BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Implementasi kebijakan akan dapat berjalan dengan baik apabila semua program atau rencana kegiatan dijalankan dengan benar sesuai dengan prosedur yang ada. Melihat apakah implementasi itu dapat berjalan dengan baik atau tidak maka peneliti membagikan angket kepada responden yaitu masyarakat yang megunakan atau merasakan pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung dengan sampel minimal sebesar 37 orang. Teknik pengumpulan data hasil kuesioner menggunakan skala *Likert* dimana alternantif jawaban nilai positif 5 sampai dengan 1. Pemberian skor dilakukan atas jawaban pertanyaan, baik dengan implementasi kebijakan sistem komputerisasi kantor pertanahan (variabel X) maupun kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung (variabel Y).

Tabel 4.1
Penentuan Skor Jawaban Angket

Jawaban Pertanyaan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (RG)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono, 2009:94

Jumlah responden dalam penelitian ini dengan mengunakan sampel minimal sebanyak 37 orang responden dan angket terdiri dari 27 pernyataan yang terbagi atas dua pernyataan. Bagian pertama yang terdiri dari 12 pernyataan mengenai

implementasi kebijakan sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan dan pada bagian kedua terdiri dari 15 pernyataan mengenai kualitas pelayanan sertifikasi tanah. Di Kantor Pertanhan Kota Bandung Subyek dari penelitian adalah masyarakat yang merasakan pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung, untuk menganalisis jawaban mengenai tanggapan responden terhadap pengaruh implementasi kebijakan sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan dan tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung maka peneliti akan menganalisa data berdasarkan dari daftar pernyataan yang telah diajukan dalam angket.

Hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran angket pada responden yang merupakan sumber data utama dalam penelitian ini, selain upaya perolehan data melalui studi pustaka untuk melengkapi data utama. Pembahasan merupakan perhitungan serta analisis dari data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian. Data-data yang terkumpul merupakan data primer karena diperoleh langsung dari tangan pertama melalui instrumen penelitian atau angket. Proses menganalisa jawaban responden pada analisis deskriptif akan dilakukan kategorisasi terhadap persentase skor tanggapan responden. Hasil tanggapan responden akan diuraikan melalui tabel frekuensi dan persentase skor aktual tanggapan responden terhadap skor ideal. Melalui tabel frekuensi akan terlihat tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam angket dan melalui persentase skor tanggapan responden akan dapat dilihat klasifikasi tanggapan responden sebagai representasi seluruh responden.

Hasil penelitian yang diperoleh dengan memberikan penilaian atas jawaban responden yang diisi oleh minimal 37 orang responden yang merupakan aparatur serta masyarakat penguna pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung, dimana untuk menetapkan peringkat dalam setiap tahapan proses Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal menggunakan rumus sebagai berikut :

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

(Narimawati, 2007:85)

Keterangan :

a. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas angket yang telah diajukan.
b. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

4.1.1 Uji Validitas

Validitas diartikan sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat test (angket). Suatu alat ukur disebut *valid* bila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Pernyataan-pernyataan mana yang *valid* dan yang tidak *valid*, mengacu pada tingkat signifikan 0,30 (r_{kritis}). Uji validitas ini, peneliti menggunakan program

Miscrosoft Office Excel 2007 dalam tabulasi data dan memasukan data tersebut ke dalam program *SPSS* 13.00 *for Windows.*

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Implementasi Kebijakan
Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan (Variabel X)

Item Pernyataan	Indeks Validitas	Nilai r_{Kritis}	Keterangan
1	0.914	0.3	valid
2	0.930	0.3	valid
3	0.957	0.3	valid
4	0.839	0.3	valid
5	0.830	0.3	valid
6	0.794	0.3	valid
7	0.893	0.3	valid
8	0.919	0.3	valid
9	0.899	0.3	valid
10	0.796	0.3	valid
11	0.824	0.3	valid
12	0.834	0.3	valid

Sumber : Data yang diolah, 2011

Berdasarkan tabel 4.15, maka dapat diketahui bahwa semua item pernyataan menghasilkan nilai lebih besar dari nilai r_{kritis} sehingga data-data tersebut dapat dikatakan valid. Item valid tersebut dapat digunakan dalam proses pengolahan analisis data.

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah
di Kantor Pertanahan Kota Bandung (Variabel Y)

Item Pernyataan	Indeks Validitas	Nilai r_{Kritis}	Keterangan
1	0.921	0.3	valid
2	0.925	0.3	valid
3	0.895	0.3	valid
4	0.937	0.3	valid

5	0.950	0.3	valid
6	0.906	0.3	valid
7	0.968	0.3	valid
8	0.966	0.3	valid
9	0.942	0.3	valid
10	0.973	0.3	valid
11	0.946	0.3	valid
12	0.965	0.3	valid
13	0.952	0.3	valid
14	1.000	0.3	valid
15	1.000	0.3	valid

Sumber : Data yang diolah, 2011

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa semua item pernyataan menghasilkan nilai lebih besar dari nilai r_{kritis} sehingga data-data tersebut dapat dikatakan valid. Item valid tersebut dapat digunakan dalam proses pengolahan analisis data. Diketahui bahwa semua variabel implementasi kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan dan variabel kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung memiliki hasil yang valid. Hasil tersebut dapat dijadikan sebagai pengukuran dan dasar dalam penganalisisan data terkait dengan penelitian pengaruh implementasi kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

4.1.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat dipercaya dan diandalkan. Reliabilitas adalah suatu analisas yang menunjukan tingkat kemantapan dan ketepatan suatu alat ukur. Tujuan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran dapat memberikan hasil yang konsisten, menunjukan tingkat ketepatan, keakuratan bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap subjek dengan mengunakan alat ukur yang sama Rumusan Koefesien Reliabilitas untuk instrumen penelitian yang berupa skor berskala ukur ordinal, digunakan persamaan *koefesien-α Cronbach*.

Contoh perhitungan untuk Uji Reliabilitas Variabel X_1 dengan bantuan *microsoft exsel 2007* dapat dilihat sebagai berikut:

Pert	**Si^2**
p1	0.575075
p2	0.522523
p3	0.536036
S^2 Total	4.265766
Total Si^2	1.633634

Jadi, Koefisien reliabilitasnya adalah :

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1-\frac{\sum \sigma_b^{\,2}}{\sigma_1^{\,2}}\right]$$

$= \frac{\quad}{\quad}\ [1 - \frac{\quad}{\quad}]$

$= 0{,}926$

Berdasarkan koefisien reliabilitas yang telah dihitung, maka untuk menentukan keeratan hubungan antara implementasi kebijakan sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung bisa digunakan kriteria Guilford sebagai berikut :

1. kurang dari 0,20 : Hubungan yang sangat kecil dan bisa diabaikan
2. 0,20 - < 0,40 : Hubungan yang kecil (tidak erat)
3. 0,40 - < 0,70 : Hubungan yang cukup erat
4. 0,70 - < 0,90 : Hubungan yang erat (reliabel)
5. 0,90 - < 1,00 : Hubungan yang sangat erat (sangat reliabel)
6. 1,00 : Hubungan yang sempurna

(Guilford : 1965 : 129)

Berdasarkan hasil perhitungan serta melihat kriteria diatas maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan untuk variable X_1 sangat reliable dan dapat digunakan dalam penelitian. Proses untuk melihat apakah peryantaan untuk variabel selanjutnya reliabel atau tidak dapat dilihat pada daftar lampiran mengenai rekap hasil validitas dan reliabilitas.

4.2 Implementasi Kebijakan Sistem Komperisasi Kantor Pertanahan (X)

4.2.1 Implementasi Strategi Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan Kota Bandung (X_1).

Proses Komputerisasi Kantor Pertanahan dapat berjalan dengan baik apabila implementasi strategi dapat dijalankan dengan baik dan benar. Implementasi strategi merupakan cara bagaimana kita untuk dapat meraih apa yang kita inginkan atau tujuan yang akan kita capai, dengan strategi yang tepat maka tujuan tersebut akan

dengan cepat pula kita dapatkan. Berikut ini merupakan tanggapan responden mengenai implementasi strategi yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Tabel 4.4
Tanggapan Responden Mengenai Implementasi Strategi

No	SS	S	RG	TS	STS	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
1	17	19	0	0	1	37	162	185
	45.9%	51.4%	0.0%	0.0%	2.7%	100.0%	87.6%	
2	12	24	0	0	1	37	157	185
	32.4%	64.9%	0.0%	0.0%	2.7%	100.0%	84.9%	
3	13	23	0	0	1	37	158	185
	35.1%	62.2%	0.0%	0.0%	2.7%	100.0%	85.4%	
Total Skor							477	
Persentase Skor							85.9%	

Sumber : data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan tabel diatas menggambarkan tanggapan responden mengenai Implementasi Strategi yang meliputi : Penyesuaian sruktur organisasi, Strategi kebijakan, Prosedur yang ada. Total skor untuk Implementasi Strategi adalah 477. Hasil tersebut secara signifikan dapat mengambarkan keberhasilan Implementasi Strategi yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Penyesuaian struktur organisasi yang ada di kantor Pertanahan Kota Bandung sudah berjalan dengan baik, hal tersebut dapat dilihat dengan adanya pola aliran tentang pelimpahan wewenang yang diberikan oleh kepala Kantor Pertanahan Kota Bandung terhadap bawahannya, dengan adanya struktur organisasi yang jalas membuat pelimpahan wewenang tidak tumpang tindih serta adanya rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap apa yang menjadi tugas aparatur dalam memberikan pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Proses struktur

organisasi tersebut secara signifikan mandapat tanggapan dari responden atau masyarakat pemohon pembuatan sertifikat tanah sebesar 87.6 % yang berada dalam kategori sangat baik.

