

**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN
SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR BADAN
PERTANAHAN NASIONAL KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Tiardas Siburian
181010026**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN
SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR BADAN
PERTANAHAN NASIONAL KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Tiardas Siburian
181010026**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Tiardas Siburian

NPM : 181010026

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA BATAM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan Skripsi yang saya peroleh di batalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 29 Juli 2022



Tiardas Siburian
181010026

**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN
SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR BADAN
PERTANAHAN NASIONAL KOTA BATAM**

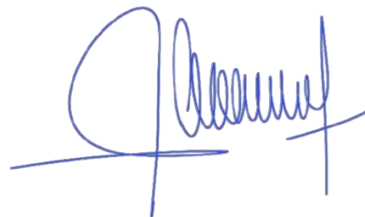
SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Tiardas Siburian
181010026**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 29 Juli 2022



**Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P., M.PA.
Pembimbing**



ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam. karena selama ini menurut pandangan masyarakat mengurus sertifikat tanah membutuhkan biaya yang mahal, waktu yang lama, prosedur yang rumit dan berbelit-belit sehingga hasilnya tidak maksimal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji kualitas pelayanan penerbitan sertifikat tanah yang diberikan oleh BPN kepada masyarakat. Penelitian ini menggabungkan strategi penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPN Kota Batam dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik namun pada dimensi Keandalan masih kurang karena penerbitan sertifikat tanah belum sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan. Untuk mengkaji Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam, peneliti menggunakan lima dimensi menurut Fandy Tjiptono, yaitu: tangible, reliability, responsiveness, assurance, empati.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Sertifikat Tanah.

ABSTRACT

This research is entitled Quality of Land Certificate Issuance Services at the Batam City National Land Agency Office. because so far, according to the community's view, taking care of land certificates requires expensive costs, a long time, complicated and convoluted procedures so that the results are not optimal. The purpose of this study was to examine the quality of land certificate issuance services provided by BPN to the community. This study combines qualitative research strategies with descriptive methods. The results showed that Batam City BPN in providing services was quite good but in the Reliability dimension it was still lacking because the issuance of land certificates had not been in accordance with the specified time period. To examine the Quality of Land Certificate Issuance Services at the Batam City National Land Agency Office, the researchers used five dimensions according to Fandy Tjiptono, namely: tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

Keywords: *Public Service Quality, Land Certificate.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata 1 (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si;
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom;
3. Ketua Program Studi Administrasi Negara Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP;
4. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing akademik;
5. Ibu Lubna Salsabila, S.IP., M.IP., M.PA selaku dosen pembimbing skripsi pada program studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
6. Dosen Program Studi Administrasi Negara, serta seluruh Dosen dan staf Universitas Putera Batam;
7. Kepala Kantor Pertanahan Badan Nasional Pertanahan Kota Batam;
8. Koordinator Kelompok Substansi Umum dan Kepegawaian beserta seluruh staff kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam;
9. Orang Tua yang selalu mendukung dan membantu saya selama masa perkuliahan;
10. Adek penulis Gortap yang selalu mendukung dan memotivasi saya selama masa perkuliahan;
11. Sahabat dan teman terdekat yang selalu bersama semasa perkuliahan Abang Sahar, Desy, Lorena, Kak Yasmin yang memberikan dukungan moril dan meluangkan waktu membantu, berbagi informasi, memberi semangat;
12. Teman-teman Administrasi Negara Angkatan 2018 yang selalu membantu, berbagi informasi, memberi semangat, serta kompak dalam berbagai hal selama masa perkuliahan; dan
13. Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut membantu terselesainya Skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin

Batam, 29 Juli 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Tiardas Siburian', written in a cursive style.

Tiardas Siburian.



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	1
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Pelayanan Publik	12
2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	18
2.1.4 Pelayanan pemerintah dibidang pertanahan	18
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Berpikir	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Sifat Penelitian.....	34
3.3 Lokasi penelitian dan Periode penelitian	34
3.3.1 Lokasi Penelitian	34
3.3.2 Periode Penelitian	34
3.4 Sumber Data	35
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.6 Metode Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Badan Pertanahan Nasional Kota Batam	41
4.1.1 Struktur Organisasi Badan Pertanahan Nasional.....	44
4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pertanahan Nasional	46
4.1.3 Sumber Daya Manusia.....	47
4.2 Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam.....	48
4.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam.....	69

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1 Simpulan.....	72
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	77
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	78
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup.....	87
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	32
---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3. 1 Periode Penelitian.....	35
Tabel 3. 2 Narasumber	38



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Batam merupakan kota terbesar di Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Wilayah Kota Batam terdiri dari Pulau Batam, Pulau Rempang dan Pulau Galang serta pulau-pulau kecil lainnya di Selat Singapura dan Selat Malaka. Pulau Batam, Rempang, dan Galang dihubungkan oleh Jembatan Barelang. Menurut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam, pada tahun 2021 jumlah penduduk Batam akan mencapai 1.193.088 jiwa, dengan kepadatan 1.153 jiwa/km². Kota Batam merupakan bagian dari kawasan khusus perdagangan bebas Batam–Bintan–Karimun (BBK).

Hal ini menyebabkan orang tertarik untuk tinggal di Batam di karena kan komoditasnya lebih mudah karena dekat dengan jalur perdagangan dan kesempatan bekerja lebih terbuka. Dengan adanya perbatasan di Kota Batam dengan letak posisi yang strategis ini akhirnya menarik banyak orang untuk bermukim di Kota Batam sehingga angka penduduk di Batam terus meningkat. Selain berada di jalur pelayaran internasional, Kota Batam berbatasan langsung dengan Singapura dan Malaysia. Sebagai kota terencana, Batam merupakan salah satu kota dengan pertumbuhan tercepat di Indonesia. Kota Batam dibangun pada tahun 1970-an oleh Otorita Batam (sekarang BP Batam). Jumlah penduduk berdasarkan Badan Pusat Statistik bulan September 2020 sebanyak 1,196 Juta Jiwa dengan laju pertumbuhan penduduk per Tahunnya adalah sebesar 2,32 persen atau menurun dibandingkan periode 2000-2010. Dalam beberapa tahun

terakhir, perkembangan Kota Batam tidak hanya sektor ekonomi, namun juga sektor industri, jasa, perdagangan, dan pariwisata yang setiap tahunnya terus meningkat. Hal ini membuat Kota Batam menjadi tujuan investasi yang berfokus pada pengembangan, perbaikan, dan pelengkapan infrastruktur dan penunjang lainnya (JDIH Kota Batam).

Dengan pembangunan yang dinamis secara tidak langsung menunjang lajunya pertumbuhan penduduk yang tinggi. Dalam kurun waktu yang singkat banyak pendatang bermukim di Batam. Para pendatang pada umumnya menetap di lokasi usaha/ruko ataupun di pemukiman penduduk biasa. Tanah di Batam diatur oleh Hak Pengelolaan Badan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam. Kekuasaan yang diberikan kepada pihak ketiga atau bekerja sama dengan pihak ketiga. Dalam praktiknya urusan pertanahan masih menemui berbagai permasalahan salah satunya dari permasalahan kewenangan. Hal ini menjadi salah satu permasalahan di Kota Batam yang sulit terpecahkan. Salah satunya yang terjadi di “Kampung Tua” dia merupakan daerah yang pertama kali dihuni oleh pendatang di Kota Batam pada tahun 1970-an, salah satunya yang terjadi dikawasan Bengkong permasalahan kewenangan terjadi pada saat permukiman liar di didirikan. Sebagaimana yang terjadi dikawasan Bengkong masalah muncul terkait dengan izin pendirian bangunan pada tahun 1980. Setelah beberapa dekade berlalu permasalahan masih tetap muncul sebagaimana yang terjadi di tahun 2020 banyak warga yang mengajukan permohonan hak atas tanah tapi sampai saat ini belum menemui titik terang. Sedangkan, hak milik merupakan satu-satunya hak primer yang sangat penting dibanding hak atas tanah lainnya (Permatasari, S. D. & Hasibuan, P. R. 2020).

