BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Telah kita ketahui bersama bahwa tanah mempunyai arti penting bagi kehidupan manusia karena tanah memberikan kehidupan yang begitu besar bagi manusia. Aktivitas manusia sehari-hari tidak dapat lepas dari fungsi dan manfaat tanah yang dapat kita rasakan sekarang ini, dimana tanah yang diatasnya didirikan bangunan untuk tempat tinggal kita. Masalah pertanahan merupakan masalah utama yang harus dihadapi karena manusia tidak dapat dipisahkan dengan tanah, disamping masalah pertanahan adalah masalah pertambahan penduduk dimana setiap tahun jumlah penduduk selalu bertambah. Setiap manusia yang hidup ingin mempunyai tanah sendiri sedangkan jumlah tanah yang ada tidak akan bertambah atau tetap.

Tanah merupakan karunia Tuhan Yang Maha Esa yang diberikan kepada umat manusia di dunia agar dimanfaatkan oleh manusia sebagai sumber yang berfungsi serba guna yang mutlak dibutuhkan umat manusia sepanjang masa. Dapat diketahui bahwa tiap-tiap warga negara Indonesia mempunyai kesempatan yang sama untuk memperoleh suatu hak atas tanah tetapi penggunaan tanah harus disesuaikan dengan keadaan dan sifat dari pada haknya, sehingga tanah tersebut dapat bermanfaat bagi kesejahteraan dan kebahagiaan pemiliknya dan juga dapat bermanfaat bagi masyarakat maupun negara.

Pelayanan kepada masyarakat mengenai sertifikasi tanah, awalnya dilaksanakan secara manual. Pengukuran bidang tanah masih menggunakan tangan sebagai ukuran (depa), hasil hitungan masih menggunakan *calculator* dan *taken scale*, gambar peta masih menggunakan rapido dan sablon. Sertifikat hak atas tanah masih ditulis tangan dan diketik menggunakan mesin tik. Proses pelayanan pertanahan yang dilakukan scara manual memakan waktu yang cukup lama.

Kompleksnya permasalahan pertanahan baik dalam proses penyediaannya, terlebih dalam hubungannya dengan status penggunaan tanah dengan berbagai perubahannya, maka akan berakibat pula pada semakin kompleksnya permasalahan dalam proses pelayanan di bidang pertanahan. Di satu sisi disebabkan oleh semakin meningkatnya permintaan pelayanan dan di lain pihak yaitu aparat pertanahan juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan secara cepat, benar, murah, tepat waktu, memuaskan dan menjamin kepastian hukum.

Pendaftaran tanah diselenggarakan dengan mengingat keadaan negara dan masyarakat agar mendaftarkan tanahnya untuk alat pembuktian yang kuat. Pendaftaran tanah bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum terhadap pemegang hak atas tanah. Pendaftaran tanah itu diwajibkan bagi pemegang hak atas tanahnya jika tidak didaftarkan sewaktu-waktu dapat digugat oleh orang yang merasa lebih berhak atas tanah tersebut.

Pembenahan pelayanan birokrasi yang selama ini cenderung dicitrakan jelek terus menjadi masalah baik ditingkat publik maupun dilingkungan pemerintahan itu sendiri. Pada level publik misalnya muncul tuntutan yang sangat

kuat agar pemerintah konsisten untuk melaksanakan reformasi birokrasi dengan memberikan pelayanan prima kepada publik. Sedangkan ditingkat pemerintahan sendiri, harus diakui pula bahwa secara legal formal pembenahan pelayanan publik terus mendapat perhatian khusus.

Sejumlah kebijakan diterbitkan agar penyelenggaraan pelayanan prima segera terealiasi. Keinginan tersebut setidaknya sejalan dengan apa yang mengenjala di ranah praktis, hampir seluruh pejabat publik, menjadikan isu pelayanan prima sebagai icon kepemimpinan. Apa yang terjadi tersebut kemudian mendapat dukungan teoritis. Bahwa terus menguatnya isu reformasi birokrasi, tidak dapat dilepaskan dari pelaksanaan otonomi daerah.

Sesuai dengan berjalannya waktu serta perkembangan jaman yang telah memasuki teknologi informasi maka Badan Pertanahan Nasional telah berkembang dengan sangat pesat, yaitu meningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi yang sangat canggih. Pelayanan pertanahan telah dilakukan melalui berbagai kegiatan menggunakan komputer, mulai dari informasi sampai pada hasil produk akhir berupa surat keputusan ataupun sertifikat hak atas tanah.

Dengan tertib Perpres No. 10 Tahun 2006 tanggal 11 April 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional. Implementisinya dari Perpres No. 10 Tahun 2006 tanggal 11 April juga telah diterbitkan SK KBPN No. 3 dan N0. 4 tentang organisasi dan tata kerja Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia dan Tata Kerja kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan, dimana Struktur Badan Pertanahan Nasional berkembang, shingga Struktur Organisasi Badan Pertanahan

Nasional di Tingkat Pusat, Kantor wilayah dan Kantor pertanahan agak berbeda dengan sebelumnya, salah satunya adalah adanya Struktur Pusat Data dan Informasi pertahanan yang dipimpin oleh eselon II. Pembentukan sruktur baru ini bertujuan untuk memfokuskan pemanfaatan teknologi sistem data base di bidang pertanahan. Khususnya dalam pengembangan sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP).

