BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada responden, maka dapat diketahui pernyataan responden terhadap implementasi kebijakan tentang sistem KKP terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi. Menurut Sugiyono (2009; 94) untuk memudahkan penilaian dari jawaban responden maka dibuat kriteria pengukuran Skala *Likert* sebagai berikut:

Sangat Setuju (SS) = 5
Setuju (ST) = 4
Kurang Setuju (KS) = 3
Tidak Setuju (TS) = 2
Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Selanjutnya untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel penelitian dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal. Skor aktual diperoleh melalui hasil perhitungan seluruh pendapat responden sesuai klasifikasi bobot yang diberikan (1,2,3,4 dan 5). Berdasarkan ketentuan ini, maka kriteria pengklasifikasian mengenai variabel implementasi kebijakan tentang sistem KKP terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi adalah sebagai berikut:

$$Rs = \frac{n(m-1)}{m}$$

Dimana:

Rs = Rentang Skor

n = Jumlah Responden

m = Jumlah alternatif jawaban tiap item

Teknik pengolahan data hasil kuesioner menggunakan skala likert dimana alternatif jawaban nilai positif 5 sampai dengan 1. Pemberian skor dilakukan atas jawaban pertanyaan, baik mengenai implementasi kebijakan tentang sistem KKP (variabel X), maupun kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi (variabel Y). Karena data ini berskala ordinal, maka selanjutnya nilai-nilai dari alternatif tersebut dijumlahkan untuk setiap responden.

Sugiyono (2009:94), mengatakan bahwa jawaban responden kemudian diberi skor dengan menggunakan skala likert, seperti terdapat pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1
Skala Likert

Jawaban	Skala Nilai
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber: Sugiyono, 2009:94

Selanjutnya untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel penelitian dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal. Skor aktual diperoleh melalui hasil perhitungan seluruh pendapat responden sesuai klasifikasi bobot yang diberikan (1,2,3,4 dan 5). Berdasarkan ketentuan ini, maka kriteria pengklasifikasian mengenai variabel implementasi kebijakan tentang sistem KKP

dan kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi adalah sebagai berikut:

$$Rs = \frac{86(5-1)}{5}$$

$$Rs = 41{,}6 = 42$$

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

Sumber Narimawati, 2007:84

Tabel 4.2
Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal

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)

4.1 Tanggapan Masyarakat Mengenai Implementasi Kebijakan Sistem KKP di Kantor Pertanahan Kota Cimahi.

Pernyataan responden mengenai Implementasi Kebijakan Tentang Sistem KKP akan disajikan dalam bentuk tabel berikut ini:

Tabel 4.3
Analisis Pernyataan Responden Mengenai
Implementasi Kebijakan Tentang Sistem KKP
Pada Kantor Pertanahan Kota Cimahi

No	Pernyataan	SS/5		S/4		KS/3		TS/2		STS/1		Skor	%Skor
		frek	%	frek	%	frek	%	frek	%	frek	%		
1	Kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan menyesuaikan pendaftaran	4	4,65%	47	54,65%	35	40,70%	0	0%	0	0%	313	72,79%
2	Implementasi Kebijakan komputerisasi kantor pertanahan menyesuaikan konsep strategi	1	1,17%	69	80,23%	16	18,60%	0	0%	0	0%	344	80%
3	Implementasi Kebijakan menyesuiakan prosedur mempermudah Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan	7	8,14%	58	67,44%	21	24,42%	0	0%	0	0%	330	76,74%
4	Tujuan Desain organisasi dan struktur organisasi Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan jelas bagi pengguna	2	2,32%	57	66,28%	27	31,40%	0	0%	0	0%	319	74,19%
5	Pembagian pekerjaan dan desian pekerjaan sesuai dengan struktur dimaksudkan mempermudah bagi pengguna	1	1,17%	47	54,65%	38	44,18%	0	0%	0	0%	307	71,4%
6	Hak, wewenang, dan kewajiban menggunakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan di junjung tinggi bagi pengguna	2	2,32%	32	37,21%	52	60,47%	0	0%	0	0%	294	68,37%
7	Efektivitas kepemimpinan dinilai dari kerjasama tim Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan secara jujur dan adil	6	6,98%	45	52,32%	35	40,70%	0	0%	0	0%	315	73,26%

8	Kerjasama tim Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan sesuai dengan prosedur pelaksanaan agar mendapatkan hasil yang maksimal	3	3,48%	62	72,09%	21	24,41%	0	0%	0	0%	326	75,21%
9	Komunikasi organisasi Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan jelas dan terfokus pada tujuan	3	3,48%	59	68,60%	24	27,92%	0	0%	0	0%	323	78,12%
10	Sistem informasi managemen kantor pertanahan terstruktur sesuai dengan proses	10	11,64%	50	58,13%	26	30,23%	0	0%	0	0%	328	76,28%
11	Pengendalian Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan anggaran/keuangan sesuai dengan yang direncanakan	6	6,98%	31	36,04%	49	56,98%	0	0%	0	0%	301	70%
12	Audit/hasil akhir Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan dapat memuaskan bagi pengguna juga konsumen	1	1,17%	19	22,09%	66	76,74%	0	0%	0	0%	279	64,88%
	∑ X											3779	
	PERSENTASE ∑ X	$\frac{\textbf{3779}}{\textbf{86X5X12}}$ **X100%**										**73,24%**	

Sumber: Hasil Penelitian, 2010

4.1.1 Kebijakan Sistem KKP Menyesuaikan Pendaftaran

Berdasarkan pertanyaan tentang kebijakan sistem komputerisasi kantor pertanahan menyesuaikan pendaftaran memberikan penilaian bagi kebijakan sisitem komputerisasi kantor pertanahan yang digunakannya dapat dilihat bahwa dari 86 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 5%, yang menyatakan Setuju sebesar 54,65%, Kurang Setuju sebesar 40,69%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan

adanya kebijakan sistem komputerisasi kantor pertanahan memiliki tingkat pencapaiaan keberhasilan yang tinggi. Terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 54,65% menjawab Setuju.

