemerintahan di bidang Pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kantor Pertanahan merupakan instansi vertikal Badan Pertanahan Nasional (BPN) di setiap daerah Kabupaten/Kota. Kantor Pertanahan sebagai bagian terdepan dari Badan Pertanahan Nasional, mempunyai peranan yang sangat strategis serta penting dalam memberikan pelayanan di bidang pertanahan secara langsung kepada masyarakat, sebab hal tersebut telah tertera di dalam Perpres No. 20 Tahun 2015 Bab 3 Pasal 7 ayat (1) dan (2) menyatakan bahwasanya, yaitu:

- Untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi BPN di daerah, dibentuk Kantor Wilayah BPN di provinsi dan Kantor Pertanahan di kabupaten/kota.
- Kantor Pertanahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dibentuk lebih dari 1 (satu) Kantor Pertanahan tiap kabupaten/kota.

Kantor Pertanahan Kota Medan sebagai instansi vertikal dari Badan Pertanahan Nasional Kota Medan memiliki visi dan misi serta fungsi yang sama dengan Badan Pertanahan Nasional di Indonesia, yang telah dijelaskan dalam Bab 3 Pasal 7 ayat (3), “Tugas, fungsi, susunan organisasi, dan tata kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan ditetapkan oleh Kepala

setelah mendapat persetujuan dari menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang aparatur negara”.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kantor Pertanahan Kota Medan juga menyelenggarakan beberapa fungsi, berikut adalah beberapa fungsinya :

- 1) penyusunan dan penetapan kebijakan di bidang pertanahan
- 2) perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang survei, pengukuran, dan pemetaan;
- 3) perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penetapan hak tanah, pendaftaran tanah, dan pemberdayaan masyarakat;
- 4) perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengaturan, penataan dan pengendalian kebijakan pertanahan;
- 5) perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengadaan tanah;
- 6) perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengendalian dan penanganan sengketa dan perkara pertanahan;
- 7) pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan BPN;
- 8) pelaksanaan koordinasi tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan BPN;
- 9) pelaksanaan pengelolaan data informasi lahan pertanian pangan berkelanjutan dan informasi di bidang pertanahan;
- 10) pelaksanaan penelitian dan pengembangan di bidang pertanahan; dan
- 11) pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia di bidang pertanahan.



Fungsi-fungsi tersebut merupakan patokan bagi Kantor Pertanahan Kota Medan untuk menjalankan kewajibannya sebagai lembaga pemerintahan yang melayani setiap masyarakat sebagai pemohon di dalam Kantor Pertanahan Kota Medan.

### **3.11.2 Visi Misi dan Motto Kantor Pertanahan Kota Medan**

Dalam menjalankan kewajiban dan kewenangannya, Kantor Pertanahan kota Medan memiliki visi, misi dan motto yang digunakan sebagai patokan dalam bekerja.

Visi :

Terselenggaranya pengelolaan dan pelayanan pertanahan berkualitas yang mampu mendorong peran serta masyarakat.

Misi :

- 1) Meningkatkan fungsi dan kelembagaan dan profesionalisme aparatur Pertanahan.
- 2) Meningkatkan pelayanan dibidang pertanahan
- 3) Meningkatkan pengaturan, penguasaan, pemilikan, penggunaan, pemanfaatan serta pemeliharaan tanah dan lingkungan hidup
- 4) Meningkatkan pengelolaan Adminstrasi Pertanahan dengan mengikutsertakan peran aktif masyarakat
- 5) Meningkatkan upaya penyelesaian permasalahan pertanahan

Motto :

- 1) Melayani setulus hati seakan untuk dirinya sendiri
- 2) Melayani pelanggan dengan senyum dan ramah
- 3) Mengutamakan kepuasan dan kenyamanan pelanggan
- 4) Memberikan infromasi persyaratan, waktu dan biaya dengan transparan
- 5) Mengoptimalkan pelayanan yang berkualitas dan tepat waktu