Kegiatan Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP) merupakan kegiatan sistem komputerisasi terpadu di jajaran Badan Pertanahan RI dalam rangka meningkatkan standarisasi pelayanan pertanahan. Tujuan KKP adalah untuk menjamin penggunaan informasi pertanahan bagi para stakeholder (aparatur) kantor pertanahan Kota Cimahi, monitoring pelayanan, dan mencetak semua laporan Daftar Isian (DI). Bentuk aplikasi data pelaporan dan penyebaran informasi untuk kepentingan internal maupun eksternal dimasukan ke dalam komputer secara bertahap dan data tersebut masuk ke dalam pengolahan data KKP untuk diolah.

Dukungan teknologi informasi di Kantor Pertanahan Kota Cimahi menjadi sangat penting untuk memberikan pelayanan secara cepat dan aman dalam proses pembuatan, pengukuran, pengurusan, pendaftaran dan lainnya guna pembuatan sertifikasi tanah yang bersangkutan dengan masalah pertanahan. Prinsip-prinsip yang memberikan dukungan tersebut, melalui rancang bangun, alur data dan proses akhir pada rancangan infrastruktur kemudian dibuat dan dikembangkanlah Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan.

Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan dalam implementasinya terdiri dari adanya komponen yang berupa aplikasi Komputerisasi Kantor pertanahan dengan menggunakan sistem komputer yang memberikan berbagai informasi pertanahan khususnya tentang pembuatan sertifikasi tanah. Komponen tersebut dapat diuraikan sebagai berikut: aplikasi KKP dibangun dalam rangka pelayanan tentang segala urusan yang menyangkut pertanahan diantaranya, bidang pengaturan penguasaan tanah, penatagunaan tanah, pengurusan hak-hak atas tanah, pengukuran dan pendaftaran tanah guna pembuatan sertifikasi tanah.

Berdasarkan data dari Kantor Pertanahan Kota Cimahi yang berlaku pada bulan Maret, April, Mei 2010 sebanyak 600 orang yang mengurus pembuatan sertifikasi tanah, yang menjadi objek studi kasus dalam penelitian ini. Dengan demikian penelitian ini difokuskan pada penelaahan mengenai kualitas pelayanan sertifikasi tanah yang dirasakan oleh masyarakat dalam mengurus pelayan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi.

Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti tertarik mengangkat permasalahan dalam judul skripsi **Pengaruh Implementasi Kebijakan Tentang Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP) Terhadap Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Cimahi.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka untuk memperjelas fokus masalah yang akan diteliti dalam skripsi ini. Peneliti menyusun identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan masyarakat mengenai implementasi kebijakan tentang sistem KKP?
2. Bagaimana tanggapan masyarakat mengenai kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi?
3. Seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan tentang sistem KKP terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di kantor pertanahan kota cimahi?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh implementasi kebijakan sistem komputerisasi kantor pertanahan KKP terhadap pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi.

Sedangkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tanggapan masyarakat mengenai implementasi kebijakan tentang sistem KKP.
2. Untuk mengetahui tanggapan masyarakat mengenai kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi.

3. Untuk mengetahui pengaruh implementasi kebijakan tentang sistem KKP terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1. Bagi kepentingan peneliti, hasil penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengalaman, wawasan, pengetahuan dan memahami bagaimana implementasi kebijakan tentang sistem KKP terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di kantor pertanahan Kota Cimahi, sehingga dapat memperoleh gambaran mengenai kesesuaian fakta dilapangan dengan teori yang ada.
2. Secara teoritis, hasil penelitian ini untuk mengembangkan teori-teori yang peneliti gunakan yang relevan dengan permasalahan dalam penelitian ini dan dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan *e-government.*
3. Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dalam peningkatan implementasi kebijakan tentang sistem KKP terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi.

1.5 Kerangka Pemikiran

Setiap pembuatan karya ilmiah tentunya harus berpedoman pada teori-teori yang dikemukakan oleh para ahli yang diakui kebenarannya. Pembuatan skripsi ini mengacu pada teori yang dikembangkan oleh para ahli, dalam hal ini tentunya teori yang digunakan jelas hubungannya dengan implementasi kebijakan tentang sistem komputerisasi.

Penggunaan teknologi secara elektronik dalam kenyataan dan prakteknya adalah pengolahan data dengan menggunakan jaringan komputer dan semua sarana pendukungnya dengan tujuan untuk mempermudah pelayanan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan adanya jaringan komputerisasi menjadi lebih cepat dan tentunya dapat menghemat pengeluaran biaya. Pelayanan tersebut terjadi sudah tidak membutuhkan banyak tenaga manusia lagi melainkan yang dibutuhkan adalah manusia yang mempunyai ahli untuk mengoprasionalkan jaringan komputerisasi tersebut.

Implementasi, isi kebijakan dan akibat-akibatnya mungkin akan mengalami modifikasi dan elaborasi bahkan mungkin akan dinegasikan. Sebagaimana diungkapkan oleh Lester dan Stewart, implementasi adalah sebuah tahapan yang dilakukan setelah aturan hukum ditetapkan melalui proses politik. (dalam Kusumanegara, 2010:97).

Berdasarkan pengertian diatas menunjukan bahwa implementasi terpaku pada aturan hukum agar dalam proses implementasi terikat oleh hukum dan lebih bermakna non politik, yaitu administratif. Pandangan lain, James Anderson

menyatakan bahwa implementasi merupakan bagian dari *administrative proses* [proses administrasi]. (dalam Kusumanegara, 2010:97).

Implementasi di atas mengarah pada proses administrasi digunakan untuk menunjukan desain atau pelaksanaan sistem administrasi yang terjadi pada setiap saat, proses administrasi mempunyai konsekuensi terhadap pelaksanaan isi dan dampak suatu kebijakan. Dengan demikian implementasi dapat didefinisikan sebagai proses administrasi dari hukum (statuta) yang didalamnya tercakup keterlibatan berbagi macam aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang dilakukan agar kebijakan yang telah ditetapkan mempunyai akibat, yaitu tercapai tujuan kebijakan.