4.1.2 Implementasi Kebijakan KKP Menyesuaikan Konsep Strategi

Berdasarkan pertanyaan mengenai implementasi kebijakan komputerisasi kantor pertanahan menyesuaikan konsep strategi telah memberikan kualitas baik bagi pemohon sertifikasi tanah dapat dilihat bahwa dari 86 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 1,16%, yang menyatakan Setuju sebesar 80,23%, Kurang Setuju sebesar 18,60%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan adanya penerapan kebijakan mengenai sistem komputerisasi kantor pertanahan mambawa kualitas yang bagus, terlihat dari hasil persentase jawaban kuisioner sebesar 80,23% menjawab Setuju.

4.1.3 Implementasi Kebijakan Menyesuiakan Prosedur Mempermudah Sistem KKP

Berdasarkan pertanyaan implementasi kebijakan menyesuaikan prosedur mempermudah sistem komputerisasi kantor pertanahan telah menyesuaikan prosedurnya dapat dilihat bahwa dari 86 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 8,13%, yang menyatakan Setuju sebesar 67,44%, Kurang setuju sebesar 24,41%. Hal ini menunjukan bahwa menggunakan sistem komputerisasi sesuai dengan prosedur berpengaruh terhadap pengguna.

Terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 67,44% menjawab Setuju.

4.1.4 Tujuan Desain Organisasi dan Struktur Organisasi Sistem KKP Jelas Bagi Pengguna

Berdasarkan pertanyaan tetang tujuan desain organisasi dan struktur organisasi Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan jelas bagi pengguna akan membawa pengaruh terhadap responden dapat dilihat bahwa dari 86 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 2,32%, yang menyatakan Setuju sebesar 66,27%, Kurang Setuju sebesar 31,39%. Hal ini menunjukan bahwa pembentukan desain dan struktur organisasi membawa dampak yang baik bagi pengguna sistem komputerisasi kantor pertanahan Terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 66,27% menjawab Setuju.

4.1.5 Pembagian Pekerjaan dan Desian Pekerjaan Sesuai Dengan Struktur Dimaksudkan Mempermudah Bagi Pengguna

Berdasarkan pertanyaan mengenai pembagian pekerjaan dan desian pekerjaan sesuai dengan struktur dimaksudkan mempermudah bagi pengguna dapat dilihat bahwa dari 86 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 1%, yang menyatakan Setuju sebesar 54,65%, Kurang Setuju sebesar 44,18%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan pembagian pekerjaan dan desain pekerjaan disesuaikan dengan

struktur organisasi agar jelas dalam pembagian kerjanya, terlihat dari hasil persentase jawaban kuisioner sebesar 54,65% menjawab Setuju.

4.1.6 Hak, Wewenang, Dan Kewajiban Menggunakan Sistem KKP di Junjung Tinggi Bagi Pengguna

Berdasarkan pertanyaan hak, wewenang, dan kewajiban menggunakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan di junjung tinggi bagi pengguna dapat menarik perhatiaan responden dalam pengurusan sertifikasi tanah dapat dilihat bahwa dari 86 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 2,32%, yang menyatakan Setuju sebesar 37,20%, Kurang Setuju Sebesar 60,46%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan dengan danya hak masing-masing dari pengguna tidak sesuai struktur organisasi akan membawa pengaruh, terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 60,46% menjawab kurang Setuju.

4.1.7 Efektivitas Kepemimpinan Dinilai Dari Kerjasama Tim Sistem KKP Secara Jujur Dan Adil

Berdasarkan pertanyaan mengenai efektivitas kepemimpinan dinilai dari kerjasama tim Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan secara jujur dan adil telah memberikan kualitas baik bagi pemohon sertifikasi tanah dapat dilihat bahwa dari 86 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 8,82%, yang menyatakan Setuju sebesar 52,32%, Kurang Setuju sebesar 40,69%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan

adanya kerjasama tim membawa pemimpin menjadikan seorang yang jujur dan adil dalam berorganisasi, terlihat dari hasil persentase jawaban kuisioner sebesar 52,32% menjawab Setuju.

4.1.8 Kerjasama Tim Sistem KKP Sesuai Dengan Prosedur Pelaksanaan Agar Mendapatkan Hasil Yang Maksimal

Berdasarkan pertanyaan mengenai Kerjasama tim Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan sesuai dengan prosedur pelaksanaan agar mendapatkan hasil yang maksimal memberikan kualitas baik bagi pemohon sertifikasi tanah dapat dilihat bahwa dari 86 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 3,48%, yang menyatakan Setuju sebesar 72,09%, Kurang Setuju sebesar 24,41%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan adanya kerjasama tim dan sesuai dengan prosedur akan berdampak baik terhadap sistem komputerisasi kantor pertanahan, terlihat dari hasil persentase jawaban kuisioner sebesar 72,09% menjawab Setuju.