Strategi kebijakan yang dibuat oleh kepala Kantor Pertanahan Kota Bandung guna mensukseskan pelaksanaan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan dalam memberikan pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung memperoleh skor dari responden atau masyarakat sebesar 84,9 % dan berada dalam kategori sangat baik, salah satu kebijakan yang mendukung tercapainya pelayanan yang prima dan baik yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung yaitu :

1. Loket pelayanan pembuatan sertifikasi tanah dibuka lebih awal yaitu pada pukul 08.00-14.30.
2. Koprasi Kantor Pertanahan Kota Bandung menyediakan persyaratan atau apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dalam mengurus pelayanan sertifikasi tanah.
3. Rasa tanggung jawab yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat.
4. Tersedianya ruang informasi apabila masyarakat mengalami kesulitan dalam hal pengurusan pembuatan sertifikasi tanah.
5. Mengutamakan keramahan dalam melayani masyarakat

Prosedur pelaksanan sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan yang jelas dalam memberikan pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung mendapat tanggapan skor dari responden atau masyarakat sebesar 85.4 % yang

berada dalam kategori sangat baik. Prosedur pelaksanaan sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan dalam memberikan pelayanan yang baik dapat diapikasikan dengan adanya pola aliran tentang pembuatan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung seperti yang tertuang dalam bab 3, adanya ruang informasi apabila masyarakat pemohon pembuatan sertifikasi tanah mengalami kesulitan yang selalu siapa untuk membantu dengan penuh keramahan pada masyarakat.

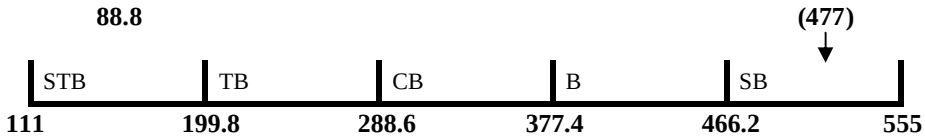
Berdasarkan penelitian yang telah diolah, maka jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 3 x 37= 555
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 3 x 37 = 111
- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5
  = (555 – 111) : 5
  = 88.8
- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%
  = (477 : 555) x 100%
  = 85.9%

Keterangan mengenai batas garis kontinun dapat kita lihat seperti dibawah ini :

1. 111 ≤ skor □ 199.8 berada pada kategori Sangat tidak baik
2. 199.8 ≤ skor □ 288.6 berada pada kategori Tidak baik
3. 288.6 ≤ skor □ 377.4 berada pada kategori Cukup baik
4. 377.4≤ skor □ 466.2 berada pada ketegori Baik
5. 466.2 ≤ skor □ 555 berada pada kategori Sangat baik

Gambar 4.1
Garis Kontinum Implementasi Strategi



Sumber : Hasil penelitian diolah, 2011

Berdasarkan garis kontinun secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 1 sampai dengan 3 adalah 555. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 477 atau 85.9% dari skor ideal yaitu 555. Dengan demikian implementasi strategi berada pada kategori sangat baik, hal tersebut disebabkan oleh keberhasilan implementasi strategi yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung yang meliputi : Penyesuaian struktur organisasi, pelaksanaan strategi kebijakan, serta para aparatur Kantor Pertanahan yang selalu memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan bersama.

.

4.2.2 Pengorganisasian Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan Dalam Memberikan Pelayanan (X_2)

Pengorganisasian dimaksudkan agar Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan tersebut dapat berjalan dengan baik sehingga dapat mencapai target yang diinginkan bersama yaitu melayani masyarakat yang akan membuat sertifikasi tanah. Pengorganisasian juga dapat membuat alur atau tanggung jawab aparatur tidak tumpang tindih, sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan yang dapat menghambat terlaksananya proses Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan dengan baik dan efisien. Berikut ini tabel tanggapan responden mengenai pengorganisasian yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Mengenai Pengorganisasian

No	SS	S	RG	TS	STS	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
4	10	25	0	1	1	37	153	185
	27.0%	67.6%	0.0%	2.7%	2.7%	100.0%	82.7%	
5	16	19	0	0	2	37	158	185
	43.2%	51.4%	0.0%	0.0%	5.4%	100.0%	85.4%	
6	16	18	2	0	1	37	159	185
	43.2%	48.6%	5.4%	0.0%	2.7%	100.0%	85.9%	
Total Skor							470	
Persentase Skor							84.7%	

Sumber : data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan tabel diatas menggambarkan tanggapan responden mengenai Pengorganisasian yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Pengolahan data yang disajikan pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa skor total untuk Pengorganisasian adalah 470 atau persentase skor 84.7 % yang berada dalam kategori

sangat baik. Hasil tersebut secara signifikan dapat mengambarkan keberhasilan Pengorganisasian yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan sertifikasi tanah melalui pelaksanaan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan yang meliputi : Struktur organisasi, Pembagian pekerjaan, serta Hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Struktur organisasi yang ada di kantor Pertanahan Kota Bandung sudah berjalan dengan baik, hal tersebut dapat dilihat dengan adanya pola aliran tentang pelimpahan wewenang yang diberikan oleh kepala Kantor Pertanahan Kota Bandung terhadap bawahannya, dengan adanya struktur organisasi yang jalas membuat pelimpahan wewenang tidak tumpang tindih. Rasa tanggung jawab yang besar akan tugas yang mereka emban membuat aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung bekerja dengan sungguh-sungguh serta disiplin kerja yang baik dalam memberikan pelayanan sertifikasi tanah pada masyarakat.

Pembagian pekerjaan untuk mempercepat proses pelayanan sertifikasi hak atas tanah yang dibuat guna mensukseskan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan dapat dijalankan dengan baik sehingga apa yang diharapkan oleh masyarakat dapat terpenuhi. Proses pembagian pekejaan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung guna mensukseskan kegiatan sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan meliputi :

Tabel 4.6
Jumlah Pegawai Berdasarkan per-unit kerja

No	Unit kerja	Jumlah
1	SUB. BAG TATA USAHA	19
2	SEKSI SURVEI DAN PEMETAAN	39
3	SEKSI PENGENDALIAN PERTANAHAN DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT	9
4	SEKSI PENGATURAN DAN PENATAAN PERTANAHAN	8
5	SEKSI HAK TANAH DAN PENDAFTARAN TANAH	78
6	SEKSI SENGKETA KONFLIK DAN PERKARA	12
Jumlah		165

Sumber : Kantor Pertanahan Kota Bandung Subbagian Kepegawaian dan Umum Tahun 2011.

Proses sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan dapat berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat salah satunya adalah dengan adanya pembagian pekerjaan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung, pada tabel diatas dapat dilihat bahwa seksi hak tanah dan pendaftaran tanah memiliki jumlah pegawai atau karyawan yang lebih banyak, hal tersebut bertujuan supaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan dapat membarikan pelayanan yang prima serta tidak membuat masyarakat menunggu untuk mendapatkan pelayanan sertifikasi tanah. Tanggapan responden atau masyarakat pemohon pembuatan sertifikasi tanah yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung terhadap pembagian pekerjaan mendapat persentase skor sebesar 85.4 %, yang artinya dalam memberikan pelayanan pada masyarakat melalui pembagian pekerjaan yang dapat mempercepat proses sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan berjalan dengan baik.

Hak masyarakat dalam menerima pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung mendapat perentase skor sebesar 85,9 %, yang artinya berada dalam kategori sangat baik. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pemohon pembuatan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung berjalan dengan baik tanpa adanya pembedaan status atau golongan, sehingga proses sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan dapat berjalan dengan lancar, aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bersikap ramah, penuh disiplin serta rasa tanggung jawab yang tinggi sehinnga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selalu profesional.

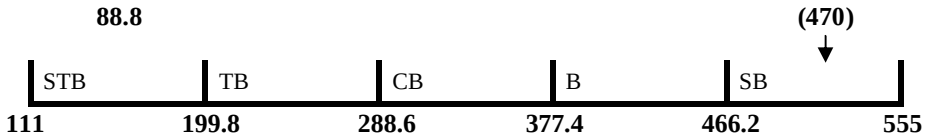
Berdasarkan penelitian yang telah diolah, maka jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 3 x 37= 555
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 3 x 37 = 111
- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5
  = (555 – 111) : 5
  = 88.8
- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%
  = (470 : 555) x 100%
  = 84.7%

Keterangan mengenai batas garis kontinun dapat kita lihat seperti dibawah ini :

1. 111 ≤ skor □ 199.8 berada pada kategori Sangat tidak baik
2. 199.8 ≤ skor □ 288.6 berada pada kategori Tidak baik
3. 288.6 ≤ skor □ 377.4 berada pada kategori Cukup baik
4. 377.4≤ skor □ 466.2 berada pada ketegori Baik
5. 466.2 ≤ skor □ 555 berada pada kategori Sangat baik

Gambar 4.2
Garis Kontinum Pengorganisasian



Sumber : Hasil penelitian diolah, 2011

Berdasarkan garis kontinun secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 4 sampai dengan 6 adalah 555. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 470 atau 84.7% dari skor ideal yaitu 555. Berdasarkan data yang telah diolah maka Pengorganisasian Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung berada pada kategori sangat baik, hal tersebut meliputi beberapa faktor yaitu : Pelaksanaan berdasarkan Struktur organisasi dalam memberikan pelayanan sertifikasi hak atas tanah melalui Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan sudah berjalan dengan baik, Pembagian Pekerjaan untuk mempermudah serta meningkatkan pelayanan sertifikasi tanah, serta adanya kesamaan dalam mendapatkan pelayanan

sertifikasi tanah yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung sudah berjalan dengan baik.