Kamus Webster yang dikutip oleh Solichin Abdul Wahab dalam bukunya yang berjudul *Analisis Kebijaksanaan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, adalah:

> "Konsep implementasi berasal dari bahasa inggris yaitu *to implement*. Dalam kamus besar webster, *to implement* (mengimplementasikan) berati *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu); dan *to give practical effect to* (untuk menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu)". (dalam Wahab, 2004:64).

Istilah implementasi yang berasal dari kamus Webster menjelaskan bahwa implementasi berasal dari bahasa inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Implementasi berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibatnya. Sedangkan pengertian implementasi menurut Van Meter dan Van Horn adalah:

> "Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah

> atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan". (dalam Wahab, 2004:65)

Implementasi itu merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan dalam suatu keputusan kebijakan. Akan tetapi pemerintah dalam membuat kebijakan juga harus mengkaji terlebih dahulu apakah kebijakan tersebut dapat memberikan dampak yang buruk atau tidak bagi masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar suatu kebijakan tidak bertentangan dengan masyarakat apalagi sampai merugikan masyarakat.

Pengertian implementasi di atas telah jelas, maka akan diuraikan tentang pengertian kebijakan menurut pendapat Carl Friedrich yang dikutip oleh Wahab bahwa:

> "Kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan."
> (Friedrich dalam Wahab, 2004:3).

Kebijakan di atas merupakan tindakan yang mengarah kepada suatu tujuan yang diusulkan kemudian direncanakan oleh sekelompok orang atau pemerintah. Kebijakan tersebut sehubungan dengan adanya hambatan tertentu yang mencari peluang untuk mewujudkan tujuan yang akan di capainya. Sedangkan pengertian kebijakan menurut Dye adalah *whatever government choose to do or not to do* [bahwa apapun kegiatan pemerintah baik yang ekspisit maupun implisit merupakan kebijakan]. (dalam Indiahono, 2009:17).

Kebijakan di atas harus dimaknai dengan dua hal penting: pertama, bahwa kebijakan haruslah dilakukan oleh badan pemerintah, dan kedua, kebijakan

tersebut mengandung pilihan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah. Sedangkan pengertian kebijakan menurut, James E. Anderson mendefinisikan kebijakan sebagai perilaku dari sejumlah aktor (pejabat kelompok, instansi pemerintah) atau serangkaian aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu. (dalam Indiahono, 2009:17).

Berbicara mengenai kebijakan memang tidak lepas dari kaitan kepentingan antar kelompok, baik ditingkat pemerintahan maupun masyarakat secara umum. Adapun pengertian kebijakan menurut, Carl Friedrich yang dikutip oleh Leo Agustino mendefinisikan kebijakan adalah:

> "Serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kemungkinan-kemungkinan (kesempatan-kesempatan) dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud" (dalam Agustino, 2006:7).

Kebijakan merupakan salah satu produk pemerintah dengan tujuan untuk mengubah keadaan menjadi lebih baik sehingga suatu kebijakan harus benar-benar sesuai dengan kondisi masyarakat dan ditujukan untuk kepentingan masyarakat. Di sisi lain, menurut Thomas R. Dye (1992: 2-4) yang dikutip oleh Riant Nugroho D. Dalam bukunya yang berjudul *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi* mendefinisikan kebijakan sebagai segala sesuatu yang dikerjakan pemerintah, mengapa mereka melakukan, dan hasil yang membuat sebuah kehidupan bersama tampil berbeda (dalam Nugroho, 2004:3).

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik sebagai segala sesuatu keputusan pemerintah, seperti kita memilih untuk

bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan tidak memilih bekerja sebagai pekerja.

Pengertian implementasi dan kebijakan di atas telah jelas, maka akan diuraikan tentang pengertian implementasi kebijakan menurut George C. Edwards III adalah:

> "implementasi kebijakan adalah tahap pembuatan kebijakan antara pembentukan kebijakan seperti bagian dari tindakan legislatif, menerbitkan perintah eksekutif, penyerahan down keputusan peradilan, atau diterbitkannya peraturan aturan dan konsekuensi dari kebijakan bagi orang-orang yang memengaruhi (Edwards III, 1980:01).

Pengertian implementasi kebijakan di atas, maka Edwards III menunjuk empat variabel yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan implementasi yaitu:

"1. Komunikasi (*Comunication*)
2. Sumber Daya (*Resources*)
3. Disposisi (*Disposition*)
4. Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)."
(Edwards III, 1980:10-11)

Berdasarkan pengetian diatas, implementasi kebijakan akan berjalan dengan dukungan komunikasi yang epektif, sumber daya yang memadai baik manusia maupun finansial, disposisi memberikan karakter yang baik oleh implementor, dan struktur birokrasi yang sudah ditetapkan standar operating procedur (SOP). Dengan demikian implementasi kebijakan akan berjalan sesuai dengan apa yang di inginkan.