4.1.9 Komunikasi Organisasi Sistem KKP Jelas Dan Terfokus Pada Tujuan

Berdasarkan pertanyaan mengenai komunikasi organisasi sistem komputerisasi kantor pertanahan jelas dan terfokus pada tujuan dapat dilihat bahwa dari 86 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 3,48%, yang menyatakan Setuju sebesar 68,60%, Kurang Setuju sebesar 27,90%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan responden menyatakan dengan adanya komunikasi antar personal staf kantor pertanahan

mengenai sistem komputerisasi kantor pertanahan berjalan sesuai harapan responden, terlihat dari hasil persentase jawaban kuisioner sebesar 68,60% menjawab Setuju.

4.1.10 Sistem Informasi Managemen Kantor Pertanahan Terstruktur Sesuai Dengan Proses

Berdasarkan pertanyaan mengenai sistem informasi managemen kantor pertanahan terstruktur sesuai dengan proses telah memberikan kualitas baik bagi pemohon sertifikasi tanah dapat dilihat bahwa dari 86 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 11,62%, yang menyatakan Setuju sebesar 58,13%, Kurang Setuju sebesar 30,23%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan adanya sistem komputerisasi kantor pertanahan yang terstruktur dengan proses memberikan yang terbaik bagi responden, terlihat dari hasil persentase jawaban kuisioner sebesar 58,13% menjawab Setuju.

4.1.11 Pengendalian Sistem KKP Anggaran/Keuangan Sesuai Dengan Yang Direncanakan

Berdasarkan pertanyaan mengenai pengendalian Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan dari segi anggaran/keuangan sesuai dengan yang direncanakan telah memberikan kualitas baik bagi pemohon sertifikasi tanah dapat dilihat bahwa dari 86 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 6,97%, yang menyatakan Setuju sebesar 36,04%, Kurang Setuju

sebesar 56,97%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan anggaran/keuangan mengenai sistem komputerisasi kantor pertanahan membuat responden masih dirasa kurang, terlihat dari hasil persentase jawaban kuisioner sebesar 56,97% menjawab Kurang Setuju.

4.1.12 Audit/Hasil Akhir Sistem KKP Dapat Memuaskan Bagi Pengguna Juga Konsumen

Berdasarkan pertanyaan mengenai Audit/hasil akhir Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan dapat memuaskan bagi pengguna juga konsumen telah memberikan kualitas baik bagi pemohon sertifikasi tanah dapat dilihat bahwa dari 86 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 1%, yang menyatakan Setuju sebesar 22,09%, Kurang Setuju sebesar 76,74%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan mengenai audit/hasil akhir dirasa responden masih kurang maksimal, terlihat dari hasil persentase jawaban kuisioner sebesar 76,74% menjawab Kurang Setuju.

Tanggapan responden pada masing-masing indikator terhadap implementasi kebijakan tentang sistem komputerisasi kantor pertanahan Kota Cimahi sebagai sarana pengolahan data sertifikasi tanah, dapat digambarkan berdasarkan presentase akumulsai jumlah skor seluruh jawaban responden yang diperoleh dari empat indikator. Jumlah skor aktual dan skor ideal yang diperoleh adalah:

Skor aktual = 3779

Skor ideal = 5 x 86 x 12

= 5160

Perbandingan skor aktual terhadap skor ideal di atas diperoleh presentase jumlah skor jawaban responden sebesar:

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

$$\frac{3779}{5160} \text{ X } 100\%$$

= 73,23%

Tanggapan responden pada tabel 4.3 di atas pernyataan responden terhadap implementasi kebijakan tentang sistem komputerisasi kantor pertanahan Kota Cimahi sebagai sarana pengolahan data sertifikasi tanah dapat dikatakan kuat, karena nilai Persentase dari keseluruhan pernyataan adalah sebesar 73,23% yang dimana berada pada rentang skor kuat, yaitu (68.01 – <84.00). Artinya dengan adanya implementasi kebijakan tentang sistem KKP, sangat mendukung terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah.

Rentang dari nilai minimum dan maksimum tersebut kemudian dibagi lima untuk menentukan kriteria implementasi kebijakan tentang sistem KKP sebagai sarana pengolahan data sertifikasi tanah. Apabila diklasifikasikan menjadi lima tingkatan maka rentang skor antara tingkatan dapat dihitung dengan cara sebagai berikut:

Nilai skor minimum : 1 x 12 x 86 = 1032

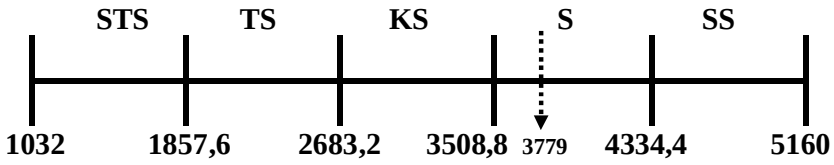
Nilai skor maksimum : 5 x 12 x 86 = 5160

Range : 5160 – 1032 = 4128

Jenjang range : 4128 : 5 = 825,6

Kategori akumulasi jumlah skor tanggapan responden yang terdiri dari 12 butir pernyataan mengenai implementasi kebijakan tentang sistem KKP dalam bentuk garis kontum sebagai berikut:

Gambar 4.1
Garis kontinum untuk implementasi kebijakan tentang sistem KKP



Jumlah skor tanggapan responden pada 12 butir pernyataan pada variabel implementasi kebijakan tentang sistem KKP dari seluruh pernyataan hasil skor adalah 3779. Jumlah tersebut terletak pada garis antara 3508,8 dan 4334,4 dalam kategori setuju setuju. Maka sebagian besar responden menyataka setuju terhadap penggunaan implementasi kebijakan tentang sistem KKP di Kantor Pertanahan Kota Cimahi. Berdasarkan kategori tersebut maka dapat dikatakan bahwa pengaruh implementasi kebijakan tentang sistem KKP dapat meningkatkan kualitas pelyanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi.