Memiliki sertifikat tanah dapat membantu mengurangi terjadinya sengketa tanah dalam masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut sengketa tanah seringkali tidak dapat dihindari karena kurangnya kesadaran dan minat masyarakat untuk membuat sertifikat tanah seringkali pembuatan sertifikat kepemilikan tanah membutuhkan waktu yang lama, dan penyediaan layanan terlalu lambat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pembuatan sertifikat tanah yang diterima masyarakat masih rendah (Rumengan et al., 2020).

Pemerintah Kota Batam sendiri sebetulnya memberikan hak kepada masyarakat atas kepemilikan tanah melalui pelayanan publik, khususnya di bidang pertanahan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 17 dan 20 Tahun 2015. Peraturan presiden tersebut mengatur tentang pelaksanaan fungsi dan tugas Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu tanggung jawab pemerintah adalah memberikan pelayanan publik, khususnya dalam rangka pengaturan dan pengelolaan penyelenggaraan pelayanan administrasi pertanahan (Permatasari, S. D. & Hasibuan, 2020).

Pelayanan publik dibidang pertanahan merupakan kewenangan dari Instansi Badan Pertanahan Nasional (BPN), yang dibentuk dengan keputusan Presiden Nomor 26 Tahun 1998. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang susunan organisasi kementerian, secara teknis operasional, penyelenggaraan tugas pelayanan pengaturan dan pengelolaan administrasi bidang pertanahan dilakukan oleh unit organisasi kantor Agraria dan Tata Ruang pertanahan kota. Salah satu dan fungsi Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Tata Ruang adalah

memberikan pelayanan di bidang; pengelolaan hak atas tanah, pengukuran tanah, pendaftaran tanah, penataan tanah, dan penguasaan tanah (Bernardianto & Fitriyah, 2018).

Menurut Lukman dalam Sinambela (2014), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Dalam pengertian lain, menurut Moenir (2015) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat (Sinambela, 2017).

Sertifikat tanah adalah bukti kepemilikan dan hak seseorang atas tanah. Sertifikat tanah yang dihasilkan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) ini merupakan dokumen negara yang sangat esensial karena terkait dengan masalah legalitas serta bukti kuat penguasaan tanah. Ada beberapa keuntungan yang kami peroleh dengan memiliki sertifikat tanah yang kami miliki, yaitu: memperoleh jaminan kepastian hukum dan perlindungan hukum, mempermudah dan mempersingkat proses peralihan hak atas tanah dan pembebanan hak atas tanah, harga tanah semakin mahal atau tinggi, memperkuat posisi tawar jika hak atas tanah dibutuhkan oleh pihak lain untuk kegiatan pembangunan (Tumuju, 2019).

Fungsi sertifikat tanah Menurut UUPA, sertifikat hak milik merupakan alat bukti yang kuat bagi pemiliknya, artinya sepanjang tidak ada alat bukti yang bertentangan, maka data fisik dan data hukum yang tercantum di dalamnya harus

diakui kebenarannya. sebagai alat bukti mutlak, hal ini berkaitan dengan sistem publikasi yang dianut oleh hukum pertanahan Indonesia, khususnya Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 dan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, yaitu sistem publikasi negatif yang memasukkan unsur positif berupa surat-surat bukti hak (sertifikat hak) ini berfungsi sebagai bukti kuat.

Sebagaimana yang terjadi di Kota Batam dalam program Presiden Joko Widodo (Jokowi), dalam perancangan program PTSL di Batam, Kepulauan Riau saat ini menghadapi kendala. Hal ini diketahui dari gugutan yang dilayangkan oleh PT. Batam Riau Bertuah (BRB) kepada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Batam terkait 40 sertifikat PTSL tanah di kawasan Kelurahan Sambau, Nongsa. Yang masuk dalam Program Nasional Presiden Jokowi mengenai masalah dalam program PTSL ini mencuat, setelah BPN Batam menerbitkan sertifikat Hak Guna Bangun (HGB), dalam rangka program PTSL diatas lahan seluas 2,3 hektar tersebut (Eliza Gusmeri, 2021).

Permasalahan lainnya terjadi di Kampung Tua di Pulau Batam. Konflik terjadi setelah ada peraturan Presiden yang menyatakan seluruh tanah di Pulau Batam diklaim sebagai HPL (Hak Penguasaan Lahan) Otorita Batam. Untuk menyelesaikan konflik tersebut Kampung Tua di keluarkan dari wilayah Otorita Batam untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan sengketa tanah (Rr. Ariyani Yakti Widyastuti, 2019).

Secara obyektif, harus diakui bahwa proses untuk mendapatkan sertifikat masih terlalu birokratis, berbelit-belit, dan sulit dipahami oleh kebanyakan orang. Padahal sertifikat ini sangat bermanfaat dan sertifikat ini sangat penting bagi masyarakat. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa pelayanan di bidang

pertanahan, khususnya dalam pelayanan sertifikat tanah, sarat dengan komplikasi. Mengingat luasnya pelayanan publik di bidang pertanahan dalam hal pelayanan sertifikat. Suatu pelayanan dikatakan berhasil apabila kualitas pelayanan ditentukan oleh kinerja penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan upaya yang berkesinambungan, dan terkoordinasi dari seluruh jajaran aparatur pemerintah. Pemerintah berkewajiban melestarikan eksistensi suatu negara dengan melakukan kegiatan-kegiatan kritis yang berkontribusi terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Sesuai dengan observasi awal yang dilakukan peneliti di Kantor Agraria dan Tata Ruang Kota Batam, beberapa kendala masih ditemui dalam proses pelayanan antara lain; kurangnya keramahan pegawai dalam mengelola pegawai pemohon sertifikat, kurangnya respon terhadap keluhan dan pertanyaan dari pemohon sertifikat tanah, dan kurangnya sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan pengurusan sertifikat tanah, Pelayanan yang berbelit-belit, seperti penerbitan sertifikat tanah yang seharusnya memakan waktu 98 hari (sesuai peraturan kepala BPN No. 1 Tahun 2010) bisa tertunda beberapa hari. Hal ini bisa terlihat dari tinjauan yang diberikan masyarakat terhadap pemerintah. Berdasarkan paparan diatas maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana **“KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH DI BADAN NASIONAL PERTANAHAN KOTA BATAM”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis menyimpulkan bahwa setidaknya ada 5 masalah yang perlu diperhatikan, ke lima masalah tersebut yakni:

1. Tangible
2. Realibility
3. Responsiveness
4. Assurance
5. Empathy

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini hanya di batasi kualitas layanan penerbitan sertifikat tanah yang diberikan oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini peneliti merumuskan dua masalah, yakni;

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan penerbitan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam?
2. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat terlaksananya pelayanan penerbitan sertifikat tanah yang berkualitas di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan penerbitan sertifikat tanah di Kota Batam.
2. Mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan penerbitan sertifikat tanah di Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan pengetahuan di bidang akademik di Jurusan Administrasi Negara khususnya yang berkaitan dengan manajemen publik pada lembaga pelayanan publik milik pemerintah.