Pengertian implementasi kebijakan menurut Riant Nugroho D. Dalam bukunya yang berjudul *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi* mendefinisikan sebagai berikut:

> "implementasi kebiajakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalaui formulasi kebijakan derivat atau dari kebijakan publik tersebut". (Nugroho, 2004:158-163)

Implementasi kebijakan meneurut pendapat di atas, tidak lain berkaitan dengan cara agar kebijakan dapat mencapai tujuan. Diimplementasikan melalui bentuk program-program serta melalui formulasi dari kebijakan tersebut. Formulasi yang dimaksud adalah dengan ketetapan atau aturan yang berlaku sesuai perundang-undangan. Pengertian implementasi kebijakan di atas, secara rinci menurut Nugroho D. kegiatan di dalam manajemen implementasi kebijakan dapat disusun berurutan sebagai berikut:

> "1. Implementasi Strategi (praimplementasi)
> 2. Pengorganisasian (*organizing*)
> 3. Penggerakan dan Kepemimpinan
> 4. Pengendalian."
> (Nugroho, 2004:158-163)

Dari definisi diatas, implementasi kebijakan perlu adanya tahap-tahap praimplementasi, *organizing*, penggerakan dan kepemimpinan, dan pengendalian. Agar dalam mencapai tujuanya tertata dengan harapan yang diinginkan.

Melengkapi teori tentang Sistem menurut Jogiyanto Sistem berasal dari bahasa Latin (systēma) dan bahasa Yunani (sustēma) adalah:

> "suatu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi. Terdapat dua kelompok pendekatan di dalam mendefinisikan sistem, yaitu menekankan pada prosedurnya dan menekankan pada komponen atau elemennya."
> (Jogianto, 2001:1-2)

Berdasarkan pengertian diatas, maka sistem tersebut merupakan suatu kumpulan atau grup dari subsistem/bagian/komponen apa pun baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lainnya dan bekerja secara harmonis untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan pengertian sistem menurut Abdul Kadir dalam bukunya yang berjudul *Pengenalan Sistem Informasi*, yaitu : Sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan. (Kadir,2003:54)

Dilihat dari definisi diatas, maka sistem tersebut merupakan suatu kumpulan yang saling berhubungan antara yang satu dengan yang lainnya dan melakukan suatu kerja sama untuk mencapai suatu tujuan yang akan di capainya. Jika komponen-komponen tersebut yang membentuk sistem tidak saling berhubungan dan tidak bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan maka komponen tersebut atau kumpulan tersebut bukanlah sistem. Maka suatu sistem sangat diperlukan untuk menentukan dan mencapai suatu tujuan tertentu.

Istilah komputer mempunyai arti yang luas dan brbeda untuk orang yang berbeda. Istilah komputer (*computer*) di ambil dari bahasa latin computare yang berarti menghitung (*to compute reckon*). Pengertian komputer menurut Robert H. Blissmer dalam buku Computer Annual adalah suatu alat elektronik yang mampu melakukan beberapa tugas sebagai berikut:

1) Menerima input
2) Memproses input tadi sesuai dengan programnya
3) Menyimpan perintah-perintah dan hasil dari pengolahan
4) Menyediakan output dalam bentuk informasi
   (dalam Hartono,2004:01).

Dari definisi di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa komputer adalah seperangkat alat elektronik yang berfungsi menerima data kemudian di proses sesuai dengan kebutuhan. Pengertian sistem dan komputer di atas telah jelas, maka akan diuraikan tentang pengertian sistem komputer adalah mengolah data untuk menghasilkan informasi. Supaya tujuan pokok tersebut terlaksana, maka ada elemen-elemen yang mendukungnya. Elemen-elemen dari sistem komputer adalah *sofware, hardware,* dan *brainware* (Hartono, 2004:04).

Definisi diatas dapat diartikan bahwa sistem komputer seperangkat alat elektronik yang didalamnya berisikan komponen jaringan-jaringan yang di dukung oleh aplikasi berupa *sofware,* perangkat-perangkat pendukung berupa *hardware*, dan yang mengoperasikan *brainware* (manusia). Berfungsi untuk memasukan data (*inf*ut), pengolahan data, dan yang terakhir hasil dari olah data (*outfut*).

Upaya meningkatkan pelayanan antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan, sejalan dengan pendapat tersebut.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Standar Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan sebagi berikut:

> "segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".
> (keputusan MENPAN Nomor 63/2003)

Berdasarkan keputusan MENPAN diatas jelas bahwa segala bentuk pelayanan baik barang atau jasa yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah puasat maupun di daerah-daerah harus berlandaskan pada peraturan perundang-undangan, dimaksudkan agar jelas dasar hukum nya.

Definisi pelayanan menurut Gronroos (1990:20) sebagaimana dikutip dibawah ini:

> " Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan konsumen/pelanggan".
> (dalam Ratminto dan Widyaningsih,2005:2)

Dari devinisi tersebut diatas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat dilihat) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara. agar mencapai pelayanan prima. Hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam SK Menpan No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayan Umum, "pelayanan masyarakat adalah segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan instansi pemerintah di pusat, di daerah dalam membentuk barang dan jasa baik dalam bentuk pemenuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan ketentuan perundang-undangan".

Kantor Pertanahan Kota Cimahi untuk mempermudah dalam memberikan pelayanannya terhadap publik, diterapkan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan. Kantor Pertanahan Kota Cimahi menerapkan Sistem KKP, untuk meningkatkan pelayanan publik dan dengan Sistem KKP diharapkan masyarakat bisa lebih mudah dalam pembuatan pelayanan sertifikasi tanah.

Sistem KKP yang digunakan sebagai pengolahan data ini tentunya diharapkan memberikan pelayanan terbaik kepada publik atau masyarakat. Menurut Sinambela di dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik*, bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai berikut:

> "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat".(Sinambela, 2006:5)

Pelayanan publik menurut definisi di atas dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini adalah pemerintah (birokrat) harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Moenir dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, mengatakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik dapat dilakukan dengan cara:

> "1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
> 2. Mendapatkan pelayanan secara wajar
> 3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih
> 4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang".
> (Moenir, 2008:47)

Pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah terhadap masyarakatnya harus dilakukan dengan cara yang terbaik. Pelayanan yang terbaik harus dilakukan dengan cara-cara seperti yang telah dikutif di atas dengan cara memberikan kemudahan dalam mengurus berbagai urusan supaya pelayanan yang dilakukan bisa berjalan dengan cepat, memberikan pelayanan secara wajar dan tidak

berlebihan sesuai dengan keperluannya masing-masing, memberikan perlakuan yang sama dan tidak membeda-bedakan dan bisa bersikap jujur.