4.2.3 Penggerakan dan Kepemimpinan dalam Meningkatkan Pelayanan Sertifikasi Tanah (X_3)

Pengerakan dan kepemimpinan dalam sebuah organiasasi bertujuan supaya organisasi tersebut mempunyai visi, misi serta tujuan yang sama atau jelas yang hendak dicapai oleh organisasi tersebut. Pemimpin akan menentukan arah organisasi untuk mencapai tujuan dengan membuat suatu kebijakan-kebijakan tertentu yang dapat mendorong seseorang giat dalam bekerja ataupun sebaliknya. Proses Komputerisasi Kantor Pertanahan dapat berjalan dengan baik apabila pemimpin memberikan dorongan yang baik yang dapat meningkatkan motivasi para pegawai untuk bekerja dengan penuh tanggung jawab dan disiplin yang tinggi guna melayani masyarakat. Berikut ini tabel tanggapan responden mengenai pengerakan dan kepemimpinan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Mengenai Penggerakan dan Kepemimpinan

No	SS	S	RG	TS	STS	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
7	16	19	1	0	1	37	160	185
	43.2%	51.4%	2.7%	0.0%	2.7%	100.0%	86.5%	
8	14	21	1	0	1	37	158	185
	37.8%	56.8%	2.7%	0.0%	2.7%	100.0%	85.4%	
9	10	25	1	0	1	37	154	185
	27.0%	67.6%	2.7%	0.0%	2.7%	100.0%	83.2%	
Total Skor							472	
Persentase Skor							85.0%	

Sumber : data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan penelitian, menggambarkan tanggapan responden mengenai penggerakan dan kepemimpinan. Hasil pengolahan yang disajikan pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa skor total untuk penggerakan dan kepemimpinan adalah 472 atau mendapat persentase skor sebesar 85 % yang berada dalam kategori sangat baik. Hasil tersebut secara signifikan dapat mengambarkan keberhasilan Penggerakan dan kepemimpinan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung Proses penggerakan dan kepemimpinan meliputi beberapa hal yaitu : Efektifitas kepemimpinan dalam memberikan dorongan pada pelaksanaan sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan, Kerjasama tim, serta Komunikasi atau proses komunikasi yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Efektifitas kepemimpinan dalam memberikan dorongan pada pelaksanaan sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan dalam memberikan pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung sudah berjalan dengan baik, hal tersebut dapat kita lihat dengan adanya evaluasi terhadap hasil kerja aparatur Kantor Pertanahan, baik melalui indek kepuasan masyarakat yang tersedia di Kantor Pertanahan Kota Bandung, kepada Kantor Pertanahan Kota Bandung tidak segan-segan secara langgsung memberikan dorongan kepada pegawai supaya memberikan pelayanan yang maksimal serta penuh tanggung jawab dan selalu mengingatkan pegawainya untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Berdasarkan tanggapan responden atau masyarakat pemohon membuatan sertifikasi tanah yang mendapatkan

pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung mendapat persentase skor sebesar 86.5% yang artinya berada dalam kategori sangat baik.

Proses Komputerisasi Kantor Pertanahan dapat berjalan dengan baik apabila ditunjang dengan kerjasama tim yang solit dalam memberikan pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan sertifikasi tanah melalui sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan selalu bekerja sama sebagia tim yang solit sehingga dalam membarikan pelayanan akan maksimal, salah satunya apabila ada kesulitan dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai yang lain tidak segan-segan selalu siap membantu, sehinngga proses Kompuerisasi Kantor Pertanahan dapat berjalan lancar sesuai dengan apa yang diharapkan bersama. Adanya rasa tanggung jawab bersama sebagai tim serta kesadaran yang tinggi dalam membarikan pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung membuat pelayanan semakin mudah untuk masyarakat. Berdasarkan tanggapan responden atau masyarakat pemohon membuatan sertifikasi tanah yang mendapatkan pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung mendapat persentase skor sebesar 85.4% yang artinya berada dalam kategori sangat baik.

Komunikasi yang terjalin dengan baik antar aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung serta komunikasi antara aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung dengan masyarakat pemohon pembuatan sertifikasi tanah membuat pelaksanaan sistem Komputerisasi dapat berjalan dengan lancar. Tersedianaya ruang informasi serta pengumuman-pengumuman membuat proses Komputerisasi Kantoor Pertanahan

dapat berjalan dengan efektif, aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung tidak segan–segan dalam memberikan informasi kepada masyarakat apabila masyarakat tersebut dianggap kurang paham mengenai proses atau prosedur dalam pembuatan sertifikasi tanah. Tanggapan responden mengenai komunikasi yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung mendapakan persentase skor sebesar 83.2 % yang artinya proses komunikasi dalam memberikan pelayanan melalui sistem Komputerisasi Kantor pertanahan Kota Bandung berada dalam kategori baik.

Berdasarkan penelitian yang telah diolah, maka jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara sebagai berikut :

- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 3 x 37= 555
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 3 x 37 = 111
- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5
  = (555 – 111) : 5
  = 88.8
- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%
  = (472 : 555) x 100%
  = 85.0%

Keterangan mengenai batas garis kontinun dapat kita lihat seperti dibawah ini :

1. 111 ≤ skor □ 199.8 berada pada kategori Sangat tidak baik
2. 199.8 ≤ skor □ 288.6 berada pada kategori Tidak baik

3. 288.6 ≤ skor 377.4 berada pada kategori Cukup baik

4. 377.4≤ skor 466.2 berada pada ketegori Baik

5. 466.2 ≤ skor 555 berada pada kategori Sangat baik

Gambar 4.3
Garis Kontinum Penggerakan dan Kepemimpinan



Sumber : Hasil penelitian diolah, 2011

Berdasarkan garis kontinun, secara ideal skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 7 sampai dengan 9 adalah 555. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 472 atau 85.0% dari skor ideal yaitu 555. Dengan demikian Penggerakan dan Kepemimpinan berada pada kategori sangat baik, hal tersebut meliputi beberapa faktor yaitu : Efektifitas dalam memberikan pelayanan sertifikasi tanah melalui Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan sudah berjalan dengan baik, dalam artian aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung sigap dan tanggap untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Adanya kerjasama tim yang solit antara aparatur dalam memberikan pelayanan, serta komunikasi yang baik antara aparatur dalam memberikan pelayanan sertifikasi tanah yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung sudah berjalan dengan baik.

4.2.4 Pengendalian Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan Kota Bandung(X_4)

Pengendalian merupakan suatu proses pengambilan keputusan atau kebijakan yang dirasakan perlu guna mencapai tujuan yang diinginkan, dalam hal ini pengambilan keputusan yang tepat dapat meningkatkan kualiatas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Pelayanan yang baik akan dapat memberikan kenyamanan dan kepercayaan pada masyarakat sehingga proses Komputerisasi Kantor Pertanahan dapat berjalan dengan cepat. Berikut ini tabel tanggapan responden mengenai pengendalian yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Mengenai Pengendalian

No	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
10	11	23	2	0	1	37	154	185
	29.7%	62.2%	5.4%	0.0%	2.7%	100.0%	83.2%	
11	6	26	3	1	1	37	146	185
	16.2%	70.3%	8.1%	2.7%	2.7%	100.0%	78.9%	
12	13	20	3	0	1	37	155	185
	35.1%	54.1%	8.1%	0.0%	2.7%	100.0%	83.8%	
Total Skor							455	
Persentase Skor							82.0%	

Sumber : data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan penelitian pada tabel diatas menggambarkan tanggapan responden mengenai Pengendalian. Hasil pengolahan mengambarkan bahwa skor total untuk Pengendalian adalah 455 serta mendapatkan persentase sebesar 82 % yang artinya berada dalam kategori baik. Hasil tersebut secara signifikan dapat

mengambarkan keberhasilan pengendalian yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam menunjang pelayanan sertifikasi tanah melalui pelaksanaan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan sudah sesuai dengan implementasi kebijakan sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan. Pengendalian sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan Kota Bandung meliputi berapa hal yaitu : sistem informasi , anggaran, serta audit keuangan.

Sistem informasi yang diberikan kepada masyarakat pemohon sertifikasi tanah melalui sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan mendapatkan pesentase sebesar 83.2 % yang berarti dalam kategori baik, hal tersebut dapat dilihat dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung. Ruang informasi publik yang ada atau yang terdapat di Kantor Pertanahan Kota Bandung dapat memberikan informasi mengenai pembuatan sertifikasi tanah yang diinginkan oleh masyarakat. Sikap ramah aparatur dalam memberikan informasi memudahkan masyarakat apabila ada informasi yang kurang dimengerti, sehingga dapat menanyakan secara langgung kepada petugas yang ada dimeja informasi.

Pengendalian anggaran yang baik dapat menghemat biaya produksi dalam pembuatan sertifikasi tanah yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung melalui Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan. Tersedianya koperasi yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung juga menghemat biaya masyarakat dalam pembuatan sertifikasi tanah, hal tersebut juga dikuatkan dengan PP No 13 Tahun 2010 tentang biaya atau anaggaran yang diperlukan atau dikeluarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan sertifikasi tanah. Berdasarkan pengolahan data dari masyarakat

mengenai pengendalian biaya atau anggaran memperoleh skor jawaban dari responden sebesar 78,9 % yang menunjukan dalam kategori baik.