4.2 **Tanggapan Masyarakat Mengenai Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi.**

Pada bagian ini akan dibahas mengenai kualitas pelayanan sertifikasi tanah yang didasarkan pada tabel di bawah ini. Dari hasil jawaban yang diberikan oleh responden akan memperlihatkan sejauh mana hubungan implementasi kebijakan tentang sisitem kompuerisasi kantor pertanahan terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kota Cimahi.

Tabel 4.4
Analisis Pernyataan Responden Mengenai kualitas pelayanan sertifikasi tanah di kantor pertanahan kota cimahi pada Kantor Pertanahan Kota Cimahi.

No	Pernyataan	SS/5		S/4		KS/3		TS/2		STS/1		Skor	%Skor
		frek	%	frek	%	frek	%	frek	%	frek	%		
1	Pengetahuan dan pengalaman dapat memberikan contoh yang baik bagi pengguna pelayanan sertifikasi tanah	6	6,97%	52	60,46%	27	31,40%	1	1,17%	0	0%	321	74,65
2	Disiplin dalam pelaksanaan pelayanan sertifikasi tanah taat pada aturan yang berlaku.	2	2,32%	63	73,25%	17	19,76%	4	5,56%	0	0%	321	74,65
3	Prosedur/aturan pelayanan sertifikasi tanah disesuaikan dengan alur proses kebijakan	1	1,17%	20	23,25%	62	72,10%	3	3,48%	0	0%	277	64,41
4	Sistem pelayanan sertifikasi tanah terencana dengan alur proses kebijakan	4	4,65%	41	47,67%	40	46,51%	1	1,17%	0	0%	306	71,16
5	Tujuan pribadi para anggota organisasi lebih	0	0%	46	53,48%	36	41,86%	4	5,56%	0	0%	300	69,76

	mementingkan Pelayanan Sertifikasi Tanah bersama ketimbang kepentinga individu												
6	Tujuan masyarakat sebagai keseluruhan mendapatkan pelayanan yang prima sesuai yang diinginkan	2	2,32%	43	50%	38	44,18%	3	3,50%	0	0%	302	70,23
7	Kebutuhan pelayanan sertifikasi tanah menyesuaikan fisik minimum masyarakat.	1	1,17%	17	19,76%	66	76,75%	2	2,32%	0	0%	275	63,95
8	Kebutuhan pelayanan sertifikasi tanah menyesuaikan hidup minimum masyarakat.	4	4,65%	35	40,70%	46	53,48%	1	1,17%	0	0%	300	69,76
9	Tenaga pelayanan sertifikasi tanah diberikan sesuai dengan kebutuhan	0	0%	35	40,70%	50	58,13%	1	1,17%	0	0%	292	67,90
10	Kemampuan bahasa selayaknya mengunakan bahasa yang baik dan sofan	1	1,17%	37	43,02%	44	51,16%	4	5,65%	0	0%	293	68,13
11	pelayanan sertifikasi tanah Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya tidak berbelit-belit bagi masyarakat	1	1,17%	22	25,58%	54	62,79%	9	10,46%	0	0%	273	63,48
12	pelayanan sertifikasi tanah menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan	2	2,32%	21	24,41%	63	73,27%	0	0%	0	0%	283	65,81

	sehingga dapat mengurangi sifat emosional masyarakat												
	∑ X											3543	
	PERSENTASE ∑ X											**68,66%**	

$$\frac{3543}{86X5X12} \text{ X100\%}$$

Sumber: Hasil Penelitian, 2010

4.2.1 Pengetahuan Dan Pengalaman Dapat Memberikan Contoh Yang Baik Bagi Pengguna Pelayanan Sertifikasi Tanah.

penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 6,97%, yang menyatakan Setuju sebesar 60,46%, Kurang Setuju sebesar 31,39%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan implementasi kebijakan tentang sistem koputerisasi kantor pertanahan memiliki tingkat kemampuan dalam kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kota Cimahi. Terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 60,46% menjawab Setuju.

4.2.2 Disiplin Dalam Pelaksanaan Pelayanan Sertifikasi Tanah Taat Pada Aturan Yang Berlaku.

Berdasarkan pertanyaan mengenai disiplin dalam pelaksanaan pelayanan sertifikasi tanah taat pada aturan yang berlaku, dapat dilihat bahwa dari 86 responden yang menjadi objek penelitian menyatakan Sangat Setuju sebesar 2,32%, yang menyatakan Setuju sebesar 73,25%, Kurang Setuju sebesar 19,76%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan disiplin dalam segala pelaksanaan termasuk pelayanan membawa dampak bagi yang dilayani, terlihat dari hasil persentase jawaban kuisioner sebesar 73,25% menjawab Setuju.