Upaya meningkatkan pelayanan umum menurut Moenir dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, terdapat enam faktor yang penting diantaranya:

1. Faktor kesadaran
2. Faktor aturan
3. Faktor organisasi
4. Faktor pendapatan
5. Faktor kemampuan- keterampilan
6. Faktor sarana pelayanan

(Moenir, 2008:88-121)

Pelayanan umum menurut definisi di atas dikatakan bahwa pelayanan umum ditinjau dari beberapa aspek/faktor, kesadaran akan aturan yang berlaku, patuh pada aturan, menyesuaikan sesuai dengan organisasi, pendapatan nyaman dalam berlangganan, didukung oleh ahli-ahli yang berkemampuan dan berketerampilan yang mahir, yang terkhir didukung oleh sarana pelyanan yang nyaman dan kondusip agar tercapainya pelayanan yang prima, antara pihak yang melayani dan yang dilayani.

Tertib Perpres No. 10 Tahun 2006 tanggal 11 April 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional.

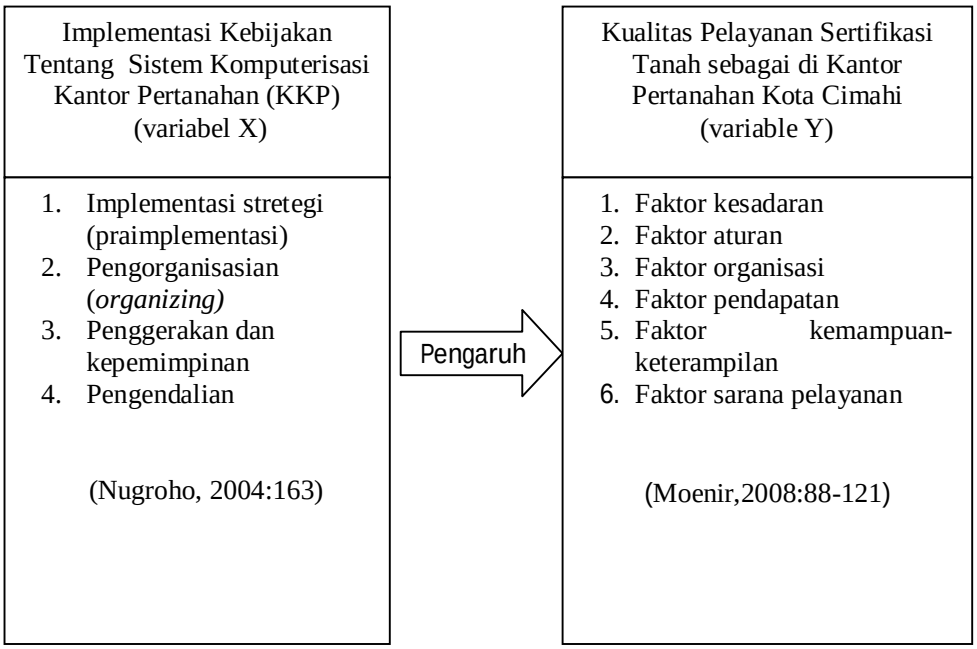
> "Implementisinya dari Perpres No. 10 Tahun 2006 tanggal 11 April 2006 juga telah diterbitkan SK KBPN No. 3 dan N0. 4 tentang organisasi dan tata kerja Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia dan Tata Kerja kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan, dimana Struktur Badan Pertanahan Nasional berkembang, shingga Struktur Organisasi Badan Pertanahan Nasional di Tingkat Pusat, Kantor wilayah dan Kantor pertanahan agak berbeda dengan sebelumnya, salah satunya adalah Struktur adanya Struktur Pusat Data dan Informasi pertahanan yang dipimpin oleh eselon II. Pembentukan sruktur baru ini bertujuan untuk

memfokuskan pemanfaatan teknologi sistem data base di bidang pertanahan"

Menurut peraturan di atas, tujuan KKP adalah untuk menjamin penggunaan informasi pertanahan bagi para stakeholder, baik publik maupun swasta. Pengolahan data yang difasilitasi dengan aplikasi layanan Komputerisasi Kantor pertanahan, pelaporan dan penyebaran informasi untuk kepentingan internal maupun eksternal bertujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap publik khususnya tentang pembuatan sertifikasi tanah di Kota Cimahi.

Secara singkat, kerangka pemikiran diatas dapat dilihat dalam model kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 1.1
Model Kerangka Teori



Gambar model kerangka teori di atas, menunjukan pengaruh antara Variabel X yaitu Implementasi Kebijakan Tentang Sistem Komputerisasi kantor Pertanahan (KKP) terhadap Variabel Y yaitu Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah di kantor Pertanahan Kota Cimahi.

Peneliti dalam penelitian ini terlebih dahulu membuat operasionalisasi variabel. Operasionalisasi variabel digunakan untuk mengetahui pengaruh pengukuran varaiabel-variabel penelitian. Peneliti mengemukakan dua variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel *Independent* (X)

   Variabel bebas yaitu "variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)". Adapun yang menjadi variabel *Independent* (X) dalam penelitian ini adalah implementasi kebijakan tentang sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP).