Proses audit penyelenggaraan sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan terhadap peningkatan pelayanan sertifikasi tanah memperoleh skor sebesar 83,8 % yang berada dalam kategori baik. Pelaksanaan audit anggaran yang ada di kantor Pertanahan Kota Bandung sebagai kontrol pelaksanaan pelayanan sertifikasi hak atas tanah. Kantor pertanahan Kota Bandung selalu melakukan evaluasi biaya, hal tersebut bertujuan supaya tidak ada menyimpangan-penyimpangan. Proses audit dapat dilakukan setiap satu bulan sekali atau per-enam bulan, rasa tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung menujukan kedisiplinan aparatur sehingga penyimpangan-penyimpangan yang ditakutkan tidak terjadi.

Berdasarkan penelitian yang telah diolah, maka jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara sebagai berikut :

- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 3 x 37= 555
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 3 x 37 = 111
- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5
  = (555 – 111) : 5
  = 88.8

- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%

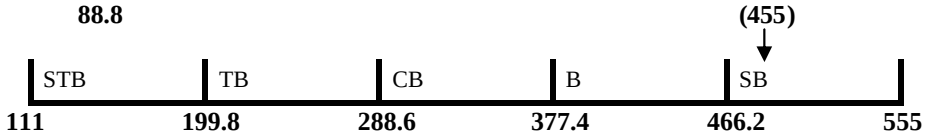
  = (455 : 555) x 100%

  = 82.0%

Keterangan mengenai batas garis kontinun dapat kita lihat seperti dibawah ini :

1. 111 ≤ skor □ 199.8 berada pada kategori Sangat tidak baik
2. 199.8 ≤ skor □ 288.6 berada pada kategori Tidak baik
3. 288.6 ≤ skor □ 377.4 berada pada kategori Cukup baik
4. 377.4≤ skor □ 466.2 berada pada ketegori Baik
5. 466.2 ≤ skor □ 555 berada pada kategori Sangat baik

Gambar 4.4
Garis Kontinum Pengendalian



Sumber : Hasil penelitian diolah, 2011

Berdasarkan garis kontinun, secara ideal skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 10 sampai dengan 12 adalah 555. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 455 atau 82.0% dari skor ideal yaitu 555. Dengan demikian Pengendalian berada pada kategori baik, hal tersebut meliputi beberapa faktor yaitu : Sistem informasi Komputerisasi Kantor Pertanahan dalam memberikan pelayanan sertifikasi tanah sudah sesuai dengan apa yang diharapkan, dalam artian aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung mampu untuk mengoperasionalkan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan dengan baik.

Pengendalian anggaran dapat terlaksana dengan baik atau efisien terlihat melalui biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat dalam pembuatan sertifikat tanah, serta adanya audit anggaran yang bertujuan untuk menevaluasi kekeliruan yang ada. Pelayanan yang baik, yang diberikan oleh aparatur Kantor Pertanahan dengan penuh disiplin dan rasa tanggung jawab yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung merupakan bukti kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan sertifikasi tanah.

Berdasarkan data yang telah diolah, maka ringkasan Data Tanggapan Responden Variabel X Implementasi Kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan diukur menggunakan empat dimensi yaitu implementasi strategi, pengorganisasian, penggerakan dan kepemimpinan serta pengendalian. Jawaban responden dikategorikan dalam 5 kategori berdasarkan skala Likert dimana masing-masing jawaban mempunyai gradasi penilaian dari sangat positif (sangat baik) ke sangat negatif (tidak baik) yang dituangkan dalam pilihan jawaban angket.

Ringkasan dari hasil penelitian mengenai implementasi kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan dengan menggunakan persentase skor tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.9
Rekapitulasi Persentase Total Skor Tanggapan Responden Mengenai Implementasi Kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan

No.	Dimensi	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Implementasi Strategi	477	555	84,7	Sangat baik
2	Pengorganisasian	472	555	85	Sangat baik
3	Penggerakan dan kepemimpinan	472	555	85	Sangat baik
4	Pengendalian	455	555	82	Baik
	Total	**1876**	**2220**	**84**	**Sangat baik**

Sumber : Hasil penelitian diolah, 2011

Perhitungan:

Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Presentase Skor Aktual= skor aktual/skor ideal*100

Dari tabel diatas maka dapat diketahui untuk kriteria implementasi strategi, pengorganisasian, penggerakan dan kepemimpinan dan pengendalian memiliki total skor aktual sebesar 1876 sedangkan total skor ideal yaitu sebesar 2220. Sehingga perhitungan dari total skor aktual dan total skor ideal dapat diketahui besarnya presentase skor aktual yaitu 84%.

Hasil persentase skor aktual tanggapan responden terhadap skor ideal dapat dilihat bahwa implementasi kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan yang dilakukan Kantor Pertanahan Kota Bandung menunjukkan sangat baik. Artinya kriteria implementasi kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan yang telah

diterapkan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung sudah diterapkan dengan sangat baik.

4.3 Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Bandung (Y)

4.3.1 Akuntabilitas Pelayanan Sertifiksasi Tanah Kantor Pertanahan Kota Bandung (Y_1)

Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada dimasyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung-jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah atau perusahaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas pelayanan publik meliputi kinerja pelayanan publik, biaya pelayanan publik dan produk pelayanan publik, sehingga dalam proses pembuatan sertifikasi tanah yang terdapat di Kantor Pertanahan Kota Bandung sesuai dengan prosedur, undang-undang serta standar operasional pelayanan yang telah disepakati bersama dalam suatu intansi terkait. Berikut ini tabel tanggapan responden mengenai akuntabilitas yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Tabel 4.10
Tanggapan Responden Mengenai Akuntabilitas

No	SS	S	RG	TS	STS	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
1	12	21	4	0	0	37	156	185
	32.4%	56.8%	10.8%	0.0%	0.0%	100.0%	84.3%	
2	15	19	3	0	0	37	160	185
	40.5%	51.4%	8.1%	0.0%	0.0%	100.0%	86.5%	
3	12	21	4	0	0	37	156	185
	32.4%	56.8%	10.8%	0.0%	0.0%	100.0%	84.3%	
Total Skor							472	
Persentase Skor							85.0%	

Sumber : data primer yang telah diolah, 2011

Tabel diatas menggambarkan tanggapan responden mengenai Akuntabilitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung. Berdasarkan hasil pengolahan yang telah disajikan, maka dapat dilihat bahwa skor total untuk Akuntabilitas adalah 472 yang artinya memiliki persentase sebesar 85 % dan berada dalam kategori sangat baik. Hasil tersebut secara signifikan dapat mengambarkan keberhasilan Akuntabilitas pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung atau dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat maupun pemerintah. Akuntabilitas pelayanan sertifikasi tanah meliputi beberapa hal, yaitu : Kinerja pelayanan, Biaya serta Produk yang dihasilkan.

Kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung mendapatkan persentase skor sebesar 84.4 % yang artinya dalam kategori sangat baik. Kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan sertifikasi tanah sudah dilakukan dengan baik dan penuh tanggung jawab, hal tersebut dapat kita lihat dari daftar absensi, baik pada waktu datang dan pada waktu pulang, disiplin yang tinggi

dalam memberikan pelayanan pada masyarakat pemohon pembuatan sertifikasi tanah, saling bekerja sama dalam mengatasi masalah-masalah sebagai tim, cepat dan cekatan dalam menghadapi permasalahan serta total dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Biaya dalam pemebuatan sertifikasi tanah yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung sudah sangat jelas, sehingga kecil kemungkinan terjadi penyelewengan pada proses pembuatan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Proses tersebut juga ditunjang dengan adanya kejelasan biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam membuat sertifikat tanah yang ada di kantor Pertanahan Kota Bandung. Peraturan Pemerintah No. 13 tahun 2010 tentang biaya pembuatan serta lamanya waktu pembuatan sertifikat dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.11
Biaya Pembuatan Serta Lamanya Waktu Pembuatan Sertifikat

Perihal	Biaya	Waktu
Pengecekan sertifikat	RP. 50.000,00	1 Hari kerja
Pemecahan sertifikat	RP. 50.000,00	15 Hari kerja
Pemisahan sertifikat	RP. 50.000,00	15 Hari kerja
Pengabungan sertifikat	RP. 50.000,00	15 Hari kerja
Ganti Nama	RP. 50.000,00	7 Hari kerja
Penilaian Hak jual beli	RP. 1/1000*Nilai Tanah	5 Hari kerja

PP No. 13 Tahun 2010 Tentang biaya serta lamanya Waktu Pembuatan sertifikat Tanah.

Tabel diatas secara transparan memberikan penjelasan biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam pengurusan serifikasi tanah memperoleh skor tanggapan responden sebesar 86,5% yang berarti berada dalam kategori sangat baik.

Produk yang dihasilkan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam melayanai masyarakat pemohon pembuatan sertifikasi tanah yaitu sertifikat tanah mendapat skor tanggapan responden sebesar 84,3% yang berarti berada dalam kategori sangat baik. Produk yang dihasilkan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung yang berupa sertifikat tanah dapat dipertanggung jawabkan kesahan hukumnya, karena telah melalui proses yang panjang serta mendapat persetujuan dari banyak pihak yang terlibat. Kualitas produk tersebut juga sangat baik dalam artian tidak ada kecacatan baik fisik maupun non fisik, bila terjadi kesalahan maka Kantor Pertanahan Kota Bandung akan selalu siap mengevaluasi produk tersebut.