- 6) Mengutamakan penyelesaian masalah dengan solusi

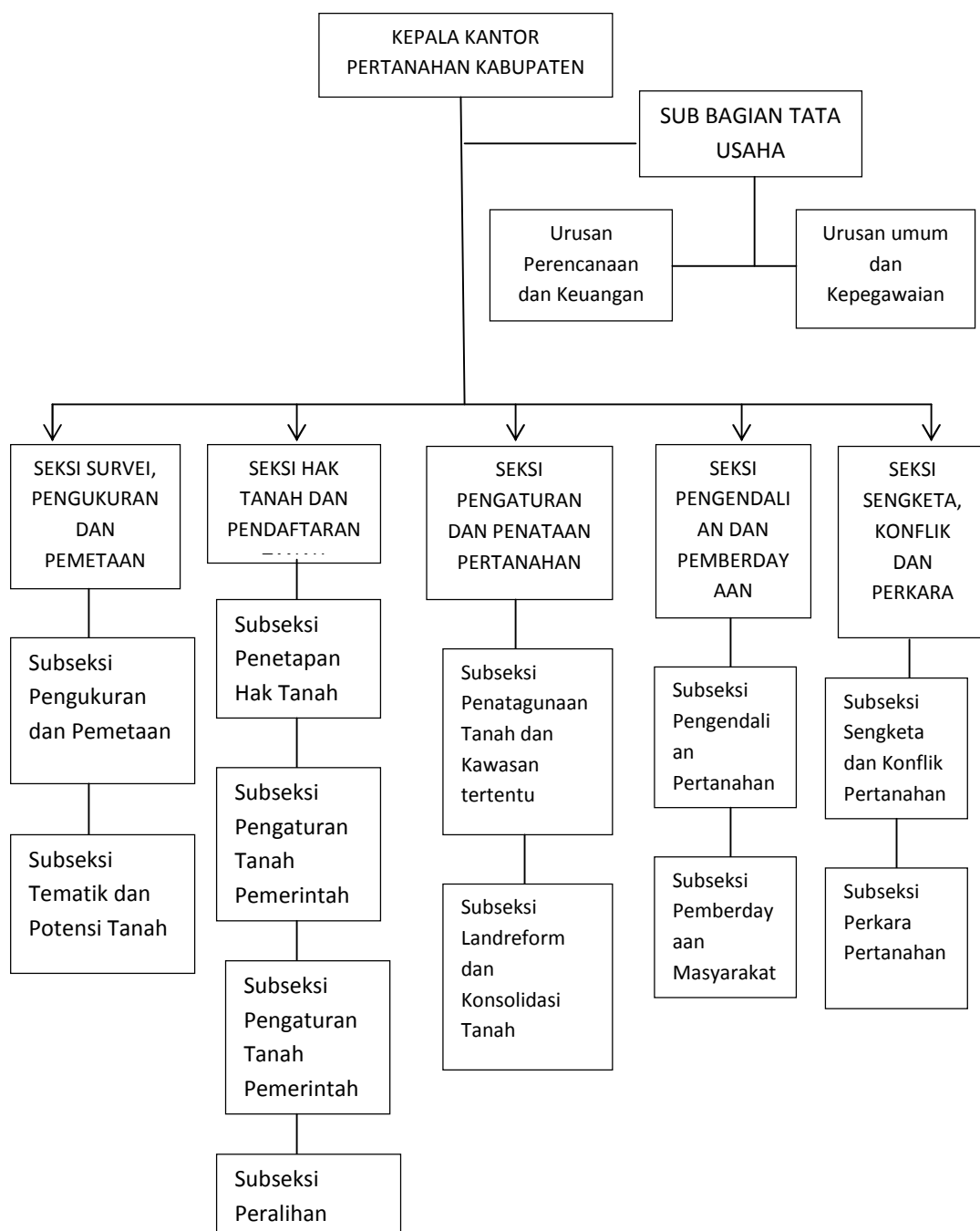
### **3.11.3 Struktur Organisasi BPN Kota Medan**

Dalam menjalankan tugasnya serta fungsi dan visi misinya, sangatlah penting memiliki struktur organisasi yang memadai. Struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting dalam berjalannya atau terlaksananya kegiatan serta fungsi dan tugas dari kantor pertanahan. Salah satu hal penting dari struktur organisasi adalah penetapan seksi sesuai dengan tugasnya.