2. Variable *Dependen* (Y)

   "Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas". Data yang menjadi variabel terikat adalah kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi.

Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini tentang Pengaruh Implementasi Kebijakan Tentang Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP) Terhadap Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah Di Kantor Pertanahan Kota

Cimahi. Untuk lebih jelasnya operasionalisasi variabel-variabel tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 di berikut ini:

Tabel 1.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Variabel X : Implentasi Kebijakan Tentang Sistem Komuterisasi Kantor pertanahan	X_1 : Implementasi Strategi (praimplementas)	a. Menyesuaikan struktur dengan strategi b. Mengoperasionalkan strategi c. Menggunakan prosedur untuk memudahkan implementasi
	X_2 : Pengorganisasian (*organizing*)	a. Desain organisasi dan struktur organisasi b. Pembagian pekerjaan dan desian pekerjaan c. Hak, wewenang, dan kewajiban
	X_3 : Penggerakan dan kepemimpinan	a. Efektivitas kepemimpinan b. Kerjasama tim c. Komunikasi organisasi
	X_4 : Pengendalian	a. Sistem informasi managemen b. Pengendalian anggaran/keuangan c. Audit

Sumber: Nugroho, 2004:163

Variabel	Dimensi	Indikator
Variable Y Pelayanan Sertifikasi Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Cimahi	Y_1 : Faktor kesadaran	1. Disiplin dalam pelaksanaan 2. Pengetahuan dan pengalaman
	Y_2 : Faktor aturan	1. Prosedur 2. Sistem
	Y_3 : Faktor organisasi	1. Tujuan pribadi para anggota organisasi 2. Tujuan masyarakat sebagai keseluruhan,
	Y_4 : Faktor pendapatan	1. Kebutuhan fisik minimum 2. Kebutuhan hidup minimum
	Y_5 : Faktor kemampuan-keterampilan	1. Otot/tenaga 2. Kemampuan bahasa
	Y_6 : Faktor sarana pelayanan	1. Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya 2. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka

Sumber: Moenir, 2008:88-121

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat ditarik suatu hipotesis penelitian sebagai berikut : Implementasi Kebijakan Tentang Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP) Terhadap Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah di kantor Pertanahan Kota Cimahi.. Sedangkan hipotesis operasional yang diajukan adalah :

1. H_0 : “tidak terdapat pengaruh implementasi kebijakan tentang sistem KKP terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi”.
2. H_1 : “terdapat pengaruh implementasi kebijakan tentang sistem KKP terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di kantor pertanahan kota cimahi”.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Metode Penelitian

Mengingat latar belakang permasalahan serta tujuan dari penelitian ini, maka metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode penelitian deskriptif. Menurut Sanapiah Faisal dalam bukunya *Format-Format Penelitian Sosial*, menjelaskan bahwa penelitian deskriptif (*descriptive research*) adalah Untuk eksplorasi dan klasifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti (Faisal, 1999:20).

Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku mengenai eksplorasi, klasifikasi dalam suatu fenomena kenyataan sosial, serta proses-proses mendeskripsikan dari masalah yang terkait. Penelitian dilakukan dengan melihat implementasi kebijakan tentang sistem KKP dalam meningkatkan kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi dengan melakukan observasi, penyebaran angket pada masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan sertfikasi tanah.

Berdasarkan metode yang peneliti gunakan, maka peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono diartikan sebagai:

> "Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampeul pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan" (Sugiyono, 2009:14).

Pendekatan kuantitatif pada dasarnya digunakan untuk menguji suatu teori, mendeskripsikan statistik dan untuk menunjukan pengaruh antara dua variabel. Variabel tersebut adalah Implementasi Kebijakan tentang Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan sebagai variabel X dan kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi sebagai variabel Y.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan cara-cara untuk memperoleh data dan keterangan yang diperlukan dalam penelitian. Untuk menunjang penelitian, maka penulis melakukan pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

   Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan secara langsung di lokasi untuk memperoleh data yang diperlukan.

2. Angket

   Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan angket yang berisi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden yang dalam hal ini adalah aparatur dinas perternakan provinsi jawa barat. Angket dibuat dalam bentuk pertanyaan yang bersifat tertutup yang telah diberi skor dan setiap objek diminta untuk memilih salah satu alternatif jawaban yang telah ditentukan

3. Studi pustaka

   Yaitu pengumpulan data dengan cara mempelajari dan membaca untuk mendapatkan landasan teori atau pemikiran serta data-data empiris yang

bersumber dari buku-buku, catatan-catatan yang ada hubungan dengan masalah yang diteliti.

4. Dokumentasi

   Dokumentasi adalah kegiatan atau proses pekerjaan mencatat atau merekam suatu peristiwa dan objek atau aktifitas yang dianggap berharga dan penting. Peneliti mengambil objek atau aktifitas masyarakat yang sedang mengajukan permohonan pelayanan sertifikasi tanah di kantor pertanahan kota cimahi.

1.6.3 Teknik Penentuan Sampel

Menurut Sugiyono menyatakan bahwa pengertian populasi sebagai berikut 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 (Sugiyono, 2009:117).

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah tertentu yang mempunyai karakteristik tertentu, dapat diteliti yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh jumlah data yang sudah masuk dalam pembuatan sertifikasi tanah dari masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Cimahi.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (sugiyono, 2009:118). Teknik pengambilan sampel yang diambil oleh

penulis adalah probability sampling yaitu teknik yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjaadi anggota sampel.