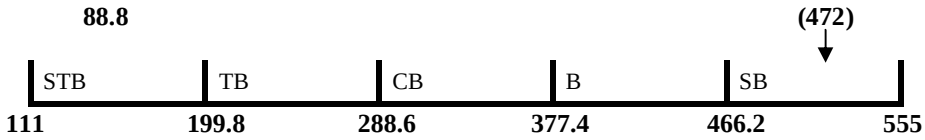
Berdasarkan penelitian yang telah diolah, maka jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 3 x 37= 555
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 3 x 37 = 111
- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5
  = (555 – 111) : 5
  = 88.8
- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%
  = (472 : 555) x 100%
  = 85.0%

Keterangan mengenai batas garis kontinun dapat kita lihat seperti dibawah ini :

1. 111 ≤ skor □ 199.8 berada pada kategori Sangat tidak baik
2. 199.8 ≤ skor □ 288.6 berada pada kategori Tidak baik
3. 288.6 ≤ skor □ 377.4 berada pada kategori Cukup baik
4. 377.4≤ skor □ 466.2 berada pada ketegori Baik
5. 466.2 ≤ skor □ 555 berada pada kategori Sangat baik

Gambar 4.5
Garis Kontinum Akuntabilitas



Sumber : Hasil penelitian diolah, 2011

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 1 sampai dengan 3 adalah 555. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 472 atau 85.0% dari skor ideal yaitu 555. Dengan demikian Akuntabilitas berada pada kategori sangat baik, hal tersebut meliputi beberapa faktor yaitu : kinerja aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung dapat berkerja dengan penuh disiplin dan rasa tanggung jawab yang tinggi. Biaya yang dikeluarkan oleh pemerintah secara tidak langsung juga dapat menunjang kelancaran dalam proses pelayanan sertifikasi tanah, sehingga masyarakat menjadi terbantu dalam pembuatan sertifikat tanah. Faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung yaitu produk yang dihasilkan berupa sertifikat tanah yang baik.

4.3.2 Transparansi Pelayanan Sertifiksasi Tanah Kantor Pertanahan Kota Bandung (Y_2)

Transparansi adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti pelanggan dalam hal ini masyarakat yang sangat berkepentingan dengan pelayanan yang bermutu. Pelayanan harus berorientasi pada mutu, sehingga perlu didengar dan dilihat pandangan pelanggan serta pengalaman mereka atas mutu pelayanan yang diterimanya. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung harus trasnparansi tanpa ada yang ditutup-tutupi sehingga tidak menimbulkan prasangka dari para pemohon sertifikat hak atas tanah. Berikut ini tabel tanggapan responden mengenai tranparansi yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Tabel 4.12
Tanggapan Responden Mengenai Transparansi

No	SS	S	RG	TS	STS	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
4	13	22	2	0	0	37	159	185
	35.1%	59.5%	5.4%	0.0%	0.0%	100.0%	85.9%	
5	12	23	2	0	0	37	158	185
	32.4%	62.2%	5.4%	0.0%	0.0%	100.0%	85.4%	
6	13	22	2	0	0	37	159	185
	35.1%	59.5%	5.4%	0.0%	0.0%	100.0%	85.9%	
Total Skor							476	
Persentase Skor							85.8%	

Sumber : data primer yang telah diolah, 2011

Tabel diatas menggambarkan tanggapan responden mengenai transparansi. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel tersebut, dapat dilihat bahwa

skor total untuk Transparansi adalah 476 dan persentase skornya adalah 85.8 % yang berarti berada dalam kategori sangat baik. Hasil tersebut secara signifikan dapat mengambarkan keberhasilan transparansi atau keterbukaan yang ada dalam pembuatan sertifikasi tanah yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Transparansi dalam memberikan pelayanan sertifikasi tanah yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung meliputi beberapa hal yaitu : Keterbukaan dalam proses penyelenggaraan, Peraturan dan prosedur pelaksanaan sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan serta Kemudahan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Keterbukaan dalam proses Komputerisasi Kantor Pertanahan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan sertifikasi tanah dapat kita lihat atau jumpai pada waktu kita sedang mengurus pembuatan sertifikasi tanah. Aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung menyediakan informasi-informasi yang dibutuhkan apabila ada masyarakat pemohon pembuatan sertifikasi tanah tidak paham atau atau mengenai alur dalam proses pembuatan sertifikasi tanah. Sikap ramah aparatur dalam memberikan informasi secara terbuka merupakan salah satu penunjang keberhasilan sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan.hasil tanggapan rerponden mengenai keterbukaan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung memperoleh persentase skor sebesar 85.9 % yang berarti berada dalam kategori sangat baik pelayanan keterbukaan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Proses tersebut juga ditunjang dengan peraturan dan prosedur standar operasional pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung sebagai kontrol

pelaksanaan pelayanan sertifikasi hak atas tanah memperoleh skor dari responden sebesar 85,4 % yang berarti berada dalam kategori sangat baik. Peraturan yang dibuat oleh pemerintah membuat suatu kemudahan-kemudahan dalam proses pembuatan serirtifikasi tanah, sikap disiplin aparatur dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional yang telah disepakati bersama juga mempercepat telaksananya sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan.

Kemudahan dalam memperoleh informasi tentang pembuatan sertifikat hak atas tanah memperoleh skor jawaban dari responden sebesar 85,9 % yang berarti berada dalam kategori sangat baik. Ruang informasi publik yang ada atau yang terdapat di Kantor Pertanahan Kota Bandung dapat memberikan informasi mengenai pembuatan sertifikasi tanah yang diinginkan oleh masyarakat. Sikap ramah aparatur dalam memberikan informasi memudahkan masyarakat apabila ada informasi yang kurang dimengerti, sehingga dapat menanyakan secara langgung kepada petugas yang ada dimeja informasi.

Berdasarkan data yang telah diolah, maka jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 3 x 37= 555
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 3 x 37 = 111
- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5
  = (555 – 111) : 5
  = 88.8

- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%

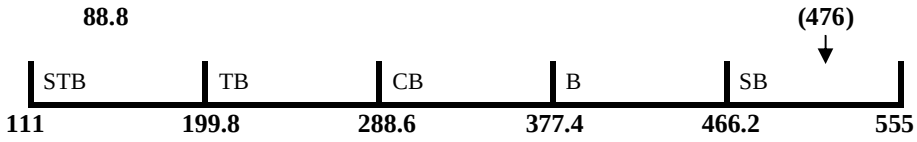
  = (476 : 555) x 100%

  = 85.8%

Keterangan mengenai batas garis kontinun dapat kita lihat seperti dibawah ini :

1. 111 ≤ skor □ 199.8 berada pada kategori Sangat tidak baik
2. 199.8 ≤ skor □ 288.6 berada pada kategori Tidak baik
3. 288.6 ≤ skor □ 377.4 berada pada kategori Cukup baik
4. 377.4≤ skor □ 466.2 berada pada ketegori Baik
5. 466.2 ≤ skor □ 555 berada pada kategori Sangat baik

Gambar 4.6
Garis Kontinum Transparansi



Sumber : Hasil penelitian diolah, 2011

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 4 sampai dengan 6 adalah 555. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 476 atau 85.8% dari skor ideal yaitu 555. Dengan demikian transparansi berada pada kategori sangat baik, hal tersebut meliputi beberapa faktor yaitu : Keterbukaan dalam proses pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung sudah berjalan dengan baik. Peraturan dan prosedur yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam pelayanan sertifikasi hak atas tanah dilaksanakan dengan tanggung jawab yang tinggi secara profesional,

faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung yaitu kemudahan dalam memperoleh informasi tentang sertifikasi tanah yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung sudah tersedia, yaitu terdapat di *front office* yang selalu siap memberikan bantuan informasi yang dibutuhkan.

4.3.3 Kondisional Pelayanan Sertifiksasi Tanah Kantor Pertanahan Kota Bandung (Y_3)

Kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan sertifikasi tanah hendaknya selalu mengutamakan kepentingan masyarakat sehingga selalu memberikan pelayanan yang terbaik. Berikut ini tabel tanggapan responden mengenai kondisional yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Tabel 4.13
Tanggapan Responden Mengenai Kondisional

No	SS	S	KS	RG	STS	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
7	10	24	3	0	0	37	155	185
	27.0%	64.9%	8.1%	0.0%	0.0%	100.0%	83.8%	
8	9	25	3	0	0	37	154	185
	24.3%	67.6%	8.1%	0.0%	0.0%	100.0%	83.2%	
Total Skor							309	
Persentase Skor							83.5%	

Sumber : data primer yang telah diolah, 2011

Tabel diatas menggambarkan tanggapan responden mengenai Kondisional. Berdasarkan hasil pengolahan yang telah disajikan, dapat dilihat bahwa skor total untuk Kondisional adalah 309 yang berarti berada dalam kategori baik. Hasil tersebut secara signifikan dapat mengambarkan keberhasilan kondisional yang ada dalam proses pembuatan sertifikasi tanah yang terdapat di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Kondisional meliputi beberapa hal, yaitu : Efisiensi aparatur dalam memberikan pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung serta Efektifitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Efisiensi waktu atau biaya yang diberikan oleh aparatur dalam melayani masyarakat pemohon pembuatan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung memperoleh skor sebesar 83,8 % yang berarti berada dalam kategori baik. Aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat serta efisien dimaksudkan agar masyarakat tidak terlalu lama dalam mendapatkan pelayanan sertifikasi tanah. Banyaknya aparatur dalam memberikan pelayanan semakin mempercepat proses Komputerisasi Kantor Pertanahan. Loket pelayanan juga tesedia lima buah serta adanya pelatihan yang dikakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung guna menunjang kualitas pelayanan yang prima.