4.2.3 Prosedur/Aturan Pelayanan Sertifikasi Tanah Disesuaikan Dengan Alur Proses Kebijakan.

Berdasarkan pertanyaan prosedur/aturan pelayanan sertifikasi tanah disesuaikan dengan alur proses kebijakan dapat dilihat bahwa dari 86 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 1,17%, yang menyatakan Setuju sebesar 23,25%, Kurang Setuju sebesar 72,10%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan Prosedur/aturan yang berlaku akan membawa dampak pada kualitas pelayanan, terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 72,10% menjawab Kurang Setuju.

4.2.4 Sistem Pelayanan Sertifikasi Tanah Terencana Dengan Alur Proses Kebijakan.

Berdasarkan pertanyaan tetang sistem pelayanan sertifikasi tanah terencana dengan alur proses kebijakan dapat dilihat bahwa dari 86 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 4,65%, yang menyatakan setuju sebesar 47,67%, Kurang Setuju sebesar 46,51%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan adanya sistem pelayanan yang terncana sesuai alur proses yang baik akan memuaskan pemohon/pelanggan Terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 47,67% menjawab Setuju.

4.2.5 Tujuan Pribadi Para Anggota Organisasi Lebih Mementingkan Pelayanan Sertifikasi Tanah Bersama Ketimbang Kepentinga Individu.

Berdasarkan pertanyaan mengenai tujuan pribadi para anggota organisasi lebih mementingkan Pelayanan Sertifikasi Tanah bersama ketimbang kepentinga individu dapat dilihat bahwa dari 86 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Setuju sebesar 53,48%, Kurang Setuju sebesar 41,86%. Hal ini menunjukan bahwa kepribadian para anggota terhadap pelayanan lebih mementingkan kepentingan bersama ketimbang individu , terlihat dari hasil persentase jawaban kuisioner sebesar 53,48% menjawab Setuju.

4.2.6 Tujuan Masyarakat Sebagai Keseluruhan Mendapatkan Pelayanan Yang Prima Sesuai Yang Diinginkan.

Berdasarkan pertanyaan tujuan masyarakat sebagai keseluruhan mendapatkan pelayanan yang prima sesuai yang diinginkan dapat dilihat bahwa dari 86 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju 2,32%, yang menyatakan Setuju sebesar 50%, Kurang Setuju sebesar 44,18%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan masyarakat menginginkan mendapat paelayan yang prima, terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 50% menjawab Setuju.

4.2.7 Kebutuhan Pelayanan Sertifikasi Tanah Menyesuaikan Fisik Minimum Masyarakat.

Berdasarkan pertanyaan kebutuhan pelayanan sertifikasi tanah menyesuaikan fisik minimum masyarakat dapat dilihat bahwa dari 86 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 1%, yang menyatakan Setuju sebesar 19,76%, Kurang Setuju sebesar 76,75%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan kebutuhan pelayanan sertifikasi tanah menyesuaikan fisik minimum masyarakat membawa pengaruh, terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 76,75% menjawab Kurang Setuju.

4.2.8 Kebutuhan Pelayanan Sertifikasi Tanah Menyesuaikan Hidup Minimum Masyarakat.

Berdasarkan pertanyaan kebutuhan pelayanan sertifikasi tanah menyesuaikan hidup minimum masyarakat dapat dilihat bahwa dari 86 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 4,65%, yang menyatakan Setuju sebesar 40,69%, Kurang Setuju sebesar 53,48%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan pelayanan sertifikasi tanah menyesuaikan hidup minimum masyaraka membawa pengaruh, terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 53,48% menjawab Kurang Setuju.

4.2.9 Tenaga Pelayanan Sertifikasi Tanah Diberikan Sesuai Dengan Kebutuhan.

Berdasarkan pertanyaan tenaga pelayanan sertifikasi tanah diberikan sesuai dengan kebutuhan dapat dilihat bahwa dari 86 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Setuju sebesar 40,70%, Kurang Setuju sebesar 58,13%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan dalam memberikan payanan perlu ekstra lebih sesuai kebutuhan pemohon/masyarakat sebagai yang dilayani membawa dampak pada kualitas pelayanan, terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 58,13% menjawab Kurang Setuju.

4.2.10 Kemampuan Bahasa Selayaknya Mengunakan Bahasa Yang Baik Dan Sofan.

Berdasarkan pertanyaan kemampuan bahasa selayaknya mengunakan bahasa yang baik dan sofan dapat dilihat bahwa dari 86 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 1%, yang menyatakan Setuju sebesar 43,02%, Kurang Setuju sebesar 51,16%, yang menyatakan Setuju sebesar 5,65%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan bahas yang baik dan sofan dalam memberikan pelayanan membawa dampak pada kualitas pelayanan, terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 51,16% menjawab Kurang Setuju.

4.2.11 Pelayanan Sertifikasi Tanah Lebih Mudah/Sederhana Dalam Gerak Para Pelakunya Tidak Berbelit-Belit Bagi Masyarakat.

Berdasarkan pertanyaan pelayanan sertifikasi tanah lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya tidak berbelit-belit bagi masyarakat dapat dilihat bahwa dari 86 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 1,17%, yang menyatakan Setuju sebesar 25,58%, Kurang Setuju sebesar 62,79%. Yang menyatakan tidak setuju sebesar 10,46. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan memberikan pelayanan dengan mudah/sederhana dan tidak berbelit-belit membawa dampak pada kualitas pelayanan, terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 62,79% menjawab Kurang Setuju.