Metode pengambilan ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel
N = Ukuran Populasi
e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir/diinginkan, misalnya : 2%.
(Umar, 2005:146)

Jumlah populasi masyarakat pemohon pelayanan sertifikasi tanah, yang diambil berdasarkan data dari Kantor Pertanahan Kota Cimahi yang berlaku pada bulan Maret, April, Mei 2010 sebanyak 600 orang, dengan batas kesalahan sebesar 10% maka di dapat jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{600}{1 + 600\ (0{,}1)^2}$$

$$= 85{,}71 \rightarrow 86$$

Jadi angket akan dibagikan pada masyarakat pemohon pelayanan sertifikasi tanah pada 86 orang responden, teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik acak sederhana (*Simple Random Sampling*). Pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak

sehingga mempunyai kemungkinan dan kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.

1.6.4 Analisis Data

Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa kuantitatif. Penelitian kuantitatif, teknik pengumpulan data hasil kuesioner menggunakan skala *Likert* dimana alternantif jawaban nilai positif 5 sampai dengan 1. pemberian skor dilakukan atas jawabn pertanyaan, baik dengan implementasi kebijakan tentang sistem komputerisasi kantor pertanahan (variabel X) maupun kualitas pelayanan sertifikasi tanah di kantor pertanahan kota cimahi (variabel Y). Jawaban setiap item angket yang menggunakan skala *Likert* yang berupa data ordinal mempunyai gradasi sangat positif yang dapat berupa kata-kata sebagai berikut:

Tabel 1.2
Penentuan Skor Jawaban Angket

Jawaban Pertanyaan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (ST)	4
Kurang setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono, 2009:94

Cara menganalisis data, penulis menggunakan alat bantuan yaitu *software* SPSS 17.00 *for windows* untuk mempermudah perhitungan. SPSS merupakan program aplikasi yang digunakan untuk melakukan perhitungan statistic dengan menggunakan komputer. kelebihan dari program ini adalah kita dapat melakukan

analisis data lebih cepat perhitungan statistic dari yang mulai sederhana hingga rumit sekalipun.

Kemudian dengan teknik pengumpulan angket, maka instrumen tersebut diberikan kepada 86 orang pelanggan (masyarakat) setelah dilakukan analisis, seperti dibawah ini:

Responden	Alternatif jawaban
25 orang menjawab	SS
35 orang menjawab	ST
10 orang menjawab	KS
10 orang menjawab	TS
6 orang menjawab	STS

Data interval tersebut dapat dianalisis dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan scoring seriap jawaban dari responden. Berdasarkan skor yang telah ditetapkan dapat dihitung sebagai berikut :

Jumlah skor untuk 25 orang yang menjawab SS	=	25 x 5	=	125
Jumlah skor untuk 35 orang yang menjawab ST	=	35x 4	=	140
Jumlah skor untuk 10 orang yang menjawab KS	=	10x 3	=	30
Jumlah skor untuk 10 orang yang menjawab TS	=	10x 2	=	20
Jumlah skor untuk 6 orang yang menjawab STS	=	6 x 1	=	6
Jumlah total			=	321

Berdasarkan tabel tanggapan, presentase tanggapan responden dan presentase skor tanggapan responden dapat dicari menggunakan rumus beriut ini:

Untuk persentase :

$$\frac{\text{Frek. Masing-masing tanggapan responden x 100\%}}{\text{Jumlah keseluruhan Frek}}$$

Sedangkan untuk jumlah presentase skor menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah keseluruhan skor}}{\text{(bobot tanggapan sangat setuju x jumlah responden)}} \times 100\%$$

Pada penelitian ini untuk menentukan Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = 5 x 86 = 430 (seandainya semua menjawab SS). Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian = 321. Setelah pengolahan data di atas selesai dilakukan, maka teknik penganalisaan datanya sebagai berikut:

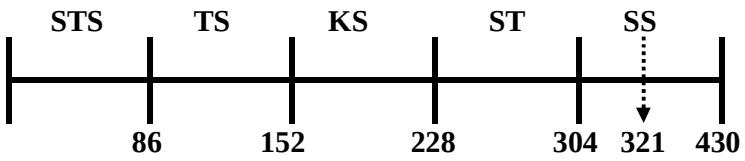
Skor ideal : skor tertinggi x ∑ item pertanyaan x ∑ responden

Skor aktual : jumlah skor yang diperoleh melalui pengumpulan data.

$$\frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ X } 100\%$$

$$\frac{321}{430} \text{ X } 100\%$$

= 74,65%



(Sumber : Sugiyono, 2009:94)

Tabel 1.3
Pedoman Untuk Memberikan Interprestasi
Koefisien Korelasi

Interval Korelasi	Tingkat Hubungan
< 0,19	Sangat Rendah
0,20 – 0,39	Rendah
0,40 – 0,59	Sedang
0,60 – 0,79	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2005)

Penelitian ini bertujuan untuk mencari hubungan (korelasi) antara implementasi kebijakan tentang sistem KKP (X) terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi (Y) yang pada akhirnya mencari besaran nilai koefisien determinasi. Sehubungan dengan data yang digunakan penulis menggunakan data ordinal dalam pengumpulan data, maka untuk mencari besarnya korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat dapat digunakan rumus analisis korelasi non-parametris yaitu korelasi *Rank Spearman* yaitu:

$$rho_{xy} = 1 - \frac{6\sum D^2}{N\,(N^2 - 1)}$$

Keterangan :
rho_{xy} : Koefisien Korelasi tata jenjang
D : Difference (beda antar jenjang setiap subjek)
N : Banyak subjek (responden)
Sumber: Arikunto, 1998:262

a. Uji Hipotesis

Selanjutnya untuk menguji hipotesis yang sudah ada ditetapkan maka digunakan uji linieritas yang dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa rata-rata

yang diperoleh dari data sempel terletak dalam satu garis lurus. Untuk menguji linieritas digunakan tabel Anova dengan ketentuan berikut ini:

1. Jika probabilitas atau signifikasi > 0,05 maka hubungan data dari kedua variabel yang dipasangkan linear.
2. Jika probabilitas atau signifikasi < 0,05 maka hubungan data dari kedua variabel yang dipasangkan tidak linear.