Efektifitas pelayanan yang ada di kantor Pertanahan Kota Bandung dalam pembuatan sertifikat tanah memperoleh skor dari responden atau masyarakat sebesar 83,2 % yang berarti berada dalam kategori baik. Tersedianya banyak loket pelayanan serta koperasi Kantor Pertanahan yang menyediakan formulir persyaratan pembuatan

sertifikasi tanah menjadi lebih efektif dan memudahkan masyarakat dalam mengurus pembuatan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

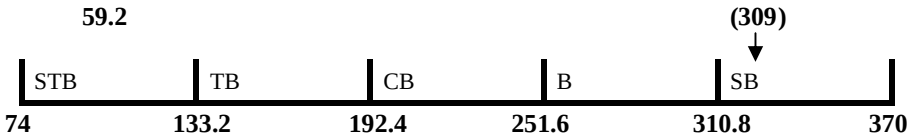
Berdasarkan data yang telah diolah, maka jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara sebagai berikut :

- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 2 x 37= 370
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 2 x 37 = 74
- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5
  = (370 – 74) : 5
  = 59.2
- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%
  = (309 : 370) x 100%
  = 83.5%

Keterangan mengenai batas garis kontinun dapat kita lihat seperti dibawah ini :

1. 74 ≤ skor 133.2 berada pada kategori Sangat tidak baik
2. 133.2 ≤ skor 192.4 berada pada kategori Tidak baik
3. 192.4 ≤ skor 251.6 berada pada kategori Cukup baik
4. 251.6 ≤ skor 310.8 berada pada ketegori Baik
5. 310.8 ≤ skor 370 Sangat baik

Gambar 4.7
Garis Kontinum Kondisional



Sumber : Hasil penelitian diolah, 2011

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 7 sampai dengan 8 adalah 370. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 309 atau 83.5% dari skor ideal yaitu 370. Dengan demikian Kondisional berada pada kategori baik, hal tersebut meliputi beberapa faktor yaitu : efisiensi baik biaya serta waktu dalam pembuatan sertifikat tanah yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung sudah dapat dilaksanakan dengan baik serta ditunjang dengan efektifitas dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat tidak perlu berbelit-belit dalam proses pembuatan sertifikasi tanah.

4.3.4 Partisipatif Pelayanan Sertifiksasi Tanah Kantor Pertanahan Kota Bandung (Y_4)

Partisipatif adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Partisipatif dapat dilihat dari mengidentifikasi peran masyarakat, mengidentifikasi metode atau instrument yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi, mencocokan instrument partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik, memilih instrumen

partisipasi yang akan digunakan, dan mengimplementasikan strategi yang dipilih. Berikut ini tabel tanggapan responden mengenai partisipatif masyarakat yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Tabel 4.14
Tanggapan Responden Mengenai Partisipatif

No	SS	S	RG	TS	STS	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
9	9	26	2	0	0	37	155	185
	24.3%	70.3%	5.4%	0.0%	0.0%	100.0%	83.8%	
10	8	26	3	0	0	37	153	185
	21.6%	70.3%	8.1%	0.0%	0.0%	100.0%	82.7%	
11	9	23	5	0	0	37	152	185
	24.3%	62.2%	13.5%	0.0%	0.0%	100.0%	82.2%	
Total Skor							460	
Persentase Skor							82.9%	

Sumber : data primer yang telah diolah, 2011

Tabel diatas menggambarkan tanggapan responden mengenai Partisipatif masyarakat dalam proses pelaksanaan sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan, maka dapat dilihat bahwa skor total untuk Partisipatif adalah 460 atau mendapat persentase skor sebesar 82.9 % berarti berada dalam kategori baik. Hasil tersebut secara signifikan dapat mengambarkan keberhasilan partisipatif masyarakat dalam proses pelaksanaan pembuatan serifikat tanah yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Partisipatif masyarakat dalam proses pelaksanaan pembuatan serifikat tanah meliputi beberapa hal, yaitu : Adanya peran dari masyarakat, Identifikasi metode yang digunakan, serta Implementasi strategi yang tepat yang dipilih oleh Kantor pertanahan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Peran masyarakat dalam meningkatkan proses pelaksanaan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung sangat baik. Aparatur selalu sigap dan cepat dalam memberikan informasi mengenai sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan kepada masyarakat. Adanaya komunikasi yang baik antara masyarakat dan aparatur semakin memudahkan proses Komputerisasi Kantor Pertanahan, sikap aktif untuk bertanya masyarakat apabila tidak tidak tau mengenai prosedur yang harus dijalankan. Serta sikap terbuka aparatur dalam memberikan pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung mendapatkan persentase skor dari masyarakat sebesar 83.8 % yang berarti barada dalam kategori baik.

Proses identifikasi metode yang tepat sasaran yang dugunakan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, sehingga proses Komputerisasi Kantor Pertanahan dapat berjalan dengan lancar. Adanya standar operasiaonal pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dan mendapat tanggapan dari responden sebesar 82.7 % yang berarti barada dalam kategori baik.

Implementasi strategi yang dibuat oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung memperoleh skor sebesar 82,2 % yang berarti berada dalam kategori baik. Proses tersebut juga ditunjang dengan kesiapan para apratur dalam mengimplementasikan kebijakan-kebijakan yang dibuat baik oleh pusat maupun kepala Kantor Pertanahan Kota Bandung gunakan melayani masyarakat dalam membuat sertifikasi tanah. Rasa tanggunga jawab yang besar mendorong aparatur untuk memberikan pelayanan yang

terbaik kepada masyarakat. Kedisiplinan merupakan ciri akan Kantor Pertanahan Kota Bandung yang selalu memberikan pelayanan terbaik.

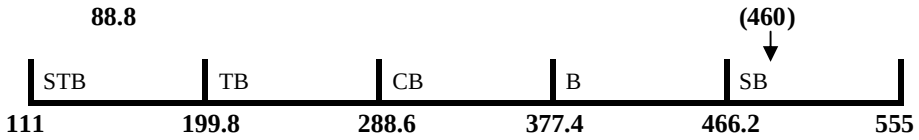
Berdasarkan data yang telah diolah, maka jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara sebagai berikut :

- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 3 x 37= 555
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 3 x 37 = 111
- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5
  = (555 – 111) : 5
  = 88.8
- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%
  = (460 : 555) x 100%
  = 82.9%

Keterangan mengenai batas garis kontinun dapat kita lihat seperti dibawah ini :

1. 111 ≤ skor 199.8 berada pada kategori Sangat tidak baik
2. 199.8 ≤ skor 288.6 berada pada kategori Tidak baik
3. 288.6 ≤ skor 377.4 berada pada kategori Cukup baik
4. 377.4≤ skor 466.2 berada pada ketegori Baik
5. 466.2 ≤ skor 555 berada pada kategori Sangat baik

Gambar 4.8
Garis Kontinum Partisipatif



Sumber : Hasil penelitian diolah, 2011

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 9 sampai dengan 11 adalah 555. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 460 atau 82.9% dari skor ideal yaitu 555. Dengan demikian Partisipatif berada pada kategori baik, hal tersebut meliputi beberapa faktor yaitu : peran serta masyarakat dalam pembuatan sertifikat tanah, identifikasi metode yang tepat yang diberikan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan, atau sikap yang ramah serta ditunjang dengan implementasi strategi yang tepat, maka akan tercapainya tujuan yang diinginkan yaitu proses Komputerisasi Kantor Pertanahan dapat memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat.

4.3.5 Kesamaan Hak Dalam Mendapatkan Pelayanan Sertifiksasi Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Bandung (Y_5)

Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung hendaknya selalu mengutamakan profesionalisme, sehingga dalam memberikan pelayanan

sertifikasi tanah akan dapat terlaksana dengan baik. Berikut ini tabel tanggapan responden mengenai kesamaan hak yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Tabel 4.15
Tanggapan Responden Mengenai Kesamaan hak

No	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
12	8	20	9	0	0	37	147	185
	21.6%	54.1%	24.3%	0.0%	0.0%	100.0%	79.5%	
13	9	24	4	0	0	37	153	185
	24.3%	64.9%	10.8%	0.0%	0.0%	100.0%	82.7%	
Total Skor							300	
Persentase Skor							81.1%	

Sumber : data primer yang telah diolah, 2011

Tabel diatas menggambarkan tanggapan responden mengenai Kesamaan hak. Berdasarkan hasil pengolahan yang telah disajikan, maka dapat dilihat bahwa skor total untuk Kesamaan hak adalah 300 yang berarti berada dalam kategori baik. Hasil tersebut secara signifikan dapat mengambarkan keberhasilan kesamaan hak yang diberikan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam melayani masyarakat. Kesamaan Hak pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung Meliputi Beberapa hal, yaitu : Keteguhan aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan ketegasan aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Keteguhan dalam melayanai masyarakat untuk membuat sertifikasi tanah yang dilakukan petugas dalam hal ini aparatur memperoleh skor sebesar 79,5 % yang berarti berada dalam kategori baik. Keteguhan tersebut dapat kita lihat apabila kita mendapatkan pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung,

aparatur selalu bersikap profesioanal dalam memberiakan pelayanan. Aparatur Kantor Pertanahan tidak adapat disuap dalam bentuk apapun sehingga proses Komputerisasi dapat berjalan dengan baik.

