

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kecamatan Salapian Kabupaten Langkat, Pemilihan lokasi penelitian ini dilakukan secara sengaja dikarenakan oleh beberapa faktor sebagai berikut:

1. Menurut peneliti di Kecamatan Salapian sedang terjadi pembangunan yang disebabkan ibu kota Kecamatan Salapian yaitu Kelurahan Tanjung Langkat sudah padat penduduk dan lokasi untuk pembangunan sudah habis maka dari itu pembangunan bergeser menuju Desa Naman Jahe yaitu desa tetangga, dimana desa ini merupakan jalur utama untuk menuju kecamatan tetangga yaitu Kecamatan Kutambaru dan Kecamatan Bohorok, masyarakat kecamatan tersebut apabila akan kota besar seperti Binjai, Medan dll harus melewati jalan di desa tersebut dan jalan tersebut merupakan jalan Provinsi, dan secara otomatis perkembangan ekonomi juga akan meningkat bagi penduduk sekitar sehingga perlu dilakukan pendaftaran tanah untuk meminimalisir munculnya kasus-kasus sengketa tanah.

Pendaftaran tanah juga bertujuan untuk memfasilitasi masyarakat dengan bukti Surat Keterangan agar dapat mempertahankan hak atas tanahnya jika suatu saat akta tanah menjadi agunan pinjaman di Bank. Untuk itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang bagaimana kualitas

pelayanan administrasi pertanahan diKecamatan Salapian Kabupaten Langkat.

2. Wewenang pemerintah daerah yaitu kantor Kecamatan yang merupakan ujung tombak pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan adanya konsep otonomi daerah.
3. Kantor Kecamatan Salapian merupakan wilayah yang dekat dengan lokasi tempat tinggal peneliti, hal ini bertujuan untuk mengefesiesikan waktu, data yang akurat dan biaya yang dikeluarkan pada saat penelitian.

3.2. Bentuk Penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan adalah deskriptif yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang analisis kualitas pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Salapian Kabupaten Langkat yang bersumber pada kepustakaan atau studi dokumen yang dilakukan, peraturan-peraturan, wawancara, nara sumber dan kuisioner yang dibuat secara terbuka.

Penelitian yang mengambil judul Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan di dalam wawancara kepada informan peneliti menggunakan pedoman untuk pelayanan yang diatur dalam UU No.25 Tahun 2009, dimana memiliki standart dalam pelayanan adalah sebagai berikut :

- a) Memili Dasar Hukum yang jelas
- b) Memenuhi Persyaratan.
- c) Memiliki Sistem, Mekasnisme dan Prosedur yang jelas.
- d) Jangka Waktu dalam Penyelesaian yang tepat.

- e) Terjangkau untuk hak biaya\tarif.
- f) Memiliki Produk dan Pelayanan yang jelas.
- g) Memiliki kelengkapan Sarana dan Prasarana\Fasilitas.
- h) Pegawai yang memiliki kompetensi pelaksanaa.
- i) Selalu diawasi secara internal oleh atasan langsung.
- j) Selalu menampung pengaduan masyarakat, saran dan masukan.
- k) Memiliki jumlah pelaksana yang cukup.
- l) Memberi pelayanan sesuai dengan standart yang ada.
- m) Selalu menjamin keaman dan keyamanan.

Dasar penelitian ini adalah pengamatan yang memfokuskan masalah pada tugas pemerintah kecamatan sebagai pelayan publik khususnya dalam kualitas pelayanan administrasi pertanahan, serta memberi pengertian kepada masyarakat Kecamatan Salapian Kabupaten Langkat mengenai pentingnya administrasi pertanahan.

3.3. Informan Penelitian

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah kelompok masyarakat yang hendak mengurus pendaftaran pertanahan di Kantor Camat Salapian sebanyak 10 orang, dan penentuan sampel penelitian ini ditentukan dengan cara purposive sampling, yaitu dengan cara menentukan jumlah sampel yang dipilih yang dianggap dapat mewakili keseluruhan populasi.

Adapun alasan peneliti menggunakan cara ini karena populasi yang dijadikan informan penelitian menyebar sedemikian rupa, dimana jumlah

masyarakat yang hendak mengurus hak atas tanahnya cukup banyak, sehingga dalam penelitian ini, dipilih beberapa masyarakat secara acak.

Yang menjadi informan dalam rangka perolehan data pendukung dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pegawai Kantor Kecamatan Salapian
2. Masyarakat yang mengurus Pendaftaran Hak atas Tanah mereka.

Data yang terkumpul dari informan adalah diperoleh melalui angket yang dibagiakn secara terbuka dan Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *porpossive sampling* merupakan suatu metode pemilihan ukuran sampel dimana pemeilihan informan dilakuakan secara acak.

3.3.1. Sampel Penelitian

Penarikan sampel dalam penelitian ini, menggunakan tehnik *purpossive sampling*, adalah dengan cara menentukan jumlah sampel yang dipilih yang dianggap dapat mewakili secara keseluruhan populasi dan Sampel merupakan pengguna layanan administrasi pertanahan dikantor Camat Salapian yang mendaftarkan hak atas kepemilikan tanah.