Perhitungan untuk uji linearitas secara manual cukup rumit, maka dalam hal ini peneliti menggunakan *softwere SPSS 17.0 for windows* untuk mempermudah pekerjaan. Untuk mengetahui pengaruh antara varibel X dan variabel Y, maka digunakan korelasi *Rank Spearman.*

Selanjutnya, untuk menganalisa besarnya hubungan antara kedua variabel dan menentukan berada pada kriteria mana, digunakan koefisien korelasi Guilford sebagai berikut:

Tabel 1.4
Penentuan Tingkat Skor Korelasi

Interval Korelasi	Tingkat Hubungan
< 0,19	Sangat Rendah
0,20 – 0,39	Rendah
0,40 – 0,59	Sedang
0,60 – 0,79	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2005)

Rumusan pengujian hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah mengenai ada atau tidaknya pengaruh/hubungan antara variabel yang diteliti.

Maka rumusan pengujian hipotesis statistik sebagai berikut :

H_0 : $\rho = 0$ Tidak ada hubungan antara Implementasi Kebijakan Tentang Sistem KKP Terhadap Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Cimahi.

H_1 : $\rho \neq 0$ Ada hubungan antara Implementasi Kebijakan Sistem KKP Terhadap Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Cimahi.

Untuk rumus uji t sebagai berikut:

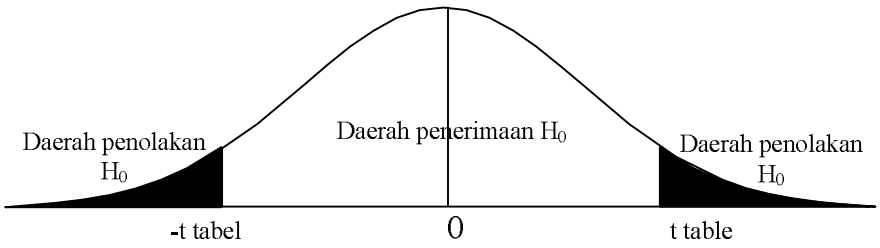
$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :
t = distribusi student dengan derajat kebebasan (dk) = n-2 dan taraf nyata (α) = 0,1
r = koefisien korelasi
n = jumlah sampel
(Sugiyono, 2009: 184)
Dengan kriteria sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_o ditolak (n-2)

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_o diterima (n-2)

Gambar 1.2
Uji Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis



(Sugiyono,2009:258)

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh perubahan antara variabel implementasi kebijakan tentang Sistem KKP terhadap variabel kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi. maka dilakukan penghitungan dengan analisa koefisien determinasi dengan rumus sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan
KD : koefisien determinasi
r : koefisien korelasi
Sumber: Narimawati, 2007:89

1.6.5 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecerminan pertanyaan-pertanyaan dari alat penelitian dalam menjalankan fungsinya. Menurut Sugiyono validitas merupakan "valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang saharusnya diukur" (sugiyono, 2009:173).

Jadi suatu penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Sedangkan uji validitas adalah test/pengujian yang dilakukan oleh peneliti terhadap data yang diperoleh untuk mendapatkan hasil data yang valid. Maka validitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tinggkat pengukuran sebuah alat test (angket) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur.

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk memenuhi sejauh mana alat ukur dapat dipercaya dan diandalkan. Reliabilitas adalah suatu analisis yang

menunjukan tingkat kemantapan dan ketepatan suatu alat ukur. tujuannya untuk mengetahui sejauh mana pengukuran dapat memberikan hasil yang konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap subjek dengan menggunakan alat ukur yang sama. Hal ini dilakukan untuk mengetahui pernyataan-pernyataan mana yang valid dan pernyataan yang tidak valid, dengan mengkonsultasikan data tersebut dengan tingkat signifikan r kritis = 0,3, apabila alat ukur tersebut berada < 0,3 (tidak valid).

Adapun pengujian statistic mengacu pada kriteria:

- $r_{hitung} < r_{kritis}$ maka tidak valid
- $r_{hitung} > r_{kritis}$ maka valid

Menurut Sugiyono mendefinisikan reliabilitas yaitu "instrumen yang reliable adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama" (Sugiyono, 2009:173). Pengujian reliabilitas penelitian menggunakan rumus *Alpha – Cronbach*, yaitu melalui variasi skor butir pernyataan dengan variasi total skor keseluruhan butir pertanyaan.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)}\right]\left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2}\right]$$

Keterangan :
r_{11} = reabilitas instrument
k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir
σ_t^2 = varians total
Sumber : Arikunto, 1998:193

1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Cimahi Alamat . Jl. Encep Kartawiria No.21A Citeureup, Cimahi, Jawa Barat No. Telp. (022) 6656431 Email : bpncimahi@yahoo.com Adapun waktu penelitian dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.5
Jadwal Penelitian

Waktu / Kegiatan	2009	Tahun 2010							
	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agst
Penyusunan rancangan Judul									
Penyusunan Usulan Penelitian									
Seminar Usulan Penelitian									
Pengumpulan Data									
Pengolahan Data									
Pembuatan Skripsi									
Sidang Ujian Skripsi									