Proses tersebut juga ditunjang dengan ketegasan aparatur dalam memberikan pelayanan sertifikat tanah tanpa dibeda-bedakan melalui status sosialnya yang memperoleh skor dari responden sebesar 82,7 % berarti berada dalam kategori baik. Aparatur dalam memberikan pelayanan selalu bersikap profesional, rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan yang mereka emban atau amanatkan serta selalu bersiakap ramah kepada masyarakat pemohon pembauatan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

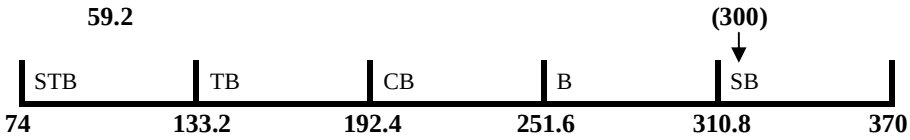
Berdasarkan data yang telah diolah, maka jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum yang pengukurannya ditentukan dengan cara sebagai berikut :

- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 2 x 37= 370
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 2 x 37 = 74
- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5
  = (370 – 74) : 5
  = 59.2
- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%
  = (300 : 370) x 100%
  = 81.1%

Keterangan mengenai batas garis kontinun dapat kita lihat seperti dibawah ini :

1. 74 ≤ skor □ l33.2 berada pada kategori Sangat tidak baik
2. 133.2 ≤ skor □ 192.4 berada pada kategori Tidak baik
3. 192.4 ≤ skor □ 251.6 berada pada kategori Cukup baik
4. 251.6 ≤ skor □ 310.8 berada pada ketegori Baik
5. 310.8 ≤ skor □ 370 berada pada kategori Sangat baik

Gambar 4.9
Garis Kontinum Kesamaan Hak



Sumber : Hasil penelitian diolah, 2011

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 12 sampai dengan 13 adalah 370. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 300 atau 81.1% dari skor ideal yaitu 370. Dengan demikian Kesamaan berada pada kategori baik, hal tersebut meliputi beberapa faktor yaitu : adanya keteguhan aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat serta ketegasan aparatur dalam memberikan pelayanan sertifikasi tanah tanpa membeda-bedakan golongan serta strata sosial seseorang yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Aparatur selalu memberikan pelayanan sertifikasi hak atas tanah secara profesional. Sehingga apa yanag dinginkan juga atau tujuan yang akan dicapai bersama akan terwujud.

4.3.6 Keseimbangan Hak dan Kewajiban Dalam Mendapatkan Pelayanan Sertifiksasi Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Bandung (Y_6)

Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan hendaknya selalu mengutamakan kewajiban dan tidak melulu menuntut haknya. Keseimbangan hak dan kewajiban akan mendorong terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien. Berikut ini tabel tanggapan responden mengenai keseimbangan hak dan kewajiban yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Tabel 4.16
Tanggapan Responden Mengenai Keseimbangan Hak dan Kewajiban

No	SS	S	RG	TS	STS	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
14	24	12	1	0	0	37	171	185
	64.9%	32.4%	2.7%	0.0%	0.0%	100.0%	92.4%	
15	24	12	1	0	0	37	171	185
	64.9%	32.4%	2.7%	0.0%	0.0%	100.0%	92.4%	
Total Skor							342	
Persentase Skor							92.4%	

Sumber : data primer yang telah diolah, 2011

Tabel diatas menggambarkan tanggapan responden mengenai Keseimbangan Hak dan Kewajiban aparatur dalam memberikan pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Berdasarkan hasil pengolahan yang telah disajikan, maka dapat dilihat bahwa skor total untuk Keseimbangan Hak dan Kewajiban adalah 342 dan mendapatkan persentase skor sebesar 92.4 % yang berada dalam kategori sangat baik. Hasil tersebut secara signifikan dapat mengambarkan keberhasilan

keseimbangan hak dan kewajiban yang diberikan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam melayani masyarakat. Keseimbangan Hak dan Kewajiban meliputi beberapa aspek yaitu : Rasa keadilan yang diperoleh masyarakat pemohon pembuatan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung dan Sikap keterbukaan yang dikakuakan aparatur dalam melayanai masyarakat pemohon membuatan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Rasa keadilan yang dirasakan oleh masyarakat pemohon membuatan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung memperoleh skor sebesar 92,4 %. yang berarti berada dalam ketegori sangat baik. Rasa keadilan dapat dimaksudkan pada pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Aparatur dalam memberikan pelayanan tanpa adanaya pembedaan, masyarakat yang datang terlebih dahulu dengan persyaratan yang komplit akan mendapatkan pelayanan yang pertama sesuai dengan nomor antrian yang tersedia diloket.

Proses tersebut juga ditunjang dengan keterbukaan aparatur dalam memberikan pelayanan sertifikat tanah tanpa ada yang disembunyikan yang memperoleh skor dari responden sebesar 92,4 % dan berada dalam kategori sangat baik. Keterbukaan merupakan modal awal yang harus dijaga guna mengkur tingkat kepuasan akan masyarakat pemohon pembuatan sertifikasi tanah. Aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung selalu bersikap profesiaonal dan menjungjung sikap bersih dari kopursi, kolusi dan nepotisme.

Berdasarkan data yang telah diolah, maka jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara sebagai berikut :

- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 2 x 37= 370
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 2 x 37 = 74
- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5

  = (370 – 74) : 5

  = 59.2
- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%

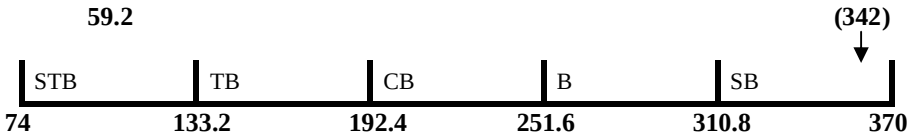
  = (342 : 370) x 100%

  = 92.4%

Keterangan mengenai batas garis kontinun dapat kita lihat seperti dibawah ini :

1. 74 ≤ skor 133.2 berada pada kategori Sangat tidak baik
2. 133.2 ≤ skor 192.4 berada pada kategori Tidak baik
3. 192.4 ≤ skor 251.6 berada pada kategori Cukup baik
4. 251.6 ≤ skor 310.8 berada pada ketegori Baik
5. 310.8 ≤ skor 370 berada pada kategori Sangat baik

Gambar 4.10
Garis Kontinum Keseimbangan Hak dan Kewajiban



Sumber : Hasil penelitian diolah, 2011

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 14 sampai dengan 15 adalah 370. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 342 atau 92.4% dari skor ideal yaitu 370. Dengan

demikian Keseimbangan Hak dan Kewajiban berada pada kategori sangat baik, hal tersebut meliputi beberapa faktor yaitu : adanya rasa keadilan yang diberikan oleh aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan sertifikasi tanah tanpa membeda-bedakan status seseorang, tidak adanya Korupsi Kolusi dan Nepotisme dalam proses pelayanan sertifikasi tanah. Aparatur dalam melayani masyarakat pemohon pembuatan sertifikasi tanah dengan penuh keterbukaan, tanpa dibeda-bedakan, sama rata, sama rasa, sehingga proses pelaksanaan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan Pertanahan di Kota Bandung dapat berjalan dengan baik.

Ringkasan Data Tanggapan Responden Variabel Y yaitu Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Bandung dapat diukur menggunakan enam dimensi yaitu akuntabilitas, transparansi, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban. Jawaban responden dikategorikan dalam 5 kategori berdasarkan skala Likert dimana masing-masing jawaban mempunyai gradasi penilaian dari sangat positif (sangat baik) ke sangat negatif (tidak baik) yang dituangkan dalam pilihan jawaban angket.

Ringkasan dari hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung dengan menggunakan persentase skor tanggapan responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.17
Rekapitulasi Persentase Total Skor Tanggapan Responden
Mengenai Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah
Di Kantor Pertanahan Kota Bandung

No.	Dimensi	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Akuntabilitas	472	555	85	Sangat baik
2	Transparansi	476	555	86	Sangat baik
3	Kondisional	309	370	83	Baik
4	Partisipatif	460	555	83	Baik
5	Kesamaan Hak	300	370	81	Baik
6	Keseimbangan hak dan kewajiban	342	370	92	Sangat baik
	Total	**2359**	**2775**	**85**	**Sangat baik**

Sumber : Hasil penelitian diolah, 2011

Perhitungan:

Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Presentase Skor Aktual= skor aktual/skor ideal*100

Dari tabel diatas maka dapat diketahui untuk kriteria akuntabilitas, transparansi, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban memiliki total skor aktual sebesar 2359 sedangkan total skor ideal yaitu sebesar 2775. Sehingga perhitungan dari total skor aktual dan total skor ideal dapat diketahui besarnya presentase skor aktual yaitu 85%.

Hasil persentase skor aktual tanggapan responden terhadap skor ideal dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan sertifikasi tanah yang dilakukan Kantor Pertanahan Kota Bandung menunjukkan sangat baik. Artinya kriteria kualitas pelayanan

sertifikasi tanah yang telah diterapkan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung sudah diterapkan dengan baik.

4.4 Pengaruh Implementasi Kebijakan Sistem KKP (X) Dengan Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah (Y)

Berdasarkan pembahasan mengenai implementasi kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan dan kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung, maka hasil implementasi kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan dan kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung sudah berjalan dengan baik. Karena pada saat peneliti melakukan observasi bahwa pelaksanaan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan dapat menjalankan pelayanan sertifikasi tanah sesuai dengan prosedur yang ada. Aparatur dapat melaksanakan dengan baik serta adanya kerjasama yang baik antara masyarakat pemohon sertifikasi tanah dan aparatur.