Struktur organisasi menggambarkan bagaimana seksi-seksi didalamnya dengan tanggung jawabnya masing-masing. Struktur organisasi hanya gambaran secara grafik struktur kerja dari suatu struktur organisasi, tanpa adanya struktur organisasi suatu lembaga pemerintah tidak dapat berjalan dengan lancar karena tidak adanya pembagian tugas di setiap masing-masing divisi. Struktur organisasi selalu ada di setiap lembaga pemerintah, oleh karena itu adapun struktur organisasi yang ada di Kantor Pertanahan Kota Medan dapat dilihat pada bagan berikut:

**Bagan 3.2**

**Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Medan**



*Sumber: Kantor Pertanahan Kota Medan*

Di dalam bagan struktur organisasi tersebut adapun tugasnya yang telah dijelaskan di dalam Peraturan Presiden No. 10 Tahun 2006 tentang BPN sebagai berikut:

### **1. Kepala Kantor Pertanahan Kota Medan**

Kepala Kantor Pertanahan Kota Medan memiliki tanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Sumatera Utara.

### **2. Sub Bagian Tata Usaha**

Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif kepada semua satuan organisasi Kantor Pertanahan, serta menyiapkan bahan evaluasi kegiatan, penyusunan program, dan peraturan perundang-undangan

- a. Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas sebagai berikut :
  - Pengelolaan data dan informasi.
- b. Penyusunan rencana, program, dan anggaran serta akuntabilitas kinerja pemerintah.
- c. Pelaksanaan tugas kepegawaian.
- d. Pelaksanaan urusan keuangan dan anggaran.
- e. Pelaksanaan urusan tata usaha, rumah tangga, sarana dan prasarana.
- f. Penyiapan bahan evaluasi kegiatan dan penyusunan program.
- g. Kondisi pelayanan pertanahan.

### **3. Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan**

- a. Pelaksanaan survey, pengukuran dan pemetaan tematik dan survey potensi tanah, pembinaan surveyor berlisensi.
- b. Perapatan kerangka dasar 4 dan pengukuran batas kawasan/wilayah.
- c. Survei, pemetaan, pemeliharaan dan pengembangan pemetaan tematik dan potensi tanah.
- d. Pelaksanaan kerjasama teknis surveyor berlisensi dan pejabat penilai tanah.
- e. Pemeliharaan peralatan teknis.

### **4. Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah**

Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah mempunyai tugas yaitu :

- a. Pelaksanaan pengaturan dan penetapan dibidang hak tanah.
- b. Penyiapan rekomendasi pelepasan, penaksiran harga dan tukar menukar, saran, dan pertimbangan usulan penetapan hak pengelolaan tanah.
- c. Penyiapan telaahan dan pelaksanaan pemberian rekomendasi perpanjangan jangka waktu uang pemasukan dan atau pendaftaran hak.
- d. Peng-administrasian atas tanah yang dikuasai dan atau milik Negara, daerah bekerjasama dengan pemerintah, termasuk tanah badan hukum pemerintah.
- e. Pendataan dan penertiban tanah bekas tanah hak.
- f. Pelaksanaan pendaftaran hak dan komputerisasi pelayanan pertanahan.
- g. Pelaksanaan peraliran, pembebasan hak atas tanah dan pembinaan PPAT.

