

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konteks Penelitian

Pada era reformasi di Indonesia yang dimulai pada menjelang akhir tahun 2000 telah membawa paradigma baru dalam budaya birokrasi di Indonesia. Budaya birokrasi yang sebelumnya cenderung memperlakukan rakyat sebagai obyek, secara cepat berubah mengikuti kecenderungan yang berlaku secara global. Kondisi yang sedang berjalan saat ini, birokrasi telah melakukan reposisi pada fungsi yang sebenarnya, yakni sebagai pelayan masyarakat. Reposisi ini sangat berpengaruh dalam perubahan perilaku bagi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) yang kini sudah bergeser pada paradigma polisi sipil. Paradigma lama yang sangat menekankan pada tindakan represif, berubah menjadi pendekatan hukum yang bersifat preventif-edukatif.

Quick Wins merupakan program percepatan pelayanan kepada masyarakat sebagai salah satu program Reformasi Birokrasi yang saat ini sedang gencar dilaksanakan oleh seluruh jajaran BPN RI. Pada tahun 2013 telah ditetapkan dua Program *Quick Wins* yaitu **Pelayanan Pengecekan Sertipikat Hak Atas Tanah dan Pelayanan Peralihan Hak Jual Beli Atas Tanah**. Sedang untuk tahun 2014 ditetapkan empat Program *Quick Wins* sebagaimana diatur dalam Keputusan Kepala BPN RI Nomor 37/KEP-3.42/II/2014 tentang Program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi BPN RI Tahun 2014.

Program *Quick Wins* yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kota Binjai sejak tahun 2014 mendapatkan respon positif dari masyarakat. Kantor Pertanahan Kota Binjai berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat

yang mengurus sertipikat tanah melalui program Quick Wins tersebut. Pelayanan maksimal di sini adalah pelayanan yang benar-benar membuat masyarakat nyaman, puas dan tentunya dapat memberikan *feedback* yang positif. Untuk memperoleh kepuasan dari masyarakat bukanlah suatu hal yang mudah, perlu adanya suatu tim kerja pelayanan yang baik, ramah serta profesional sehingga mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Namun harus diakui bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari memadai dan transparan. Pelayanan publik bagi BPN RI bukanlah merupakan hal yang baru, sudah lama fungsi untuk memberikan pelayanan telah dilakukan oleh BPN RI, sikap ini semakin diperkuat, karena undang-undang yang mengatur tentang BPN RI juga menegaskan mengenai hal ini, untuk itu perlu pengoptimalan dalam transparansi semua jenis pelayanan BPN RI, termasuk yang diatur berkaitan dengan Program *Quick Wins* yang saat ini sedang berlangsung

2.2 Landasan Operasional

Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) telah menggariskan bahwa untuk tahun 2014 ditetapkan empat jenis pelayanan pertanahan sebagai *Quick Wins* BPN RI. Keempat jenis pelayanan pertanahan yang masuk dalam Program *Quick Wins* tersebut adalah ***Pelayanan Pengecekan Sertipikat Hak Atas Tanah, Pelayanan Peralihan Hak Jual Beli Atas Tanah, Pelayanan Perubahan Hak dalam rangka Peningkatan Hak*** sesuai dengan Peraturan Kepala BPN RI Nomor 6 Tahun 1998 dan ***Pelayanan Penghapusan Hak Tanggungan (Roya)***.

Quick Wins merupakan program percepatan pelayanan kepada masyarakat sebagai salah satu program Reformasi Birokrasi yang saat ini sedang gencar

dilaksanakan oleh seluruh jajaran BPN RI. Pada tahun 2013 telah ditetapkan dua Program *Quick Wins* yaitu Pelayanan Pengecekan Sertipikat Hak Atas Tanah dan Pelayanan Peralihan Hak Jual Beli Atas Tanah.

Sedang untuk tahun 2014 ditetapkan empat Program *Quick Wins* sebagaimana diatur dalam Keputusan Kepala BPN RI Nomor 37/KEP-3.42/II/2014 tentang Program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi BPN RI Tahun 2014. Selain Program *Quick Wins*, BPN RI juga meluncurkan layanan SMS 2409 dimana masyarakat bisa melakukan *tracking* berkas kapan saja.