4.2.12 Pelayanan Sertifikasi Tanah Menimbulkan Perasaan Puas Pada Orang-Orang Yang Berkepentingan Sehingga Dapat Mengurangi Sifat Emosional Masyarakat.

Berdasarkan pertanyaan pelayanan sertifikasi tanah menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional masyarakat dapat dilihat bahwa dari 86 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 4,65%, yang menyatakan Setuju sebesar 24,41%, Kurang Setuju sebesar 73,25%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan dalam memberikan pelyanan dengan sifat emosional akan membawa dampak pada kualitas pelayanan, terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 73,25% menjawab Kurang Setuju.

Tanggapan responden pada masing-masing indikator terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi sebagai sarana pengolahan data sertifikasi tanah, dapat digambarkan berdasarkan presentase akumulsai jumlah skor seluruh jawaban responden yang diperoleh dari empat indikator. Jumlah skor aktual dan skor ideal yang diperoleh adalah:

Skor aktual = 3543

Skor ideal = 5 x 86 x 12

= 5160

Perbandingan skor aktual terhadap skor ideal di atas diperoleh presentase jumlah skor jawaban responden sebesar:

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

$$\frac{3543}{5160} \text{ X } 100\%$$

= 68,66%

Tanggapan responden dari tabel 4.4 di atas pernyataan responden terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di kantor pertanahan Kota Cimahi dapat dikatakan kuat, karena nilai persentase dari keseluruhan jawaban pernyataan adalah sebesar 68,66% yang dimana berada pada rentang skor kuat yaitu (0,60 – 0,79). Artinya pelayanan sertifikasi tanah yang diberikan Kantor Pertanahan Kota Cimahi telah dapat memberikan kontribusi yang baik bagi masyarakat.

Rentang dari nilai minimum dan maksimum tersebut kemudian dibagi lima untuk menentukan kriteria kualitas pelayanan sertifikasi tanah di kantor

pertanahan Kota Cimahi. Apabila diklasifikasikan menjadi lima tingkatan maka rentang skor antara tingkatan dapat dihitung dengan cara sebagai berikut:

Nilai skor minimum : 1 x 12 x 86 = 1032

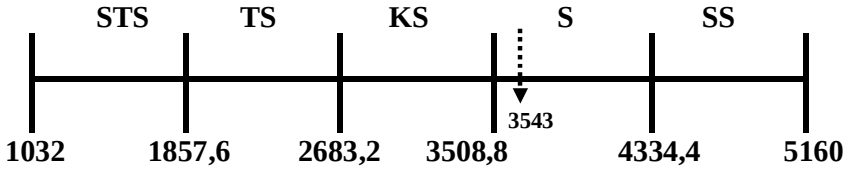
Nilai skor maksimum : 5 x 12 x 86 = 5160

Range : 5160 – 1032 = 4128

Jenjang range : 4128 : 5 = 825,6

Kategori akumulasi jumlah skor tanggapan responden yang terdiri dari 12 butir pernyataan mengenai kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi dalam bentuk garis kontinum sebagai berikut:

Gambar 4.2
Garis kontinum untuk kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi



Jumlah skor tanggapan responden pada 12 butir pernyataan pada variabel kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi dari seluruh pernyataan hasil skor adalah 3543. Jumlah tersebut terletak pada garis antara 3508,8 dan 4334,4 dalam kategori setuju. Maka sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi. Berdasarkan kategori tersebut maka dapat dikatahan

bahwa kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

4.3 Pengaruh Implementasi Kebijakan Tentang Sistem KKP Terhadap Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Cimahi.

4.3.1 Uji Validitas Data

Instrumen untuk mendapatkan data dicobakan pada sampel dari populasi. Setelah data ditabulasikan, maka pengujian validitas konstruksi dilakukan dengan analisis faktor yaitu dengan mengkorelasikan antara skor item instrumen dalam suatu faktor, dan mengkorelasikan skor faktor dan skor total. Jadi berdasarkan analisis faktor itu dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut memiliki validitas yang baik, untuk rumus analisis faktor dapat digunakan rumus korelasi *Range Spearman* sebagai berikut:

$$r_s = 1 - \frac{6 \Sigma d^2}{n^3 - n}$$

Untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengukur apa yang ingin diukur maka dilakukan uji validitas. Oleh karena itu, penulis melakukan serangkaian perhitungan untuk menguji tingkat validitas kuesioner yang disebarkan kepada para responden. Uji Validitas dalam penelitiaan ini diolah denagan menggunakan *SPSS 17.0 for windows.*

Untuk mengetahui valid tidaknya instrumen penelitian maka r hitung yang diperoleh harus dibandingkan dengan rtabel. Dengan ketentuan df=51 (n-1) dan

taraf signifikan sebesar 5 % sehingga di peroleh nilai r tabel= sebagai pembanding rhitung.

Tabel 4.5
Validitas X

		N	%
Cases	Valid	86	100.0
	Excluded	0	.0
	Total	86	100.0

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.582	.576	12

Sumber: Hasil Penelitian, 2010

Hasil korelasi variabel X yang terdiri dari 12 *items* pertanyaan, dapat dilihat dari hasil perhitungan *SPSS 17.0 for windows* yang dilihat dari *cronbachs alpha* yaitu sebesar 0,582 dengan standar *cronbachs alpha based* yaitu sebesar 0,576. Hal itu menunjukan bahwa kedua belas *items* dinyatakan valid.