Tahapan untuk mengetahui besarnya pengaruh implementasi kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung, maka digunakan analisis regresi linier sederhana dan analisis korelasi. Analisis regresi linear merupakan analisis statistika yang bersifat parametrik dimana data yang digunakan harus memiliki skala pengukuran minimal interval. Karena data yang dihasilkan dari penyebaran kuesioner masih berskala ordinal, maka sebelumnya dilakukan konversi data skala ordinal menjadi skala interval dengan menggunakan program MSI (*method of successive interval*).

Tahapan untuk mengetahui besarnya pengaruh implementasi kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah sebagai berikut :

4.4.1 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi digunakan untuk mencari dan menguji pengaruh implementasi kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan (X) terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung (Y). Bentuk persamaan regresi untuk melihat pengaruh Implementasi kebijakan sistem Kompurerisasi Kantor Pertanahan terhadap Kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah sebagai berikut :

$$\hat{Y} = \alpha + \beta X$$

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan *software SPSS 13 for Windows*, diperoleh *output* regresi pengaruh implementasi kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan terhadap Kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Perhitungan koefisien regresi dilakukan dengan menggunakan *SPSS* 13.0 dan setelah perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.18
Koefisien Regresi Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-8.684	4.188		-2.074	.046
	X	1.316	.105	.905	12.554	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2011

Hasil pengolahan data yang diperoleh dalam tabel 4.19 diatas dapat ditulis dengan bentuk suatu persamaan regresi dengan model taksiran sebagai berikut :

$$\hat{Y} = -8.684 + 1.316\ X$$

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan beberapa hal berikut ini :

Persamaan linear sederhana diatas dapat dilihat besarnya konstanta adalah -8.684, berarti Kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung (Y), saat implementasi kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan (X) tidak ada (nol), maka besarnya Kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung (Y) adalah -8.684. Tanda koefisien variabel bebas (X) menunjukan arah hubungan dari variabel bebas dengan variabel tetap-nya. Variabel Implementasi kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan (X) bertanda positif menunjukan adanya hubungan yang searah antara implementasi kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan (X) dengan kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung (Y).

Arti dari persamaan dalam bentuk persamaan regresi yaitu untuk mengetahui Koefisien regresi implementasi kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan sebesar 1.316 menunjukkan besarnya perubahan pada variabel kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung apabila variabel implementasi kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan berubah sebesar satu satuan. Jadi setiap kenaikan implementasi kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan sebesar satu satuan akan meningkatkan kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung sebesar 1.316 atau sebaliknya.

Standar error merupakan nilai penyimpangan dari angka yang dikolom B. Nilai *beta* sama dengan nilai korelasi, kemudian nilai t adalah statistik uji yang digunakan untuk menguji signifikansi koefisien regresi. Selain menggunakan uji t nilai signifikansi (sig.) juga merupakan statsitik uji yang digunakan uji menguji signifikansi koefisien regresi. Kalau t dibandingkan dengan t tabel, maka nilai signifikansi dibandingkan dengan *alpa* penelitian yaitu 5% atau 0,05. Apabila nilai signifikan < 0,05 artinya koefisien regresi yang sedang diuji signifikan, sebaliknya apabilai nilai signifikan > 0,05 artinya koefisien regressi yang sedang diuji tidak signifikan

4.4.2 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang akan dicari hubungannya, yaitu antara variabel X, implementasi kebijakan Sistem Komputerisasi

Kantor Pertanahan diduga memiiki hubungan dengan kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung sebagai variabel Y. Analisis korelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi *Pearson* (*r*).

Perhitungan korelasi keseluruhan variabel menggunakan rumus seperti tercantum pada Bab 1, tetapi dalam aplikasi perhitungannya dengan menggunakan program *SPSS* 13.0 *for windows.* Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan, maka diperoleh hasil keeratan besarnya hubungan antara variabel X dengan variabel Y pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.19
Koefisien Korelasi Variabel X dengan Variabel Y

Correlations

		Y	X
Pearson Correlation	Y	1.000	.905
	X	.905	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000
	X	.000	.
N	Y	37	37
	X	37	37

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan hasil pengolahan diatas dapat diketahui bahwa koefisien hubungan antara variabel implementasi kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan dengan kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung yang dihitung berdasarkan tabel 4.20 menghasilkan koefisien korelasi sebesar 0,905. Hal ini menunjukkan terdapat hubungan sangat erat atau kuat, sebagaimana yang diungkapkan menurut *Guilford* mengenai interpretasi tingkat

hubungan korelasi antara implementasi kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan dengan kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Arah hubungan yang positif ditunjukkan dengan tidak adanya tanda negatif pada angka 0,905, menunjukkan bahwa semakin baik implementasi kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan akan membuat kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung semakin baik. Demikian pula sebaliknya, semakin buruk implementasi kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan akan membuat kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung semakin rendah.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (*R-square*) merupakan koefisien yang digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel X (Implementasi Kebijakan sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan) terhadap perubahan variabel Y (Kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung). Mengetahui keeratan hubungan variabel Implementasi Kebijakan sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan dengan variabel Kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung digunakan koefisien korelasi (R) dan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat ditunjukkan oleh koefisien determinasi (KD). Hasil perhitungan koefisien determinasi yang dilakukan menggunakan *software SPSS 13 for windows* sebagai berikut :

Tabel 4.20
Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.905[a]	.818	.813	4.14115

a. Predictors: (Constant), X
b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2011

Data pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) adalah sebesar 0,905, jadi keeratan hubungan antara variabel implementasi kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan dengan kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah sebesar 0,905. Artinya terdapat hubungan yang sangat erat atau kuat antara variabel implementasi kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan dengan kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Tabel 4.21 diatas, selain diketahui koefisien korelasi (R) dapat ditemukan nilai *R-square* sebesar 0,818 yang dikenal dengan istilah koefisien determinasi (KD).

KD = 0,818 x 100%

= 81,8 %

Koefisien determinasi menunjukkan besar pengaruh antara variabel Implementasi kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan dengan kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung yang diperoleh adalah 0.818. Jadi dapat dikatakan bahwa kontribusi dari variabel implementasi

kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah 81.8%. Sedangkan sisanya sebesar 18.2% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti yaitu perangkat lunak dan perangkat keras yang ada di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

4.4.3 Pengujian Hipotesis (Uji t)

Pengujian hipotesis untuk menguji pengaruh implementasi kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Ho: $\beta = 0$ Implementasi kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung

Ha: $\beta \neq 0$ Implementasi kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung

Untuk mengetahui persamaan regresi tersebut signifikan atau tidak maka terlebih dahulu dilakukan pengujian koefisien dengan menggunakan statistik uji t-student.

Analisis uji t

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

$$= \frac{, \sqrt{\quad}}{,}$$

$$= \frac{, \sqrt{\quad}}{- ,}$$

$$= \frac{, \quad . \ ,}{\sqrt{\ ,}}$$

$$= \frac{,}{,}$$

$$= 12{,}597$$

Tabel 4.21
Hasil Uji Signifikasi Regresi

Coefficients[a]

Model		t	Sig.
1	X	12.554	.000

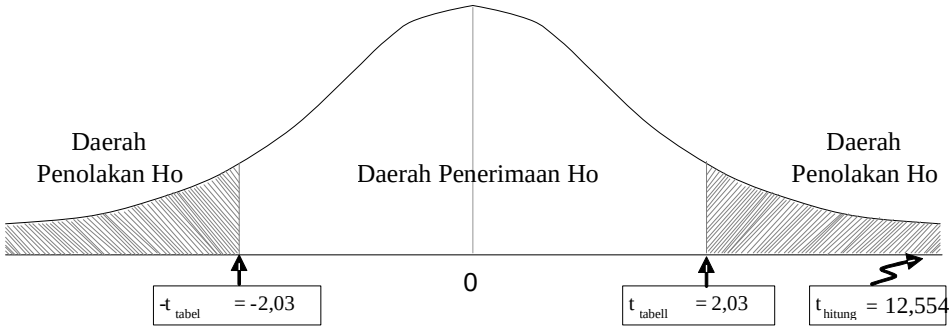
a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan hasil pengolahan data, baik secara manual maupun menggunakan perhitungan *SPSS* diperoleh nilai t_{hitung} variabel implemetasi kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah sebesar 12,554. t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0{,}05$) dan derajat bebas = 35 pada pengujian dua arah adalah sebesar ± 2,03. Karena nilai t_{hitung} (12,554) lebih besar dari t_{tabel} (2,03), maka diputuskan untuk menolak Ho dan menerima Ha, jadi hasil pengujian menyimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan implementasi kebjakan Sistem Komputerisasi

Kantor Pertanahan terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Terbukti dari hasil koefisien adalah signifikan 0,00 < 0,05 atau dengan kata lain implementasi kebjakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung.

Gambar 4.11
Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis



Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2011

Gambar tersebut menyatakan bahwa t $_{hitung}$ jatuh pada daerah penolakan H_o. Karena t $_{hitung}$ (12,554) > t $_{tabel}$ (2,03), maka H_o ditolak dan H_a diterima; artinya koefisien regresi signifikan. Kesimpulannya bahwa variabel implemetasi kebijakan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan mempengaruhi variabel kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Semakin arah panah menunjukan karah kanan atau kiri, maka pengruh implementasi kebijakan sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan terhadap kualitas pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandung akan semakin besar.