2. Secara Praktis

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat membantu mengembangkan kemampuan dan penguasaan ilmu-ilmu yang telah diperoleh melalui penelitian selama menempuh pendidikan di program studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Putera Batam. Selain itu, karya peneliti dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan informasi bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan menurut Hardiansyah (2018) sebagai setiap aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang terutama tidak berwujud dan tidak mengakibatkan pengalihan property (Hardiansyah, 2018).

Tjiptono (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kepatuhan terhadap standar, kesesuaian untuk digunakan, perbaikan terus-menerus, tidak adanya kerusakan/cacat, memenuhi kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar, dan menyediakan sesuatu yang membuat pelanggan senang. Perilaku konsumen dapat digunakan untuk memahami konsep kualitas pelayanan. Perilaku konsumen mengacu pada tindakan yang dilakukan pelanggan saat mereka mencari, membeli, menggunakan, dan meninjau produk layanan yang diantisipasi untuk memenuhi kebutuhan mereka (Tjiptono, 2019)

Dimensi dan indikator kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2007) dalam Hardiansyah (2018) ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu; *tangible* (nyata), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati) (Hardiansyah, 2018; Tjiptono, 2007). Masing-masing dimensi ini diwakili oleh salah satu indikator yang tercantum sebagai berikut; Dimensi *tangible* (nyata) terlihat

dari kebersihan atau tampilan penyedia layanan, lokasi layanan yang diberikan, keberadaan personel yang disiplin, penggunaan alat bantu dalam layanan, kemudahan akses pelanggan dalam aplikasi, dan kesederhanaan layanan, Dimensi *reliability* (keandalan) bahwa layanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan, bahwa pegawai dapat menggunakan alat bantu saat menjalankan tanggung jawab mereka, dan bahwa petugas layanan melayani klien secara akurat, Dimensi *responsiveness* (cepat tanggap) Secara khusus, bagaimana kebijakan tersebut menyeimbangkan semua kebutuhan orang yang mencari pekerjaan. Pengawas menanggapi pegawai yang bertindak cepat, pegawai yang melakukan tugasnya, pegawai yang memberikan pelayanan prima, dan pengaduan konsumen,

Dimensi *assurance* (kepastian) yaitu di kantor yang memberikan nilai aktual dalam layanan, di kantor yang memberikan jaminan dalam layanan bisnis yang menjamin kualitas layanannya, Dimensi *empathy* (empati) terdiri dari indikator yang mengutamakan kepentingan konsumen, melayani dengan sikap baik, petugas melayani dengan sikap santun, pegawai melayani yang tidak diskriminatif, dan menghargai setiap masyarakat yang dilayani. Suatu pelayanan dikatakan bermutu apabila diterima atau didengar oleh masyarakat sesuai dengan yang diharapkan. Di sisi lain, layanan yang dianggap tidak memadai atau tidak diinginkan, serta layanan yang diterima atau didengar warga, tidak sesuai harapan.

Definisi strategis mengatakan bahwa kualitas terlihat dalam semua tindakan atau dalam kemampuan untuk melayani masyarakat untuk

memenuhi semua kebutuhan yang diinginkan. Menurut Gaspers (1997), kualitas pelayanan mengacu pada berbagai faktor yaitu; Kualitas terdiri dari berbagai karakteristik produk, baik keistimewaan maupun karakteristik langsung, yang dapat memuaskan keinginan pelanggan atau masyarakat, dimana pelayanan dapat memberikan kepuasan terhadap produk, dan kualitas yang menghindari segala sesuatu dan bebas dari kekurangan dan juga kerusakan sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang ditentukan (Gaspersz, 1997).

Kepuasan pelanggan memiliki banyak manfaat bagi pemerintah, antara lain hubungan yang lebih harmonis antara penyedia layanan dan pelanggan, berkembangnya pelanggan setia, kemampuan untuk memberikan rekomendasi kepada komunitas lain dari mulut ke mulut, yang menguntungkan layanan, peningkatan reputasi layanan di mata masyarakat, dan keuntungan yang diperoleh semakin meningkat (Tjiptono, 2019)

Enam prinsip dasar harus diterapkan pada pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Keenam prinsip tersebut mampu membangun, membentuk, dan memelihara kualitas pelayanan pemerintah. Kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi, dan penghargaan dan pengakuan adalah enam prinsip panduan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (*total human reward*).

Beberapa kriteria untuk menciptakan layanan berkualitas tinggi menurut Maxwell (Hardiansyah, 2018) yaitu; tersedia dan terjangkau, ekonomis dan efisien, dapat diterima, efektif, tepat dan relevan, menjamin rasa keadilan. Dengan menelaah prinsip-prinsip yang ditemukan, jelaslah

bahwa tolok ukur utama untuk menentukan kualitas suatu layanan adalah “kepuasan pelanggan”, atau sejauh mana evaluasi layanan yang diberikan berhasil memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tentu saja, untuk mencapainya membutuhkan keseriusan dan kepatuhan dengan kondisi yang sulit. Hal ini berkaitan dengan masalah kekuasaan relatif, yang dapat berubah dan menyimpang satu sama lain. Menurut Moenir (2008) , penentuan kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh pengguna layanan, termasuk tingkat kesulitan atau kemudahan pengguna layanan mengenali karakteristik layanan organisasi publik (Moenir, 2008).

2.1.2 Pelayanan Publik

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah terutama melakukan dua macam fungsi pengaturan dan pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan sifat negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan sifat negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun pelayanan menyentuh setiap bidang kehidupan dan penghidupan dalam suatu komunitas, bangsa, atau negara, dan pelaksanaannya didelegasikan kepada pejabat pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas aspek-aspek tertentu dari kedua tugas tersebut (Rahmadana et al., 2020)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan

kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepentingan pada organisasi yang sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan dan sesuai dengan unsur pokoknya, juga memberikan (melayani) semua keperluan setiap orang atau masyarakat dapat juga diartikan sebagai pelayanan publik. Tujuan pelayanan publik tersebut bukan melayani untuk kepentingan pribadi melainkan melayani kebutuhan masyarakat umum serta menciptakan kondisi dan mengembangkan kemampuan dan kreatifitas masyarakat (Hardiansyah, 2018). Dengan demikian Thoha (2007) dalam sawir (2020) mengemukakan pelayanan publik merupakan memberikan pelayanan setiap kebutuhan atau keperluan masyarakat umum yang memiliki sebuah kepentingan terhadap organisasi yang dimana aturan dan tata cara pada organisasi tersebut yang sudah diatur atau yang sudah ditetapkan (Sawir, 2020; Thoha, 2007).

Hal ini merupakan membuat masyarakat umum semakin sadar atau peka terhadap apa yang menjadi hak dan kewajiban sebagai warga Negara untuk hidup bermasyarakat dan bermufakat serta berbangsa dan juga bernegara. Dimana dalam aturan tersebut agar masyarakat semakin berani dan kritis untuk melakukan protes dan kontrol terhadap aturan dan peraturan yang telah ditetapkan dan dilakukan oleh pemerintah (Rahmadana et al., 2020)

Implikasi dari fungsi aparatur Negara sebagai pelayanan masyarakat merupakan pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah yang diberikan untuk masyarakat. Oleh karena itu fungsi tersebut menunjukkan

dimana suatu kedudukan aparatur pemerintah sangat menentukan sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat tersampaikan sebaik-baiknya oleh pemerintah dalam pelayanan umum (Hardiansyah, 2018)

Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut: pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Konsepsi Pelayanan Publik Bagian ini membahas cara-cara penguatan kapasitas dan kompetensi pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk menjalankan fungsi pelayanan secara ekonomis guna memenuhi kebutuhan dasar seluruh masyarakat. Kebutuhan dasar masyarakat akan terus berkembang sejalan dengan kemajuan sosial ekonominya. Dengan demikian, evolusi dan modifikasi konsep masyarakat tidak dapat dipisahkan dari perkembangan sosial ekonomi masyarakat, yang dipengaruhi oleh ekspansi ekonomi, industrialisasi, dan perubahan politik (LAN dan Departemen Dalam Negeri, 2007).