Tabel 4.6
Validitas Y

		N	%
Cases	Valid	86	100.0
	Excluded	0	.0
	Total	86	100.0

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.663	.661	12

Sumber: Hasil Penelitian, 2010

Hasil korelasi variabel Y yang terdiri dari 12 *items* pertanyaan, dapat dilihat dari hasil perhitungan *SPSS 17.0 for windows* yang dilihat dari *cronbachs alpha* yaitu sebesar 0,663 dengan standar *cronbachs alpha based* yaitu sebesar 0,661. Hal itu menunjukan bahwa kedua belas *items* dinyatakan valid.

4.3.2 Uji Reliabilitas Data

Setelah dilakukan uji validitas atas pertanyaan yang digunakan dalam penelitian tersebut, selanjutnya dilakukan uji keandalan. Uji keandalan bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individual, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji keandalan dilakukan terhadap pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan yang sudah valid. Reliabilitas menyangkut ketepatan alat ukur.

Pengujian ini dilakukan dengan teknik belah dua, dengan langkah kerja sebagai berikut:

1. Membagi pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan menjadi dua, belahan pertama (total ganjil) dan belahan kedua (total genap).
2. Skor untuk masing-masing pertanyaan atau pernyataan pada tiap belahan dijumlahkan sehingga menghasilkan skor total untuk masing-masing responden.
3. Mengkorelasikan skor total belahan pertama dengan skor total belahan kedua, dengan menggunakan *product moment.*
4. Mencari reliabilitas untuk keseluruhan pertanyaan atau pernyataan dengan dengan rumus *spearman brown*.

Sugiyono (2004:122), menyatakan bahwa rumus *spearman brown* adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{2r_b}{1+r_b}$$

Keterangan:

r_{xy} = Reliabilitas untuk seluruh instrumen

r_b = Korelasi *product moment* antar belahan ganjil dan belahan genap dari instrumen.

Dalam penelitiaan ini uji reabilitis diolah dengan menggunakan *SPSS 17.0 for windows.* Berikut adalah hasil uji reabilitas untuk item pertanyaan variabel:

Tabel 4.7
Reabilitas X

		N	%
Cases	Valid	86	100.0
	Excluded	0	.0
	Total	86	100.0

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.469
		N of Items	6[a]
	Part 2	Value	.422
		N of Items	6[b]
		Total N of Items	12
		Correlation Between Forms	.350
Spearman-Brown Coefficient		Equal Length	.518
		Unequal Length	.518
		Guttman Split-Half Coefficient	.518

a. The items are: VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006.

b. The items are: VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011, VAR00012.

Sumber: Hasil Penelitian, 2010

Pengujian reabilitas variabel (X) yang menggunakan korelasi *sperman brown* dimana penghitungan korelasinya di bagi dua yaitu, part 1 value dan part 2 value, diman hasil keduanya adalah 0,518 sedangkan standar korelasinya 0,350. Hal ini menyatakan bahwa seluruh items pada variabel ini dinyatakan reriabel.

Tabel 4.8
Reabilitas Y

		N	%	
Cases	Valid	86		100.0
	Excluded	0		.0
	Total	86		100.0
Cronbach's Alpha		Part 1	Value	.510
			N of Items	6[a]
		Part 2	Value	.444
			N of Items	6[b]
			Total N of Items	12
			Correlation Between Forms	.531
Spearman-Brown Coefficient			Equal Length	.694
			Unequal Length	.694
			Guttman Split-Half Coefficient	.692

a. The items are: VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006.

b. The items are: VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011, VAR00012.

Sumber: Hasil Penelitian, 2010

Pengujian reabilitas variabel (Y) yang menggunakan korelasi *sperman brown* dimana penghitungan korelasinya di bagi dua yaitu, part 1 value dan part 2 value, dimana hasil keduanya adalah 0,694 sedangkan standar korelasinya 0,531. Hal ini menyatakan bahwa seluruh *items* pada variabel ini dinyatakan reriabel.

4.3.3 Analisis Korelasi

Berdasarkan hasil dari kuesioner maka dapat diketahui pernyataan responden mengenai implementasi kebijakan tentang Sistem KKP terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di kantor pertanahan Kota Cimahi. Untuk mengetahui apakah implementasi kebijakan tentang Sistem KKP sebagai daya tarik mempunyai hubungan terhadap pembentukan kualitas pelayanan sertifikasi tanah di kantor pertanahan Kota Cimahi maka dilakukan analisa kuantitatif. Analisis yang dilakukan diolah dengan menggunakan korelasi dengan menggunakan bantuan program *SPSS 17.0 for Windows.*

Berikut Adalah hasil perngolahan data dengan menggunakan *SPSS 17.0 for Windows,* dengan metode *Rank Sparman:*

Tabel 4.9
Korelasi antara Implementasi Kebijakan tentang Sistem KKP terhadap Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi

			X	Y
Spearman's rho	X	Correlation Coefficient	1.000	.542**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	86	86
	Y	Correlation Coefficient	.542**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	86	86

