

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Bentuk Penelitian

Sesuai dengan rumusan dan tujuan penelitian, maka bentuk penelitian ini menitik beratkan pada proses, deskripsi analisis, yang bertujuan untuk mengetahui optimalisasi pelayanan pertanahan dalam peralihan hak atas tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karo.

Pendekatan yang dilakukan adalah bersifat yuridis, normative, sosiologis dan empiris. Pendekatan yuridis, normative, dimaksudkan meneliti bahan-bahan kepustakaan umum, perundang-undangan yang berlaku, yang berkaitan dengan permasalahan.

Pendekatan yuridis empiris dimaksudkan untuk melihat optimalisasi pelayanan pertanahan dalam peralihan hak atas tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karo..

Kerd dan Miles dalam Moleong (2006:45) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam Ilmu Pengetahuan Sosial yang secara fundamental bergantung kepada pengamatan manusia dalam kawasan tersendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. Sedangkan Boyman dan Taylor dalam Moleong (2006:46) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai “prosedur penelitian menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati”. Sasaran dari pendapat mereka ini diarahkan kepada individu atau organisasi ke dalam variable dan hipotesis.

Pada penelitian kualitatif menekankan unsur manusia sebagai sarana penelitian yang dapat berhubungan dengan responden, penelitian dengan bantuan orang lain guna pengumpulan data penelitian yang dilakukan.

3.2. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian: “Evaluasi pelayanan pertanahan dalam peralihan hak atas tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karo”, maka penelitian akan dilakukan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karo yang beralamat di jalan Djamin Ginting, Kabanjahe.

3.3. Informan Penelitian

Penelitian ini mengajukan informan penelitian dari:

1. Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Karo.
2. Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah.
3. Kasubsi Peralihan, Pembebanan Hak dan PPAT
4. Notaris/PPAT Kabupaten Karo 3 orang
2. 8 orang masyarakat pengguna jasa pelayanan dalam pengurusan peralihan hak atas tanah.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Di dalam melaksanakan pengumpulan data maupun keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Suatu penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data sekunder dengan cara membaca buku-buku, majalah-majalah dan brosur-brosur yang ada kaitannya dengan topik penelitian ini.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Adapun tehnik pengumpulan data yang dilakukan melalui :

- a. Observasi, yakni mengadakan pengamatan langsung dan dibantu dengan pencatatan fenomena yang ditemukan di lapangan.
- a. Wawancara, penulis juga melakukan tanya jawab kepada pihak yang berwenang memberikan pendapat tentang pertanyaan yang diajukan.
- b. Angket, yaitu mengajukan beberapa pertanyaan secara berstruktur yang disebarkan kepada responden.

3.5. Definisi Konsep dan Operasional

Menurut Singarimbun (2005 : 33) konsep merupakan istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Untuk mendapatkan batasan yang lebih jelas dari masing-masing konsep yang akan diteliti, maka penulis mengemukakan definisi dari konsep yang digunakan yaitu terdiri dari satu variabel saja yaitu: Evaluasi Pelayanan yaitu suatu upaya untuk meningkatkan pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah di Kantor Pertanahan Kabupaten Karo.

Sedangkan operasionalisasi dari variabel tersebut dapat diterangkan sebagai berikut:

1. *Tangibles*

Tampilan berwujud atau *tangibles* yang berbentuk fasilitas fisik, peralatan, personalia dan bahan-bahan komunikasi.

2. *Reliability*

Sesuatu hal yang dapat percaya atau *reliability* yaitu kemampuan untuk menyediakan jasa yang dijanjikan secara tepat dapat dipercaya.

3. *Responsiveness*

Cepat tanggap atau *responsiveness*, yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa yang cepat dan tepat.

4. *Assurance*

Jaminan atau *assurance* yang berupa pengetahuan dan keramahan pegawai serta kemampuan untuk memberitahukan secara meyakinkan dan dapat dipercaya.

5. *Empathy*

Rasa yang terdapat pada diri seseorang untuk tidak menggunakan emosinya, atau *empathy*, karena sangat kuat menekankan perhatiannya kepada orang lain yang dapat diberikan perusahaan kepada pelanggan.

3.6. Teknik Analisis Data

Analisa data dalam penelitian ini menurut Moleong (2006: 280) adalah proses pengorganisasian data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema serta sesuai dengan yang disarankan oleh data.

Data yang diperoleh baik saat pengumpulan data di lapangan maupun setelah data terkumpul, kemudian data yang terkumpul diolah agar sistematis. Data tersebut akan diolah melalui dari mengedit data, mengklarifikasikan. Mereduksi, menyajikan dan menyimpulkan. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan serta menjelaskan data yang diperoleh selama penelitian diproses dengan analisa dan teknik yang digunakan sesuai tahapan dengan model interaktif yang merupakan siklus pengumpulan data, reduksi data dan sajian serta kesimpulan.