Pendaftaran Tanah

Sesuai dengan pasal 97 ayat (1 dan 2) PMNA/KBPN Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah dinyatakan bahwa :

1. Sebelum melaksanakan pembuatan akta mengenai pemindahan atau pembebanan hak atas tanah atau hak milik atas satuan rumah susun, PPAT wajib terlebih dahulu Melakukan pemeriksaan pada Kantor Pertanahan mengenai kesesuaian sertipikat Hak Tanggungan atau Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun yang bersangkutan dengan daftar-daftar yang ada di Kantor Pertanahan setempat dengan memperlihatkan sertipikat asli.
2. Pemeriksaan sertipikat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk setiap pembuatan akta oleh PPAT, dengan ketentuan bahwa untuk pembuatan akta pemindahan atau pembebanan hak atas bagian-bagian tanah hak induk dalam rangka pemasaran hasil pengembangan oleh perusahaan real estate, kawasan industry dan pengembangan sejenis cukup dilakukan pemeriksaan sertipikat tanah induk satu kali, kecuali

apabila PPAT yang bersangkutan menganggap perlu pemeriksaan sertipikat ulang.

Sekilas Kasus Pertanahan

Salah satu kegiatan dalam program strategis BPN RI lainnya adalah percepatan penyelesaian kasus pertanahan. Berdasarkan Peraturan Kepala BPN RI Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Pengkajian dan Penanganan Kasus Pertanahan, kasus pertanahan adalah sengketa, konflik dan perkara pertanahan yang disampaikan kepada BPN RI untuk mendapatkan penanganan, penyelesaian sesuai peraturan perundang-undangan dan/atau kebijakan pertanahan nasional.

Sengketa Pertanahan

Sengketa pertanahan adalah perselisihan pertanahan antara orang perseorangan, badan hukum atau lembaga yang tidak berdampak luas secara sosio-politis. Penekanan yang tidak berdampak luas inilah yang membedakan definisi sengketa pertanahan dengan definisi konflik pertanahan. Sengketa tanah dapat berupa sengketa administratif, sengketa perdata, sengketa pidana terkait dengan pemilikan, transaksi, pendaftaran, penjaminan, pemanfaatan, penguasaan dan sengketa hak ulayat.

Konflik Pertanahan

Konflik pertanahan merupakan perselisihan pertanahan antara orang perseorangan, kelompok, golongan, organisasi, badan hukum atau lembaga yang mempunyai kecenderungan atau sudah berdampak luas secara sosio-politis.

Perkara Pertanahan

Perkara pertanahan adalah perselisihan pertanahan yang penyelesaiannya dilaksanakan oleh lembaga peradilan atau putusan lembaga peradilan yang masih

dimintakan penanganan perselisihannya di BPN RI.

Tipologi Kasus Pertanahan

Tipologi kasus pertanahan merupakan jenis sengketa, konflik dan atau perkara pertanahan yang disampaikan atau diadukan dan ditangani oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI), secara garis besar dikelompokkan menjadi :

Penguasaan tanah tanpa hak, yaitu perbedaan persepsi, nilai atau pendapat, kepentingan mengenai status penguasaan di atas tanah tertentu yang tidak atau belum dilekati hak (tanah Negara), maupun yang telah dilekati hak oleh pihak tertentu.

Sengketa batas, yaitu perbedaan pendapat, nilai kepentingan mengenai letak, batas dan luas bidang tanah yang diakui satu pihak yang telah ditetapkan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) maupun yang masih dalam proses penetapan batas.

Sengketa waris, yaitu perbedaan persepsi, nilai atau pendapat, kepentingan mengenai status penguasaan di atas tanah tertentu yang berasal dari warisan.

Jual berkali-kali, yaitu perbedaan persepsi, nilai atau pendapat, kepentingan mengenai status penguasaan di atas tanah tertentu yang diperoleh dari jual beli kepada lebih dari 1 orang.

Sertipikat ganda, yaitu perbedaan persepsi, nilai atau pendapat, kepentingan mengenai suatu bidang tanah tertentu yang memiliki sertipikat hak atas tanah lebih dari 1 (satu).

Sertipikat pengganti, yaitu perbedaan persepsi, nilai atau pendapat, kepentingan mengenai suatu bidangtanah tertentu yang telah diterbitkan sertipikat hak atas tanah pengganti.

Akta Jual Beli Palsu, yaitu perbedaan persepsi, nilai atau pendapat, kepentingan mengenai suatu bidang tanah tertentu karena adanya Akta Jual Beli palsu.

Kekeliruan penunjukan batas, yaitu perbedaan pendapat, nilai kepentingan mengenai letak, batas dan luas bidang tanah yang diakui satu pihak yang telah ditetapkan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) berdasarkan penunjukan batas yang salah.

Tumpang tindih, yaitu perbedaan pendapat, nilai kepentingan mengenai letak, batas dan luas bidang tanah yang diakui satu pihak tertentu karena terdapatnya tumpang tindih batas kepemilikan tanahnya.