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Penelitian, 2010

Berdasarkan hasil yang diperoleh, maka diperoleh hasil rs atau koefisien korelasi antara implementasi kebijakan tentang Sistem KKP terhadap kualitas

pelayanan sertifikasi tanah di kantor pertanahan Kota Cimahi adalah sebesar **0,542**. Setelah diketahui besarnya koefisien korelasi tersebut maka untuk mengetahui bagaimana hubungan kedua variabel tersebut, digunakan pedoman seperti yang tertera pada tabel 4.14 sebagai berikut:

Tabel 4.10
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)

Dari hasil analisis tersebut, terlihat adanya tingkat hubungan **sedang** antara variabel Implementasi Kebijakan tentang Sistem KKP (variabel X) terhadap Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah di kantor Pertanahan Kota Cimahi (variabel Y), yaitu sebesar **0,542** yang berada pada penilaian (**0,40 – 0,59)**. Artinya hubungan antara faktor-faktor penentu Implementasi Kebijakan tentang Sistem KKP dan Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah di kantor Pertanahan Kota Cimahi memiliki tingkat hubungan sedang yaitu sebesar 0,542.

4.3.4 Hasil Uji Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh antara kedua variabel terhadap hubungan yang saling mempengaruhi antara variabel X dan Y.

Pasangan data yang akan diuji berdasarkan data adalah sebagai berikut:

Ho: $\rho = 0$: artinya pengaruh Implementasi Kebijakan tentang Sistem Koputerisasi kantor Pertanahan (KKP) tidak ada pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah di kantor Pertanahan Kota Cimahi.

Ha: $\rho \neq 0$: artinya, pengaruh Implementasi Kebijakan tentang Sistem Koputerisasi kantor Pertanahan (KKP) ada pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah di kantor Pertanahan Kota Cimahi.

Untuk mengetahui variabel mana saja yang sesungguhnya mempunyai peranan terhadap variabel Y, maka perlu menguji varlabel X secara individu, yaitu dengan rumus:

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

$$t = 0{,}542\frac{\sqrt{86\text{-}2}}{\sqrt{1\ -0{,}542^2}}$$

$$t = \frac{0{,}542\ \sqrt{86\text{-}2}}{\sqrt{1\text{-}\ 0{,}2938}}$$

$$t = \frac{4{,}967512053332130567141443158 0012}{0{,}840357066966179561502310884915 68}$$

$$t = 5{,}911192097504012155 = 5{,}91$$

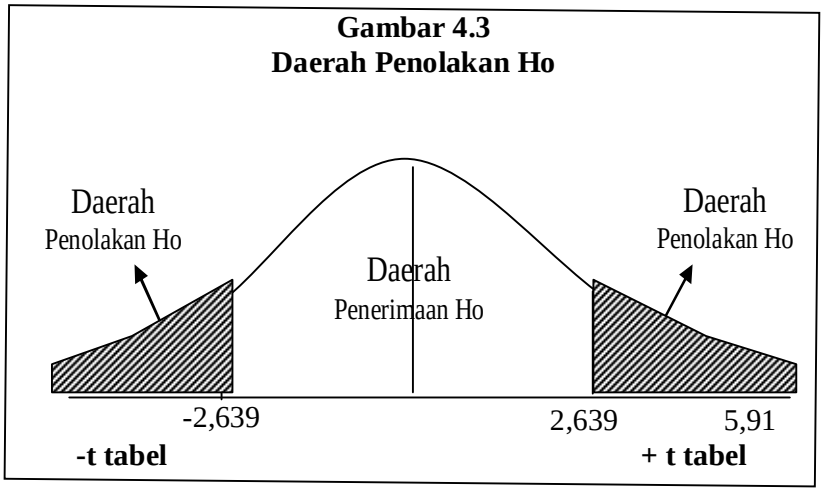
Untuk taraf signifikan $\alpha = 1\%$, maka :

$t_{\text{tabel}} = 2{,}639$

Dari perhitungan di atas, dapat dilihat ($t_{hitung} > t_{tabel}$) atau (**5,91> 2,639**). Ini berarti Ho ditolak dan Ha diterima, maka Implementasi Kebijakan tentang Sistem Koputerisasi kantor Pertanahan (KKP) memiliki hubungan yang positif dengan Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah di kantor Pertanahan Kota Cimahi. Dapat disimpulkan uji hipotesis yang diajukan peneliti mengenai "pengaru implementasi kebijakan tentang sistem KKP terhadap kualitas pelayanan setifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi", dapat diterima.

Untuk lebih jelasnya, pengujian hipotesis akan disajikan dalam gambar berikut ini:

Gambar 4.3
Daerah Penolakan Ho



Sumber: Sugiyono, 2005

4.3.5 Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui besarnya pengaruh implementasi kebijakan tentang Sistem KKP terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di kantor pertanahan Kota Cimahi dalam bentuk *persentase*, maka digunakan perhitungan koefisien determinasi dengan rumus sebagai berikut:

$Kd = r_s^2 \times 100\ \%$

$= (0{,}542)^2 \times 100\ \%$

$=$ **29,38%**

Besarnya pengaruh implementasi kebijakan tentang Sistem KKP terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi adalah sebesar **29,38%** dan sisanya **70,62**% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti oleh peneliti.

Maka artinya pengaruh implementasi kebijakan tentang Sistem KKP terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Cimahi kecil sekali dibandingkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan sertifikasi tanah, yang tidak diteliti oleh peneliti.