Birokrasi pemerintah secara konseptual dibagi menjadi tiga fungsi yang berbeda: fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemerintahan umum. Fungsi pelayanan, yang erat kaitannya dengan unit organisasi pemerintah yang melayani masyarakat. Fungsi utamanya adalah

memberikan layanan (*service*) langsung kepada anggota masyarakat. Yang dimaksud dengan fungsi pembangunan adalah satuan-satuan organisasi pemerintah yang bertanggung jawab atas suatu bidang tanggung jawab tertentu dalam sektor pembangunan. Fungsi pokoknya adalah *development function* dan *adaptive function*. fungsi pemerintahan umum, berkaitan dengan berbagai operasi entitas pemerintah yang melaksanakan kewajiban pemerintahan umum, termasuk menciptakan dan memelihara perdamaian dan ketertiban (LAN dan Departemen Dalam Negeri, 2007).

Klasifikasi Pelayanan Publik Mahmudi (2005) dalam Hardiansyah (2018), mengatakan bahwa pemerintah dapat mengklasifikasikan dua kategori utama dalam pelayanan publik, yaitu; pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum yang dijelaskan sebagai berikut; Pemerintah memberikan pelayanan dasar seperti pelayanan kesehatan, pendidikan dasar, dan kebutuhan dasar masyarakat, Kesehatan adalah kebutuhan mendasar masyarakat, itu adalah hak yang dilindungi di bawah Konstitusi semua negara. Telah diketahui secara luas bahwa kesehatan adalah modal terpenting untuk mencapai kesuksesan. Dengan demikian, penguatan layanan kesehatan pada dasarnya merupakan investasi sumber daya manusia yang diperlukan untuk pembangunan masyarakat yang sejahtera, Pendidikan dasar bentuk paling mendasar dari pendidikan umum (Hardiyansyah, 2018; Mahmudi, 2005).

Oleh karena itu, bukanlah hiperbola untuk menyatakan bahwa "jika kita ingin memahami negara kita dalam tiga puluh atau lima tahun, kita perlu melihat anak-anak sekolah dasar kita sekarang." Pendidikan dasar

pada hakekatnya merupakan tanggung jawab pemerintah untuk melaksanakannya, bahan kebutuhan pokok Pemerintah menjamin stabilitas harga dan menyediakan kebutuhan pokok masyarakat agar terjaga ketersediannya dipasar ataupun di gudang yang berbentuk cadangan dan persediaan. Ternyata hal itu dilakukan pemerintah untuk menghindari kelangkaan dan kepanikan masyarakat terhadap kebutuhan bahan pokok, dan tidak terjadi kerumunan atau antrian panjang untuk mendapatkan bahan kebutuhan masyarakat tertentu. Pelayanan umum Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang seharusnya diberikan oleh pemerintah terbagi dalam tiga kategori: Pelayanan administratif pelayanan berupa pembuatan berbagai jenis dokumen yang dibutuhkan masyarakat seperti; KTP, sertifikat tanah, BPKB, dan STNK, dan sebagainya. Pelayanan barang yang menghasilkan berbagai macam bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan masyarakat, seperti jaringan telepon, penyediaan energi, dan penyediaan air bersih. Pelayanan jasa pelayanan yang menghasilkan berbagai layanan publik penting, seperti layanan pos, operasi transportasi, jalan dan trotoar, dan pengelolaan sampah, dan sebagainya.

Asas-Asas Pelayanan Publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut; Transparansi terbuka, lugas dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disampaikan secara tepat dan mudah dipahami, Akuntabilitas Dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan peraturan perundang-undangan, Kondisional sesuai dengan kondisi

kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas, Partisipatif mendorong keterlibatan masyarakat dalam pengembangan pelayanan publik dengan memperhatikan tujuan, kebutuhan dan harapan masyarakat, Persamaan hak Non -diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, jenis kelamin, dan status ekonomi, Keseimbangan Hak dan Tanggung Jawab. Pemberi dan pengguna layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Penyelenggara Pelayanan Publik Menurut pasal 1 ayat 4 Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 mengatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hokum yang lain dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 34 Undang-Undang No. 25/2009 disebutkan bahwa pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus meliputi perilaku cermat, tegas, adil, santun, taat hokum, transparansi, keamanan data, professional.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/MAN/7/2003 sekurang-kurangnya meliputi; prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan. Maklumat pelayanan publik masyarakat menunjukkan komitmen penyelenggara layanan publik untuk menegakkan standar pelayanan publik (*good governance*) yaitu;

transparansi, akuntabilitas, keterbukaan dan equalitas dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Maklumat pelayanan masyarakat harus didistribusikan secara luas kepada seluruh masyarakat dan menyediakan mekanisme bagi masyarakat untuk menyuarakan ide dan saran mereka, serta memantau dan mengeluh tentang ketidakpatuhan terhadap apa yang dijanjikan dan bagaimana implementasinya.

2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: Motif aparatur dalam bekerja sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh pengawasan masyarakat yang melibatkan komunikasi dan cita-cita masyarakat, Perilaku birokrasi sebagai variabel independen berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, Penerapan kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Perilaku administrasi memiliki dampak yang cukup besar terhadap kualitas pelayanan publik.(Hardiyansyah, 2018). Faktor penghambat kualitas pelayanan juga bisa disebabkan oleh masyarakat itu sendiri yang masih kurang memahami aturan aturan pelayanan instansi tersebut.

2.1.4 Pelayanan pemerintah dibidang pertanian

Dalam bahasa Inggris, tanah disebut sebagai "*land*", yang mencakup tidak hanya tanah tetapi juga segala sesuatu yang melekat padanya. Arti "*land*" tersebut sama dengan pengertian bumi sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA), yaitu permukaan bumi, tubuh bumi di bawah permukaan, dan yang terendam air. Di bidang pertanian

istilah tanah mengacu pada tanah dengan demikian muncul kalimat pendaftaran tanah, bukan pendaftaran tanah. Sedangkan pendaftaran tanah adalah kegiatan yang dilakukan oleh aparat birokrasi pemerintah secara berkesinambungan, dapat berupa pengumpulan informasi atau data tertentu tentang tanah di suatu wilayah tertentu, pengelolaan penyimpanan, dan penyajian untuk kepentingan umum, dalam rangka menjamin kepastian hukum di bidang pertanahan, yang meliputi penguasaan dan pemeliharaan alat bukti (Ministry of ATR/BPN, 2017)

Pelayanan publik Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional yang didasarkan pada model pelayanan tidak dapat dipisahkan dari upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan tujuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu untuk menjamin kepastian hukum dalam Hubungan masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari masyarakat, karena masyarakat membutuhkan pelayanan pemerintah yang berkualitas. Istilah “kualitas pelayanan” mengacu pada perbandingan realitas pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diinginkan. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya pengaduan dan pengaduan masyarakat, baik melalui media cetak, media visual, media sosial, maupun pemberitaan.