Putusan Pengadilan, yaitu perbedaan persepsi, nilai atau pendapat, kepentingan mengenai putusan badan peradilan yang berkaitan dengan subyek atau obyek hak atas tanah atau mengenai prosedur penerbitan hak atas tanah tertentu.

Kriteria Penyelesaian Kasus Pertanahan

Kasus pertanahan yang terdapat dalam basis data BPN RI merupakan kasus-kasus lama maupun kasus-kasus baru yang timbul sebagai implikasi kasus-kasus lama. Setelah dilakukan identifikasi terhadap kasus-kasus tersebut, diperoleh informasi bahwa tipologi kasus - kasus tersebut tidak dapat dilakukan generalisasi dalam melakukan upaya penanganan kasusnya. Sehubungan dengan hal tersebut, dalam upaya penyelesaiannya dikategorikan dalam beberapa kriteria sebagai berikut:

1. **Kriteria 1 (K1)** : penerbitan surat pemberitahuan penyelesaian kasus pertanahan dan pemberitahuan kepada semua pihak yang bersengketa.
2. **Kriteria 2 (K2)** : penerbitan Surat Keputusan tentang pemberian hak atas tanah, pembatalan sertipikat hak atas tanah, pencatatan dalam buku tanah atau

perbuatan hukum lainnya sesuai Surat Pemberitahuan Penyelesaian Kasus Pertanahan.

3. **Kriteria 3 (K3)** : Pemberitahuan Penyelesaian Kasus Pertanahan yang ditindaklanjuti mediasi oleh BPN (BPN RI) sampai pada kesepakatan berdamai atau kesepakatan yang lain disetujui oleh pihak yang bersengketa.
4. **Kriteria 4 (K4)** : Pemberitahuan Penyelesaian Kasus Pertanahan yang intinya menyatakan bahwa penyelesaian kasus pertanahan akan melalui proses perkara di pengadilan.
5. **Kriteria 5 (K5)** : Pemberitahuan Penyelesaian Kasus Pertanahan yang menyatakan bahwa penyelesaian kasus pertanahan yang telah ditangani bukan termasuk kewenangan BPN RI (BPN RI) dan dipersilahkan untuk diselesaikan melalui instansi lain.

Solusi Penyelesaian Kasus Pertanahan

Terhadap suatu kasus pertanahan yang disampaikan atau diadukan dan ditangani oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI), solusi penyelesaiannya dapat dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:

a. Pelayanan pengaduan dan Informasi Kasus

- 1) Pengaduan disampaikan melalui Loker pengaduan.
- 2) Dilakukan Register terhadap pengaduan yang diterima.
- 3) Penyampaian informasi, digolongkan menjadi :
 - a) Informasi rahasia : Perlu ijin Kepala BPN RI atau Pejabat yang ditunjuk.
 - b) Informasi Terbatas : Diberikan pada pihak yang memenuhi syarat.

- c) Informasi Terbuka untuk umum : Diberikan pada pihak yang membutuhkan.

b. Pengkajian Kasus

- 1) Untuk mengetahui faktor penyebab.
- 2) Menganalisis data yang ada.
- 3) Menyusun suatu rekomendasi penyelesaian kasus.

c. Penanganan Kasus

Penanganan suatu kasus pertanahan yang disampaikan atau diadukan dan ditangani oleh Badan Pertanahan Nasional RI dilakukan dengan tahapan :

- 1) Pengolahan data pengaduan, penelitian lapangan/koordinasi/investigasi.
- 2) Penyelenggaraan gelar kasus/penyiapan berita acara.
- 3) Analisis/Penyusunan Risalah Pengolahan Data/surat keputusan.
- 4) Monitoring dan evaluasi terhadap hasil penanganan kasus.

Untuk suatu kasus pertanahan tertentu yang dianggap strategis, dilaksanakan pembentukan tim penanganan kasus potensi konflik strategis.

d. Penyelesaian Kasus

Penyelesaian suatu kasus pertanahan dikelompokkan menjadi 2 yaitu :

- a) Penyelesaian melalui jalur hukum/pengadilan.
- b) Penyelesaian melalui proses mediasi.

Data Kasus Pertanahan

Sebagai sebuah program prioritas, penyelesaian kasus-kasus pertanahan senantiasa menjadi perhatian seluruh jajaran Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) di tingkat Pusat, Kantor Wilayah Provinsi maupun Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota seluruh Indonesia. Sampai dengan bulan September

2013, jumlah kasus pertanahan mencapai 4.223 kasus yang terdiri dari sisa kasus tahun 2012 sebanyak 1.888 kasus dan kasus baru sebanyak 2.335 kasus. Jumlah kasus yang telah selesai mencapai 2.014 kasus atau 47,69% yang tersebar di 33 Provinsi seluruh Indonesia.