Untuk wawancara digunakan metode key person yang merupakan orang-orang yang memeiliki kedudukan penting dalam menjalankan tugas pelayanan administrasi pertanahan diKantor Camat Salapian yaitu :

3.4. Tehnik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data yang relevan dan lengkap, yang dilakukan peneliti dengan cara memberi angket yang berisi pertanyaan kepada masyarakat yang mendaftarkan Hak atas kepemilikan tanah sebagai informan dan menggunakan beberapa teknik yaitu : studi kepustakaan, observasi, wawancara dan dokumentasi.

Dalam memperoleh data primer dalam penelitian ini peneliti menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) yang dibuat secara terbuka yang meliputi keinginan, kebutuhan dan harapan konsumen yang berkenaan dengan fasilitas fisik, keadaan atau kemampuan perusahaan dalam memuaskan pelanggan, ketepatan dan kecermatan dalam pelayanan, jaminan dan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi, perhatian dan kenyamanan yang diberikan Kantor Kecamatan pada masyarakat.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan (*library research*) yaitu memanfaatkan buku dan hasil penelitian terkait sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku sebagai bahan referensi yang berhubungan dengan penelitian ini.
2. Observasi yaitu kegiatan penelitian yang penulis lakukan dengan jalan berhadapan langsung dengan objek yang diteliti di lapangan meliputi:
 - a. Wawancara, yaitu mengadakan Tanya jawab dengan responden guna mendapatkan keterangan secara langsung,

- b. Kuesioner, yaitu menyerahkan angket untuk mengetahui asumsi masyarakat mengenai pembuatan administrasi pertanahan, dan
- c. Dokumentasi, yaitu pengambilan sebuah data melalui dokumen-dokumen, foto-foto, arsip atau surat-surat yang diperlukan.

3.5. Definisi Konsep dan Operasional

3.5.1. Definisi Konsep

Konsep adalah rancangan, ide, atau pengertian yang diabstrakan dari peristiwa konkret, untuk memberikan arah dan membatasi fokus penelitian maka konsep yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah :

Administrasi pertanahan adalah bagian dari Administrasi Negara yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang pertanahan, merupakan suatu usaha dan kegiatan suatu organisasi dan manajemen yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan-kebijakan Pemerintah dibidang Pertanahan dengan menggerakkan sumber daya untuk mencapai tujuan seseuai dengan PerUndang-Undangan yang berlaku.

Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota (PP. 19 tahun 2008), Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat.

3.5.2. Definisi Operasional

Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :
Administrasi pertanahan yang dimaksud dalam penelitian ini yakni pelayanan

terhadap penerimaan kegiatan sektor publik untuk mendukung kepemilikan, pembangunan, penggunaan, hak atas tanah dan pemindahan hak atas tanah, terdapat juga aspek penting didalamnya seperti pendaftaran akta dan hak.

Menurut Sugiyono (2004, p31), definisi operasional adalah penentuan construct sehingga menjadi bel yang dapat diukur, definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan construct, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran construct yang lebih baik.

Kecamatan yang dimaksud dalam penelitian ini yakni wilayah administratif yang berada di bawah Kabupaten atau Kota yang terdiri atas Desa-desa atau Kelurahan-kelurahan, dan menjadi simpul pelayanan bagi Badan Pertanahan Nasional (BPN), kepada masyarakat pengguna layanan administrasi pertanahan.

Indikator yang akan dibahas oleh penulis adalah :

1. Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tanah Yang Meliputi :
 - a. Kesederhanaan pelayanan pembuatan surat keterangan tanah.
 - b. Keterbukaan pelayanan pembuatan surat keterangan tanah.
 - c. Kepastian waktu pelayanan pembuatan surat keterangan tanah.
 - d. Mutu produk hasil pelayanan pembuatan surat keterangan tanah.
 - e. Profesionalitas petugas pelayanan pembuatan surat tanah.
 - f. Tertib Pengelolaan administrasi pelayanan surat keterangan tanah
 - g. Sarana dan prasarana pelayanan pembuatan surat keterangan tanah.

2. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan administrasi pembuatan akta tanah terhadap masyarakat Kecamatan Salapian.

3.6. Tehnik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan peneliti dengan cara :

1. Analisis wawancara secara mendalam kepada masyarakat.
2. Analisis menggunakan angket yang diberikan kepada masyarakat.
3. Dokumentasi.

Dalam penelitian ini memiliki indikator yang harus dipatuhi yaitu indikator kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, keramahan, dan kejujuran, serta kenyamanan. masing-masing.

Indikator diatas merupakan fakto-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Salapian kepada masyarakat yang mendaftarkan Hak atas kepemilikan tanah mereka, dan melalui indikator tersebut maka peneliti dapat menentukan bagaimana kepuasan masyarakat khususnya kecamatan Salapian dalam menerima pelayanan Pendaftaran Hak atas kepemilikan tanah.