## 5. Seksi Pengaturandan Penataan Pertanahan

- a. Pelaksanaan penata guna tanah, landreform, konsolidasi tanah dan penataan pertanahan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu lainnya, penetapan kriteria kesesuaian penggunaan dan pemanfaatan tanah serta penguasaan dan kepemilikan penggunaan dan pemanfaatan tanah serta penguasaan dan kepemilikan tanah dalam rangka perwujudan fungsi kawasan/zoning, penyesuaian penggunaan tanah, penataan tanah bersama untuk peremajaan kota, daerah bencana daerah bekas konflik serta pemukiman kembali.
- b. Penyusunan rencana persediaan, penggunaan dan pemeliharaan tanah neraca penatagunaan tanah kabupaten/kota kawasan lainnya.
- c. Pemeliharaan basis penatagunaan tanah kabupaten/kota dan kawasan.
- d. Pemantauan dan evaluasi pemeliharaan tanah, perubahan penggunaan dan pemanfaatan tanah bagi setiap fungsi kawasan/zoning dan redistribusi tanah, pelaksanaan konsolidasi tanah pemberian tanah obyek landreform dan pemanfaatan tanah bersama serta penertiban administrasi landreform.
- e. Pengambilalihan atau penerimaan penyerahan tanah-tanah yang terkena ketentuan landreform.
- f. Pemberian izin peralihan hak atas tanah pertanian dan izin redistribusi tanah dan pengeluaran tanah dari objek landreform.
- g. Penyiapan usulan penetapan surat keputusan redistribusi tanah dan pengeluaran tanah dari objek landreform.
- h. Penyiapan usulan ganti kerugian tanah obyek landreform dan penegasan obyek konsolidasi tanah.

- i. Penyediaan tanah untuk pembangunan.
- j. Pengelolaan sumbangan tanah untuk pembangunan.
- k. Pengumpulan, pengelolaan, penyajian, dan dokumentasi data landreform.

## **6. Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan**

- a. Pelaksanaan pengendalian pertanahan, pengelolaan tanah Negara, tanah terlantar dan tanah krisis serta pemberdayaan masyarakat.
- b. Pelaksanaan inventaris dan identifikasi pemenuhan hak dan kewajiban pemegang hak atas tanah, pemantauan dan evaluasi penerapan kebijakandan program pertanahan dan program sektoral, pengelolaan tanah Negara, tanah terlantar dan tanah krisis.
- c. Pengkoordinasian dalam rangka penyiapan rekomendasi, pembinaan, peringatan, harmonisasi dan pensinergian kebijakan dan program pertanahan dan sektoral dalam pengelolaan tanah Negara, penanganan tanah terlantar dan tanah krisis.
- d. Penyiapan saran tindak dan langkah-langkah penanganan serta usulan rekomendasi, pembinaan, peringatan, harmonisasi dan pensinergian kebijakan dan program pertanahan dan sektoral dalam pengelolaan tanah Negara serta penanganan tanah terlantar dan tanah krisis.
- e. Inventaris potensi masyarakat marjinal, asistensi, dan pembentukan kelompok masyarakat fasilitasi dan peningkatan akses kesumber produktif.
- f. Peningkatan partisipasi masyarakat, lembaga swadaya dan mitra kerja teknis pertanahan dalam rangka pemberdayaan masyarakat.
- g. Pemanfaatan tanah Negara, tanah terlantar dan tanah krisis untuk pembangunan.

## **7. Seksi Sengketa Konflik dan Perkara**

- a. Pelaksanaan penanganan sengketa, konflik dan perkara pertanahan, pengkajian masalah, sengketa dan konflik pertanahan.
- b. Penyiapan bahan dan penanganan sengketa dan konflik pertanahan secara hukum dan non hukum, penanganan dan penyelesaian perkara, pelaksanaan alternatif penyelesaian sengketa dan konflik pertanahan melalui bentuk mediasi fasilitas lainnya, usulan dan rekomendasi pembatalan dan pemberhentian hubungan hukum antara orang, dan atau badan hukum dengan tanah.