2.3. Landasan Teori

2.3.1 Teori Manajemen oleh *George R. Terry*

Dalam setiap tugas BPNRI penerapan teori manajemen relevan menjadi landasan dalam mengelola dan mengkoordinasikan sumber daya organisasi, seperti dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Dalam melaksanakan tugas-tugas BPN RI teori manajemen masih sangat relevan, hal itu dikarenakan dalam teori manajemen menurut *George R. Terry* yang sangat ditekankan keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuan harus melalui tahapan *Planing, Organicing, Actuating, dan Controlling*.

Setiap organisasi harus membuat perencanaan terlebih dahulu apa yang akan dicapai, dengan menggunakan metode apa sehingga untuk mencapai tujuan tersebut sudah ada arah yang jelas. Kalau sudah ada perencanaan kemudian untuk mewujudkan tujuan organisasi tentunya harus ada pengorganisasian yaitu menempatkan orang yang mempunyai keahlian dibidangnya pada posisi yang tepat, ini mengandung maksud organisasi dapat berjalan efektif dan efisien.

Perencanaan, pengorganisasian sudah ada tahap selanjutnya adalah pelaksanaan, bagaimana rencana yang sudah dibuat dapat dijalankan dengan oleh orang-orang yang ahli dibidangnya sehingga organisasi dapat berjalan seperti yang diinginkan, dan tahap yang paling akhir adalah *controlling* atau pengawasan, maksudnya apakah rencana yang sudah dibuat dapat dijalankan dengan metode yang

pas oleh orang yang ahli dibidangnya secara terorganisir dan kita dapat mengevaluasi apakah hasilnya sesuai dengan yang kita harapkan.

2.3.2 Teori Pelayanan Publik

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur negara, perlu ada kriteria yang menunjukkan besaran pelayanan yang diberikan. Menurut *Zeithaml* seperti dikutip oleh Agung Kurniawan menyebut ada sepuluh dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu:

- 1) *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi;
- 2) *Realible*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- 3) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- 4) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- 5) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tidak ada kesenjangan terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- 6) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- 7) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- 8) *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- 9) *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara,

keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;

- 10) *Understanding the customer*, melakukan usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan. (Sumber, Agung Kurniawan, Transformasi Pelayanan Publik, Penerbit Pembaruan, Yogyakarta, Cetakan I, 2005, him. 52.)

2.3.3 Teori Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler, seperti dikutip oleh Freddy Rangkuti, kepuasan pelanggan adalah: "... a person's feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's received performance (or outcome) in relations to the person's expectation" (perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi dan produk yang dirasakan dan yang diharapkannya). Sehingga pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Sedangkan menurut Valarie A Zeithaml *et al*, tingkat kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan itu sendiri. Tingkat kepentingan tersebut bisa dideskripsikan dalam model dengan dua tingkat kepentingan pelanggan, yakni *adequate service* dan *desire service*. *Adequate service* adalah tingkat kinerja jasa minimal yang masih dapat diterima berdasarkan perkiraan jasa yang mungkin akan diterima dan tergantung pada *alternative* yang tersedia. Sedangkan *desired service* adalah tingkat kinerja jasa yang diharapkan pelanggan akan diterima, yang merupakan gabungan dari kepercayaan pelanggan mengenai apa yang dapat dan harus diterima. Di antaranya terdapat *zone of tolerance* yang merupakan daerah di antara *adequate service* dan *desired service*, yaitu daerah dimana variasi pelayanan yang masih dapat diterima oleh pelanggan. *Zone of*

tolerance dapat mengembang dan menyusut, serta berbeda-beda untuk setiap individu, perusahaan, situasi, dan aspek jasa.

2.3.4 Teori Pelayanan Prima

Perkembangan tuntutan pelayanan saat ini adalah pelayanan prima atau pelayanan yang dapat memenuhi harapan masyarakat atau lebih baik dari standar dan asas-asas pelayanan publik/pelanggan. Dalam organisasi publik hal ini sebenarnya telah menjadi tuntutan sejak munculnya teori negara baru (*Frederickson*) tentang azas keadilan. Oleh sebab itu dalam pelayanan prima pun perlu adanya standar pelayanan sebagai ukuran yang telah ditentukan untuk pembakuan pelayanan yang baik dan berkeadilan. Bila seluruh pelayanan telah memiliki standar maka akan lebih mudah memberikan pelayanan yang lebih baik, sehingga secara kontinyu akan dapat disebut prima.