Kepada Kantor Pertanahan atau kantor wilayah Kantor Pertanahan, serta kepada inspektorat jenderal. Dalam menilai pelayanan, tidak hanya ditentukan oleh pemerintah tetapi juga oleh masyarakat Hal ini dikarenakan, dalam hal kualitas pelayanan, besar kecilnya tidak hanya ditentukan oleh

pihak yang melayani tetapi juga oleh pihak yang dilayani lebih banyak, karena merekalah yang diuntungkan dari pelayanan dan dengan demikian dapat menilai kualitasnya. sesuai dengan harapan mereka dalam hal mencapai kepuasan mereka. Karena kepuasan masyarakat merupakan kriteria kualitas dalam pelayanan publik, maka setiap organisasi penyelenggara pelayanan publik diharapkan mampu memuaskan pelanggannya.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, pemerintah pusat mengamanatkan agar seluruh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai ukuran keberhasilan pemberian pelayanan. Kementerian Agraria dan Tata Ruang telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pelayanan melalui peningkatan kinerja. Ini penting karena masih ada persepsi di masyarakat bahwa pelayanan pertanahan itu rumit, prosesnya tidak jelas, dan biayanya tinggi, sebagai akibat dari amanat. Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat dengan Penerapan pelayanan publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Pendayagunaan Aparatur Negara menjadi pedoman bagi pemerintah pusat dan daerah dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Uraian berikut didasarkan pada beberapa pengukuran kualitas pelayanan Pertanahan BPN. Pertama, survei KPK tahun 2014 tentang integritas sektor publik Indonesia mengungkapkan bahwa layanan BPN terhadap hak atas tanah memperoleh skor integritas total 6,14 sedangkan pengirimannya pada penghapusan hak tanggungan memiliki skor integritas keseluruhan 7,42. Rata-rata total skor integritas seluruh lembaga yang disurvei adalah 7,22. Kedua menurut hasil survei penilaian integritas Komisi Pemberantasan Korupsi tahun 2017 terhadap enam Kementerian atau lembaga. Ada 15 pemerintah provinsi, 15 Pemerintah kabupaten atau kota menyajikan data yang menunjukkan bahwa Kementerian Agraria dan Tata Ruang (BPN) mendapat skor 69,12. Ketiga hasil penelitian Puslitbang Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional memperoleh angka indeks kepuasan masyarakat tahun 2014 sebesar 70,60 dari total 3.881 responden (28 kabupaten/kota di 14 provinsi). Keempat hasil penelitian Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional tahun 2016 tentang survei kepuasan masyarakat dengan total 4.729 responden (34 kabupaten/kota di 17 provinsi) menghasilkan skor 72,84. Lima hasil penelitian Puslitbang Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional tahun 2017 mengenai survei kepuasan masyarakat dengan total 2.662 responden (28 kabupaten/kota di 14 provinsi) menghasilkan angka 72,47 persen.

Hasil pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan dapat digunakan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Sedangkan untuk memperoleh gambaran kepuasan pelanggan yang

menyeluruh perlu dilakukan secara berkesinambungan dan dalam skala yang lebih luas, mengingat pelayanan pertanahan berada di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, sehingga benar-benar dapat dijadikan sebagai alat evaluasi. Mempresentasikan kondisi lapangan saat ini, ide-ide tentang layanan publik mendapatkan daya tarik, terbukti dengan tumbuhnya forum ilmiah tentang layanan publik. Kondisi ini menjadi jelas pada akhir tahun 1980-an, ketika administrasi negara yang dijuluki mahasiswa ilmu pengetahuan berhenti membahas bagaimana kantor-kantor pemerintah dikelola dan malah mendaftarkan studi multi-dimensi. Paling tidak seorang ilmuwan administrasi harus mampu mengelola, mengatur, dan merancang sistem organisasi pemerintahan, yang menjadi landasan bagi penelitian ilmiah administrasi. Memahami bagaimana merancang kebijakan dengan visi yang jelas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam kapasitasnya sebagai pelayanan publik Kondisi perkeretaapian tidak hanya menuntut seorang administrator untuk menjawab tuntutan masyarakat, tetapi juga menghadirkan administrator dengan isu-isu yang menarik.

Pelayanan publik pada hakekatnya merupakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang mendefinisikannya sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau administrasi jasa. disediakan oleh penyedia layanan publik benang merah dapat ditarik dari penjelasan ini bahwa pelayanan publik adalah output dari apa yang organisasi pemerintah pikirkan dan lakukan.

Singkatnya peraturan ini ada dan dirancang untuk melayani kebutuhan publik. sangat komprehensif, tuntutan terhadap penyediaan layanan yang semakin meningkat, memerlukan kajian yang berkelanjutan agar dapat dengan mudah memenuhi tuntutan layanan yang diberikan oleh organisasi pemerintah kepada masyarakat. Baik layanan berbasis pabrik maupun regulator pabrik yang terkait dengan layanan publik dikenal dari berbagai perspektif, termasuk yang berkembang di Amerika Serikat dengan munculnya paradigma pasca oleh Barzelay (1992) dan Armanyani (1997) Pandangan pasca-birokrasi terhadap pelayanan publik terlihat dalam penekanan pada hasil yang bermanfaat bagi masyarakat, kualitas dan nilai produk, dan kepatuhan terhadap standar, serta pengutamakan misi dan hasil pelayanan (*outcome*).

Kemudian hampir bersamaan muncul paradigma *reinventing government*, sebagaimana diutarakan oleh Osborne dan Gaebler (Keban, 2008), dan dioperasionalkan oleh Osborne dan Plastics pada tahun 1997 dalam karyanya. Menghapus Birokrasi Lima Pendekatan Sejak awal era reformasi, telah ada seruan untuk perbaikan pelayanan publik. Di Indonesia, kurangnya pelayanan publik menjadi faktor yang signifikan dalam munculnya kepercayaan publik yang kritis terhadap pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan publik menjadi sangat penting dalam rangka meningkatkan persepsi negatif masyarakat terhadap pemerintah, karena semakin tinggi kualitas pelayanan publik maka semakin besar dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. persetujuan publik dari pemerintah.

Dari sisi pelayanan publik, Presiden Joko Widodo berpesan agar semua pelayanan publik terintegrasi secara cepat dan transparan untuk memerangi suap dan korupsi. Jika sistem pelayanan publik nasional tidak sederhana, cepat, dan transparan, tidak ada gunanya menjawab pertanyaan itu; itu harus rumit, panjang, dan buram. Lebih lanjut, seperti yang tertuang dalam bukunya *New Public Service*, Robert F Dendhardt dan Janet F Dendhardt percaya bahwa pelayanan publik tidak boleh dijalankan seperti bisnis jasa. Masyarakat harus selalu memperhatikan dan mengutamakan kepentingan warga negara atau masyarakat, yang tidak terbatas pada pelanggan; hal ini berbanding terbalik dengan kondisi dan keadaan yang melingkupi pelayanan Republik Indonesia di Negara Kesatuan Republik Indonesia atau Negara Kesatuan Republik Indonesia. Masih fokus pada pelanggan, dimana persepsi pelanggan adalah siapa yang mau membayar lebih, maka pelayanan akan diprioritaskan baik itu pelayanan administrasi, barang, atau jasa. Selain itu, paradigma ini disebut sebagai manajemen publik baru. Paradigma ini menekankan pentingnya pemerintah atau birokrat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Mereka menyimpulkan bahwa pemerintah harus menyerahkan kendali kepada masyarakat. Manajemen dipandang dalam administrasi publik sebagai pendekatan yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam bisnis dan disiplin lain untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kinerja pelayanan publik dalam birokrasi modern.

Berdasarkan uraian di atas, pelayanan publik di bidang pertanahan juga dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang

atau sekelompok orang atas dasar faktor-faktor material dengan menggunakan suatu sistem tata cara dan metode tertentu guna memajukan kepentingan orang lain dalam sesuai dengan hak-haknya sebagai warga negara dengan memperhatikan hak-hak yang diberikan kepadanya. Dilekatkan pada masyarakat, pelayanan publik merupakan pengertian yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum dengan cara yang seefisien mungkin.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	Judul	Metode	Temuan
1	Rumengan et al., 2020	Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kabupaten Minahasa Selatan	Kualitatif	Melayani masyarakat atas dasar faktor material melalui standar operasional (SOP) yang berlaku, mengembangkan sumber daya aparatur yang kompeten dan memaksimalkan kemampuan, serta menjaga kejujuran melalui ketepatan dalam proses pelayanan merupakan contoh pelayanan kepada masyarakat atas dasar faktor material.
2	Sapioper & Flassy, 2021	Kualitas pelayanan sertifikat tanah hak milik di Kantor Pertanahan Jayapura	Kualitatif	pemberian pelayanan pengurusan sertifikat tanah

				pada Kantor Pertanahan Kabupaten Jayapura belum didukung sarana dan prasarana sesuai dengan standar pelayanan
3	Wardaty et al., 2020	Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah (Studi Pada Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Bondowoso)	Kualitatif	Waktu penyelesaian yang tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, pegawai masih kurang disiplin dan kurang berhati-hati dalam melakukan proses pelayanan, dan pengguna jasa terus mengalami diskriminasi dalam hal penerbitan sertifikat tanah, dimana menggunakan calo lebih cepat dari mengurusnya. kantor secara langsung.
4	(Yanuariza & Novitaningtyas, 2021)	Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman	Kualitatif	Kualitas pelayanan di BPN Sleman sudah tergolong sangat baik. tetapi aspek keandalan dan jaminan perlu ditingkatkan.

5	Bernardianto & Fitriyah, 2018	Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Pertanahan/Badan Pertanahan Nasional Kota Palangka Raya	Kualitatif	Kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi yaitu; dimensi bukti langsung, dimensi keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dimensi empati.
6	Tumuju, 2019	Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Hak Milik di Kantor Pertanahan Kota Manado	Kualitatif	jumlah pegawai yang terbatas dan intensitas kerja yang tinggi, maka tanggung jawab utama pegawai adalah melayani dan menyesuaikan sertifikat dalam program PTSL pada waktu yang tepat.
7	Prasojo & Mawar, 2018	Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan	Kualitatif	Kualitas pelayanan masih belum berjalan dengan baik hal ini dianalisis melalui beberapa indikator yaitu; indikator bukti langsung bahwa Kantor Pertanahan belum berjalan dengan baik sarana dan prasarana adalah lahan parkir yang sempit dan penggunaan kotak saran yang kurang memadai, yang keduanya merupakan

				<p>indikator keandalan sasaran Waktu penyelesaiannya masih lama dan kurang dari standar yang ditetapkan. Jika indikator empati secara keseluruhan dan kompetensi pegawai tidak memenuhi kriteria dan skor tidak merata untuk perbaikan dan perubahan, dan jika masih ada pegawai yang kurang ramah dan peduli, maka keinginan masyarakat mengenai penerbitan sertifikat tanah adalah dianggap sebagian telah dipenuhi dan diselesaikan.</p>
8	Alfi Novriando, Eko Priyo Purnomo & Lubna Salsabila, 2020	Efektivitas "Jogja Smart Service" Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta	Kualitatif deskriptif	<p>Layanan publik kota Yogyakarta telah tergabung dalam layanan aplikasi Jogja Smart Service sehingga warganya dapat menggunakannya secara efektif dan efisien.</p>

Penelitian pertama, dilakukan oleh Feron Rumengan, Femi M.G Tulusan, dan Very Y. Londa (2020) dalam Jurnal Administrasi Publik Vol V Nomor 084 ISSN 2338-9613 yang berjudul Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kabupaten Minahasa Selatan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, hasil yang penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan Melayani masyarakat atas dasar faktor material melalui standar operasional (SOP) yang berlaku, mengembangkan sumber daya aparatur yang kompeten dan memaksimalkan kemampuan, serta menjaga kejujuran melalui ketepatan dalam proses pelayanan merupakan contoh pelayanan kepada masyarakat atas dasar faktor material.

Penelitian kedua, dilakukan oleh Hiskia C.M. Sapioper, Marlina Flassy, dan Ilham(2021) dalam Jurnal Borneo Administrator Volume 17 (1) 2021: 89-110 P-ISSN: 1858-0300, E-ISSN: 2407-6767 yang berjudul Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah Hak Milik di Kantor Pertanahan Kabupaten Jayapura dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah pemberian pelayanan pengurusan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Jayapura belum didukung sarana dan prasarana sesuai dengan standar pelayanan.

Penelitian ketiga, dilakukan oleh Sela Febby Wardaty, Sumartono, dan Endah Setyowati(2020) dalam Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Vol 6 No 2 yang berjudul Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah (studi pada Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Bondowoso) dengan menggunakan metode kualitatif, hasil yang didapatkan dari penelitian ini Waktu penyelesaian yang tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, pegawai masih kurang disiplin dan kurang berhati-hati

dalam melakukan proses pelayanan, dan pengguna jasa terus mengalami diskriminasi dalam hal penerbitan sertifikat tanah, dimana menggunakan calo lebih cepat dari mengurusnya kantor secara langsung.

Penelitian keempat, dilakukan oleh Yasmin Vitra Yanuariza, dan Ivo Novitaningtyas (2021) dalam Jurnal Penelitian Administrasi Publik Vol 7 No 2 yang berjudul Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman dengan metode kualitatif, hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah Kualitas pelayanan di BPN Sleman sudah tergolong sangat baik. tetapi keandalan dan jaminan perlu ditingkatkan lagi.

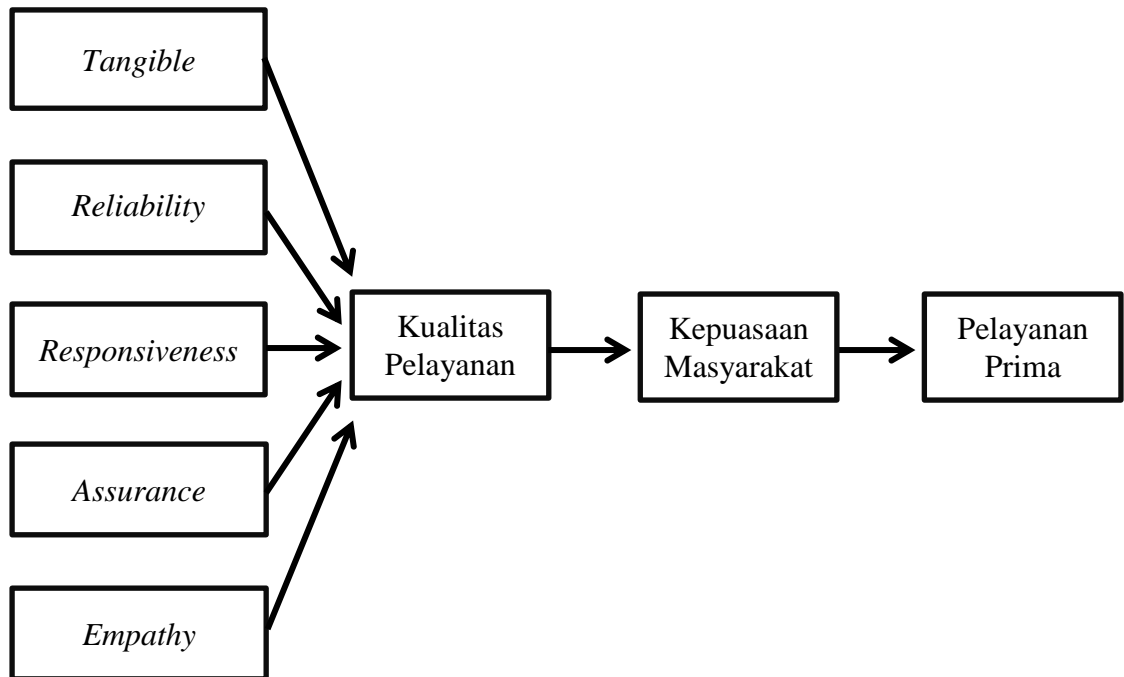
Penelitian kelima, dilakukan oleh Raden Biroum Bernardianto, dan Pipit Fitriyah(2018) dalam Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi Vol 4 Issue 2 P-ISSN: 2407-388 yang berjudul Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Pertanahan/ Badan Pertanahan Nasional Kota Palangka Raya dengan metode kualitatif, hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah Kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi yaitu; dimensi bukti langsung, dimensi keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dimensi empati.

Penelitian keenam, dilakukan oleh Stevan Sevry Tumuju (2019) dalam Jurnal Politico Vol 8, No 3 yang berjudul Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Hak Milik di Kantor Pertanahan Kota Manado, hasil yang didapatkan dari peneleitian ini adalah jumlah pegawai yang terbatas dan intensitas kerja yang tinggi, maka tanggung jawab utama pegawai adalah melayani dan menyesuaikan sertifikat dalam program PTSL pada waktu yang tepat.

Penelitian ketujuh, dilakukan oleh Eko Prasajo, dan Mawar (2018) dalam Jurnal Otonomi Daerah dan Pengembangan Masyarakat Vol 15 No 1 ISSN: 2598-0394 yang berjudul Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan, hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah Kualitas pelayanan masih masih belum berjalan dengan baik hal ini dianalisis melalui beberapa indikator yaitu; indikator bukti langsung bahwa Kantor Pertanahan belum berjalan dengan baik sarana dan prasarana adalah lahan parkir yang sempit dan penggunaan kotak saran yang kurang memadai, yang keduanya merupakan indikator keandalan sasaran Waktu penyelesaiannya masih lama dan kurang dari standar yang ditetapkan. Jika indikator empati secara keseluruhan dan kompetensi pegawai tidak memenuhi kriteria dan skor tidak merata untuk perbaikan dan perubahan, dan jika masih ada pegawai yang kurang ramah dan peduli, maka keinginan masyarakat mengenai penerbitan sertifikat tanah adalah dianggap sebagian telah dipenuhi dan diselesaikan.

Penelitian kedelapan, dilakukan oleh Alfi Novriando, Eko Priyo Purnomo, dan Lubna Salsabila (2020) dalam Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol 13 No 2 yang berjudul Efektivitas "Jogja Smart Service" Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta dengan metode kualitatif deskriptif, hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah Layanan publik kota Yogyakarta telah tergabung dalam layanan aplikasi Jogja Smart Service sehingga warganya dapat menggunakannya secara efektif dan efisien.

2.3 Kerangka Berpikir



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian kualitatif sering disebut sebagai metode penelitian naturalistik, bisa juga disebut sebagai metode etnografi karena penelitian dilakukan dengan setingan alamiah (Sugiyono, 2010). Penelitian kualitatif dilakukan pada objek alam yang berkembang secara alami, tanpa manipulasi oleh peneliti, dan pengalaman peneliti tidak mengubah dinamika objek secara signifikan. (Anggito & Setiawan, 2018). Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri berperan sebagai instrumen. Sebagai alat, peneliti harus memiliki akses terhadap teori dan pemahaman yang luas agar dapat mengajukan pertanyaan, mengevaluasi, menggambarkan, dan mengembangkan situasi sosial yang diteliti sehingga lebih dapat dipahami dan relevan. Penelitian ini bersifat kualitatif dan deskriptif. Menurut Sugiyono (2010), Dijelaskan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filosofi positivisme, digunakan untuk meneliti kondisi objek alam, (berlawanan dengan eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulannya dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian ini, peneliti akan menganalisis pelayanan penerbitan sertifikat tanah dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang berusaha menggambarkan secara tepat dan akurat fenomena yang terjadi secara nyata,

akurat, dan sistematis berdasarkan fakta yang ada melalui pengumpulan, penjelasan, dan pendataan yang objektif.

3.2 Sifat Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2010) Metode deskriptif dapat dipahami sebagai salah satu metode pengkajian suatu kelompok yang menggambarkan objek tertentu dan menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengannya, atau yang secara sistematis menggambarkan fakta atau karakteristik tertentu dalam bidang tertentu, dengan akurasi dan presisi. Peneliti ingin mendefinisikan dan memberikan pemahaman yang utuh tentang Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam

3.3 Lokasi penelitian dan Periode penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data yang digunakan dalam penelitian ini, penulis memilih lokasi penelitian pada Kantor Pertanahan Kota Batam yang beralamat di Jalan Jaksa Agung R. Soeprapto, Sekupang Batam. Telp 0778 (323247). Email: kotbatam@gmail.com, Kode Pos: 29428

3.3.2 Periode Penelitian

Periode penelitian adalah jangka waktu selama peneliti melakukan penelitian. Dalam melakukan penelitian, penelitian ini dilakukan dari bulan Maret sampai minggu pertama April, setelah itu peneliti menyusun proposal dari minggu terakhir Maret sampai April, selanjutnya peneliti melakukan pengumpulan data dimulai dari bulan Mei, dan setelah itu peneliti

melakukan penelitian lapangan dari bulan Mei sampai Juni. Peneliti juga melakukan pengolahan data yang dimulai dari bulan Juni, selanjutnya peneliti melakukan analisis hasil kesimpulan dimulai dari bulan Juni sampai Juli, peneliti juga melakukan penyerahan laporan serta melakukan sidang akhir di bulan Juli.

Tabel 3. 1 Periode Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan																									
		Maret				April				Mei				Juni				Juli									
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4						
1.	Studi Pustaka	■	■	■	■																						
2.	Penyusunan Proposal				■	■	■																				
3.	Pengumpulan Data						■	■																			
4.	Penelitian Lapangan							■	■	■																	
5.	Pengolahan Data									■	■																
6.	Analisis Hasil Kesimpulan											■	■	■													
7.	Penulisan Laporan Akhir													■	■	■	■										
8.	Penyerahan Laporan																	■	■								
9.	Sidang Akhir																									■	

3.4 Sumber Data

Menurut Moleong (2021), Melihat, mendengar, dan bertanya berujung pada pengumpulan sumber data melalui wawancara atau observasi. (Moleong, 2021).

Dalam penelitian kualitatif, tindakan ini disengaja, terarah, dan selalu ditujukan untuk memperoleh data yang esensial. Banyaknya sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer adalah informasi yang dikumpulkan secara langsung dari seorang individu yang diidentifikasi oleh peneliti sebagai informan untuk penelitian ini. Anggota masyarakat dan pegawai Badan Pertanahan Nasional Kota Batam merupakan sumber data utama dalam penelitian ini.
2. Data sekunder adalah data yang diterima melalui dengan tulisan-tulisan media massal, peraturan perundang-undangan, jurnal-jurnal, arsip-arsip laporan resmi yang dilaksanakan oleh petugas dari buku-buku. Data sekunder ini dimaksudkan sebagai data-data penunjang untuk melengkapi

3.5 Metode Pengumpulan Data

Memanfaatkan metode pengumpulan data yang efisien sangat penting untuk keberhasilan dan kemanjuran usaha penelitian. Menurut Nazir (2003) "pengumpulan data hanyalah proses memperoleh data primer untuk tujuan penelitian" (Nazir, 2003). Pengumpulan data merupakan langkah penting dalam proses penelitian. Berikut ini adalah beberapa sumber data yang digunakan dalam penelitian kualitatif.

1. Observasi

Nasution (Rukajat, 2018) berpendapat bahwa observasi adalah dasar dari ilmu pengetahuan. Ilmuwan hanya dapat melakukan penelitian berdasarkan data yaitu fakta yang diamati tentang dunia nyata. Data diperoleh seringkali dengan bantuan berbagai instrumen yang sangat canggih, sehingga hal-hal yang sangat

kecil dan jauh dapat diperiksa dengan jelas. Dalam penelitian ini observasi yang digunakan dalam melengkapi data yang diperoleh dari teknik interview dan pengamatan dilakukan terhadap kondisi lapangan dan permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan penerbitan sertifikat tanah agar dapat menggambarkan kegiatan lapangan secara akurat. Peneliti melakukan perjalanan langsung ke Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam untuk mengkaji permasalahan yang muncul pada saat pelaksanaan Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam.

2. Wawancara

Menurut Rachmawati (2007), bahwa wawancara adalah sarana pengumpulan data dengan cara tanya jawab sepihak yang dilakukan secara sistematis dan berdasarkan tujuan penelitian. (Rachmawati, 2007). Penelitian ini menggunakan wawancara terorganisir dengan prosedur wawancara, kesulitan, dan pertanyaan yang telah ditentukan untuk pewawancara. Peneliti juga melakukan sesi tanya jawab langsung, dialog langsung yang mendalam dengan informan, dan wawancara dengan informan mengenai semua elemen objek yang diteliti. Tujuan wawancara dalam penelitian ini adalah untuk melengkapi dan memvalidasi data observasi di Kantor Badan Pertanahan Nasional.

Tabel 3. 2 Narasumber

No.	Informan	Jumlah
1.	Koordinator kelompok substansi urusan umum dan kepegawaian	1
2.	Koordinator kelompok sunstansi konsolidasi tanah dan pengembangan pertanahan	1
3.	Masyarakat	2

3. Dokumentasi

Sugiyono (2007) dalam Rukajat (2018) Studi dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian, sebagaimana dinyatakan (Rukajat, 2018; Sugiyono, 2010). Dengan menggunakan data dan catatan dokumen terkini, metode pengumpulan data ini menghasilkan catatan penting tentang subjek penelitian untuk mendapatkan data yang komprehensif, valid, dan tidak terduga. Dokumen ini dirancang untuk mengumpulkan data, gambar, dan catatan lapangan. Peneliti berkonsentrasi pada pengumpulan data ini dari catatan dan arsip Badan Pertanahan Nasional Kota Batam, serta buku-buku terkait, penelitian masa lalu yang dapat digunakan sebagai referensi, dan berbagai artikel cetak dan online. Dan, untuk memperkuat data yang terkumpul, setiap kegiatan studi dan pengamatan peneliti secara langsung memerlukan proses pengambilan data atau informasi. Kemudian, ingatlah untuk mencatat semua kegiatan penelitian.

3.6 Metode Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (1984), dikutip dalam Sugiyono (2017), dalam menganalisis data penelitian kualitatif perlu dilakukan secara interaktif dengan mencocokkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi (Miles & Huberman, 1984; Sugiyono, 2010). Peneliti mengacu pada teori yang diajukan Miles dan Huberman. Model analisis data interaktif Miles dan Huberman digambarkan dalam diagram berikut:

1. Pengumpulan Data

Observasi, wawancara, dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini. Hal ini disebabkan karena data yang dicari peneliti di lapangan beragam dan tidak selalu berupa dokumen, tetapi dapat digambarkan sebagai pernyataan umum. Oleh karena itu, peneliti melakukan wawancara untuk memperoleh informasi yang mendalam dari beberapa informan mengenai observasi dan dokumen yang dikumpulkan. Peneliti mengumpulkan data secara berulang-ulang sesuai dengan kebutuhan data dan kejenuhan data yang terkait dengan rumusan masalah dan fokus penelitian ini. Hasil dari wawancara akan di analisis secara deskriptif dengan membandingkan hasil wawancara dengan teori dan kajian literature yang sudah dirumuskan di BAB II.

2. Reduksi Data

Setelah pengumpulan data, langkah selanjutnya adalah reduksi data. Reduksi data adalah proses mengidentifikasi tema dan pola melalui fokus pada aspek data yang paling menonjol. Pada langkah ini, peneliti mengkaji semua data yang diperoleh dari berbagai sumber dan metode pengumpulan yang telah

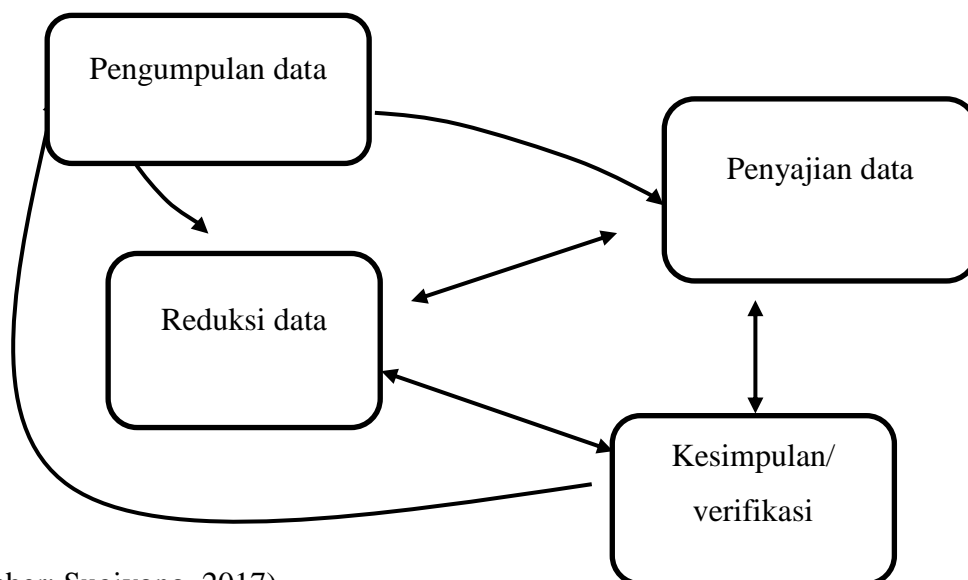
dijelaskan sebelumnya. Peneliti melakukan prosedur reduksi data terhadap data yang terkumpul.

3. Penyajian Data

Peneliti mereduksi data dan menyajikannya dalam bentuk laporan. Dalam studi kualitatif, data yang dikumpulkan dari situs dan lokasi penelitian disajikan sebagai teks naratif. Penyajian data ini dilanjutkan dengan analisis data, dimana peneliti menginterpretasikan data yang telah direduksi dan mengaitkannya dengan fokus penelitian untuk menyajikan laporan yang berisi informasi dan pengetahuan.

4. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Peneliti mencoba untuk menemukan makna dalam data yang dikumpulkan, dan kemudian, setelah data telah dipahami dan disajikan, menarik atau menarik kesimpulan. Kesimpulan ini merupakan hasil analisis data berdasarkan berbagai teori terkait.



(Sumber: Sugiyono, 2017)