Sementara itu pelayanan prima di sektor ini seringkali terjadi adanya kesenjangan dalam kualitas pelayanan (*Service Quality Concept*). Konsep ini memformulasikan dalam tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan. Terdapat 5 (lima) macam gap/kesenjangan yang menjadi ukuran kepuasan.

Gap 1: Tidak memahami kehendak konsumen. Gap ini terjadi akibat pihak manajemen tidak dapat merasakan secara tepat apa yang dikehendaki atau menjadi pertimbangan konsumen. Hal ini disebabkan kurangnya riset konsumen (masyarakat/pelanggan), kurang interaksi antara manajemen dan konsumen, serta terlalu banyak *level of management* antara manajemen puncak dan pelaksana yang berhubungan langsung dengan pelanggan.

Gap 2: Penerapan standar kualitas tidak tepat. Gap ini menunjukkan adanya perbedaan persepsi manajemen dan penetapan spesifikasi standar pelayanan untuk

memenuhi kehendak konsumen. Hal ini disebabkan kurang komitmen pelayanan, kurang tepatnya hasil studi kelayakan, dan tidak tepatnya standarisasi tugas pelaksanaan pelayanan.

Gap 3: Kurangnya pemenuhan pelayanan. Gap ini terjadi jika pelaksana tidak mampu menyampaikan pelayanan sebagaimana mestinya seperti yang telah ditetapkan manajemen. Hal ini disebabkan kurangnya pelatihan bagi pelaksana atau beban kerja yang terlalu berat serta peralatan kerja yang kurang tepat.

Gap 4: Pelayanan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Harapan konsumen juga dipengaruhi oleh janji- janji yang disampaikan pada saat terjadi komunikasi. Gap ini timbul jika pelayanan yang disampaikan ternyata tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini bisa diakibatkan kurangnya komunikasi horizontal antara sesama pelaksana.

Gap 5: Pelayanan yang tidak memuaskan. Terjadi apabila pelayanan yang dirasakan konsumen tidak seperti yang diharapkan. Penyebabnya adalah satu atau lebih gabungan gap-gap lain. Gap 5 ini dapat diukur dengan menggunakan dimensi kualitas layanan yaitu *Tangible, Empathy, Reability, Responsiveness, dan Assurance*. Kelima dimensi tersebut di atas dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan pada pelanggan/masyarakat. Indikator ini juga dapat digunakan sebagai indikator akuntabilitas layanan secara konkrit.

2.3.5 Teori Akuntabilitas

Akuntabilitas secara harfiah dalam bahasa Inggris biasa disebut dengan *accountability* yang diartikan sebagai yang dapat dipertanggungjawabkan atau dalam kata sifat disebut sebagai *accountable*. Akuntabilitas secara erat terkait pada konsep-konsep seperti tanggung-jawab dan kewajiban, karena akuntabilitas berarti

mengaitkan sebuah perbuatan kepada seseorang atau sebuah lembaga (Osse, 2006).

Akuntabilitas institusi pemerintahan merupakan suatu aspek yang sangat penting dalam sistem pemerintahan yang berdasar demokrasi dan *good governance*. Untuk melaksanakan tugas-tugasnya BPN RI sebagaimana organisasi pemerintahan lainnya diberikan anggaran yang didapat dari masyarakat pembayaran pajak. Adalah merupakan hal yang wajar apabila masyarakat menuntut pertanggung-jawaban penggunaan anggaran tersebut dilakukan secara efisien dan efektif. Akuntabilitas BPN meliputi segala aspek kegiatan BPN, meliputi antara lain perilaku anggota, kebijakan dan strategi BPN, prosedur pengangkatan dalam jabatan, hingga manajemen keuangan terbuka untuk diawasi (Lihawa, 2007).

Dalam Instruksi Presiden Nomor 7 tahun 1999 disebutkan akuntabilitas kinerja adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggung-jawabkan keberhasilan/kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui alat pertanggung- jawaban secara periodik. Terkait dengan Inpres tersebut BPNRI telah memasukkan unsur akuntabel dalam pedomannya.

2.3.6. Optimalisasi

Adalah berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik; tertinggi; paling menguntungkan; menjadikan paling baik; menjadikan paling tinggi; pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan (menjadikan paling baik, paling tinggi, dan sebagainya) (*Depdibias, Kamus Besar Bahasa Indonesia*), sehingga optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, sistem, atau keputusan) menjadi lebih/sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif.