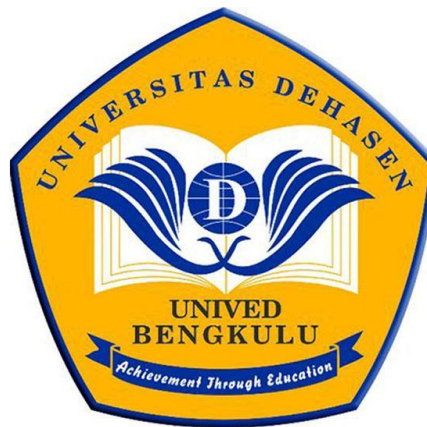


**KINERJA PEGAWAI KECAMATAN MERIGI SAKTI
KABUPATEN BENGKULU TENGAH DALAM PEMBUATAN
SURAT KETERANGAN TANAH**

SKRIPSI



OLEH :

ROY MARTIN

NPM : 17170009

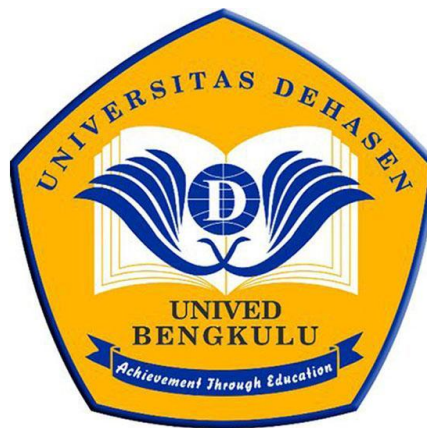
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU-ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU**

2023

**KINERJA PEGAWAI KECAMATAN MERIGI SAKTI
KABUPATEN BENGKULU TENGAH DALAM PEMBUATAN
SURAT KETERANGAN TANAH**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik*



OLEH :

ROY MARTIN

NPM : 17170009

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU-ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU
2023**

**KINERJA PEGAWAI KECAMATAN MERIGI SAKTI
KABUPATEN BENGKULU TENGAH DALAM PEMBUATAN
SURAT KETERANGAN TANAH**

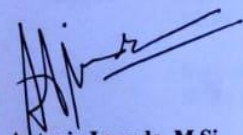
SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu

Oleh:

ROY MARTIN
NPM: 17170009

Pembimbing Utama



Antonio Imanda, M.Si
NIDN: 0208017801

Pembimbing Pendamping



Yusuarsono, M.Si
NIDN: 0225017504

Mengetahui
Ketua Program Studi



Evi Lurita, S.I.P., M.Si
NIK: 1703161

**KINERJA PEGAWAI KECAMATAN MERIGI SAKTI
KABUPATEN BENGKULU TENGAH DALAM PEMBUATAN
SURAT KETERANGAN TANAH**

Skripsi Ini Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Pada Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial
Universitas Dehasen Bengkulu

Skripsi Dilaksanakan Pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 10 Januari 2023
Pukul : 09.00 s/d Selesai
Tempat : Ruang Seminar FIS UNIVED Bengkulu

TIM PENGUJI

Ketua	: Antonio Imanda, M.Si NIDN. 0208017801	()
Anggota	: Yusuarsono, M.Si NIDN. 0225017504	()
Anggota	: Harius Eko Saputra, M.Si NIDN. 0224017401	()
Anggota	: Evi Lorita, S.I.P., M.Si NIDN. 0214088701	()

Disahkan Oleh :

Dekan Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial



Dra. Marvaningsih, M.Kom
NIP. 196905201994022001

**Ketua Program Studi
Administrasi Publik**



Evi Lorita, S.I.P., M.Si
NIK. 1703161

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- Semua orang tidak perlu menjadi malu karena pernah berbuat kesalahan, selama ia menjadi lebih bijaksana dari pada sebelumnya, (Alexander Pope)

PERSEMBAHAN

- Kedua orang tua yang sangat aku sayangi dan cintai, kepada bapakku Dahirman serta mamaku Budayati terimakasih banyak telah selalu mendukung apapun yang anak kalian lakukan dan lalui serta maafkan anakmu yang tidak bisa menyelesaikannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan namun yakinlah ini merupakan waktu yang tepat untukku mempersembahkan karya kecil yang kutulis untuk kalian.
- Istri dan anak-anakku yang sangat aku cintai dan sayangi terimakasih selalu ada untukku, selalu mendukungku dan tidak perna menyerah untuk selalu di sampingku baik dalam suka maupun duka I Love You More.
- Kepada keluargaku Dang Lan, Yena Resca, Bunda Chesya, yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan, bantuan dan menghiburku.
- Sahabat yang juga banyak memberikan support serta selalu meyakinkanku bahwa semuanya tidak akan sia-sia.
- Universitas Dehasen Bengkulu kampus kuning yang kubanggakan.

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Desa Curup Kabupaten Bengkulu Tengah pada tanggal 26 Juli 1998. Penulis merupakan putra ke-2 dari bapak Dahirman dan ibu Budayati yang memiliki 2 anak laki-laki dan 1 anak perempuan.

Penulis menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 11 Pagar Jati pada tahun 2010, lalu melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 14 Merigi Sakti pada tahun 2013, serta Pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 4 Pagar Jati pada tahun 2016. Kemudian penulis memutuskan untuk melanjutkan Pendidikan kejenjang Strata I pada tahun 2017 di Universitas Dehasen Bengkulu tepatnya di program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial.

KINERJA PEGAWAI KECAMATAN MERIGI SAKTI KABUPATEN BENGKULU TENGAH DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TANAH

Roy Martin, Antonio Imanda, Yusuwarsono

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Pegawai Kecamatan Merigi Sakti Kabupaten Bengkulu Tengah dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang yang terdiri dari 2 orang informan kunci dan 2 orang informan pokok. Penelitian ini menggunakan teori kinerja (Mahsun,2006:77) dengan hasil penelitian sebagai berikut : 1. Masukan (*Input*): dalam pembuatan SKT yang dilakukan oleh masyarakat tidak ditarik biaya semuanya di gratiskan oleh pemeritahan kecamatan dikarenakan ada intruksi dari pihak kabupaten. 2. Proses (*Process*): pembuatan SKT oleh pihak kecamatan tidak tepat waktu hal ini dikarenakan SKT diselesaikan lebih dari satu bulan sehingga menyebabkan ketidakpercayaan masyarakat pada pegawai kecamatan. 3. Keluaran (*Output*): dalam pembuatan SKT pihak Kantor Kecamatan tidak ada target jumlah SKT yang harus dikeluarkan, karena tergantung usulan dari masyarakat yang membutuhkannya. 4. Hasil (*Outcomes*): kualitas bahan kertas yang digunakan pembuatan untuk SKT lebih bagus dari sebelumnya dan pembuatan SKT pegawai yang sudah ahli sesuai dengan latar belakang pendidikannya. 5. Manfaat (*Benefit*): tingkat kesadaran masyarakat akan manfaatnya SKT cukup tinggi seingga semua tanah yang ada kebanyakan sudah memiliki SKT secara pribadi. 6. Dampak (*Impact*): adanya dampak positif dari SKT yang dimiliki oleh masyarakat yaitu kejelasan hukum hak atas kepemilikan tanah pribadi yang diatur oleh Undang-Undang Pertanahan oleh negara, nilai jual harga tanah tinggi dan dapat digunakan sebagai anggunan kepada lembaga keuangan sebagai jaminan untuk memudahkan pinjaman.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Surat Keterngan Tanah.

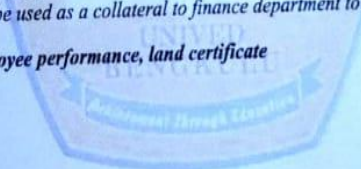
**THE EMPLOYEES' PERFORMANCE IN CREATING LAND
CERTIFICATE AT MERIGI SAKTI SUBDISTRICT OF
CENTRAL BENGKULU**

Roy Martin, Antonio Imanda, Yusuarsono

ABSTRACT

This research purpose is to find out the performance of employees in creating land certificate at Merigi Sakti District of Seluma regency. This research is descriptive qualitative research. Data are collected by using interview, observation and documentation. In this research, there are 4 informants, 2 people as key informants and the other 2 as main informants. This research uses performance theory (Mahsun, 2006:77) with results as below: 1. The input: in making land certificate, there was no any fee people have to pay, everything is free because there was an instruction from regency government. 2. Process: in making land certificate, the process was not completed on time because the certificate finished more than one month and because of that society started not to believe with the officers. 3. The output, the officer doesn't have target to indicate how many certificates must be finished because it depends on the number of requested people. 4. outcome, the quality of the certificate is better than before and the officers are skilled based on their skill background. 5. Benefit, the awareness level of society about the benefit from certificate are quite high almost all lands have certificate personally. 6. Impact, the positive impact from having land certificate is about the legal law of private land ownership which regulated by laws of land by nation, the price of land is high and can be used as a collateral to finance department to simplify the loan.

Keywords: employee performance, land certificate



JULY 1st, 2023



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
RINGKASAN	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latarbelakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Penelitian terdahulu.....	8
2.2 Kinerja	10
2.3 Pengertian Pegawai.....	15
2.4 Pengertian Surat Keterangan Tanah.....	17
2.5 Kerangka Pemikiran.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Indikator dan Fokus Penelitian.....	24
3.3 Informan Penelitian.....	27
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6 Teknik Analisis Data	32
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	34
4.1 Sejarah Kantor Camat Merigi Sakti.....	34
4.2. Visi dan Misi	34
4.3 . Jumlah Pegawai Kantor Camat	35
BAB V PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	36

5.1 Karakteristik Informan	36
5.2 Hasil Penelitian	36
5.3 Pembahasan.....	61

BAB VI PENUTUP.....66

6.1 Kesimpulan	66
6.2 Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Pembuatan Surat Keterangan Tanah Pada Kantor Kecamatan Merigi Sakti Tahun 2019 s/d 2022.....	4
2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
3.1 Indikator dan Fokus Peneltian.....	24
3.2 Informan Kunci.....	28
3.3 Informan Pokok.....	29
4.1 Jumlah Pegawai Kantor Camat.....	35
5.1 Informan Kunci.....	36
5.2 Informan Pokok.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

- 1. Surat Izin Penelitian**
- 2. Surat Keterangan Selesai Penelitian**
- 3. Surat Penetapan Dosen Pembimbing**
- 4. Catatan Bimbingan Proposal**
- 5. Catatan Bimbingan Skripsi**
- 6. Dokumentasi Kegiatan**
- 7. Surat Keterangan Bebas Plagiat**

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan bersama, namun untuk mencapai tujuan secara efektif diperlukan manajemen yang baik dan benar. Atas dasar tujuan tersebut, dirancang sumber daya yang diperlukan, baik sumber daya alam, sumber daya capital, sumber daya manusia, teknologi, dan mekanisme kerja yang ditempuh dalam mencapai tujuan organisasi. Faktor yang sangat penting untuk diperhatikan terletak pada faktor manusianya dibandingkan dengan sumber daya yang lainnya. Instansi pemerintah memiliki tujuan atau berfungsi sebagai pelayanan publik, pelaksanaan pembangunan dan menjalankan administrasi pemerintah.

Rendahnya kualitas sumber daya manusia merupakan masalah mendasar yang dapat menghambat pembangunan dan perkembangan ekonomi nasional. Rendahnya kualitas sumber daya manusia juga akan menjadi batu sandungan dalam era globalisasi, karena era globalisasi merupakan era persaingan mutu. Jika bangsa Indonesia ingin berkiprah dalam percaturan global, maka langkah pertama yang harus dilakukan adalah menata sumber daya manusia, baik dari aspek intelektual, spiritual, kreativitas, moral, maupun tanggung jawab.

Kualitas sumber daya manusia berkaitan dengan kinerja (*performance*). Pegawai bagi sebuah instansi merupakan komponen yang penting dalam aktivitas suatu instansi, karena dalam memberikan pelayanan

kepada publik. Untuk itu diperlukan kinerja pegawai yang optimal guna mendukung Pelaksanaan tugas instansi yang bersangkutan sehingga seluruh rencana yang telah ditetapkan instansi tersebut dapat dicapai. Pada dasarnya kinerja menekankan apa yang dihasilkan dari fungsi-fungsi suatu pekerjaan atau apa yang keluar (*out-come*). Bila disimak lebih lanjut apa yang terjadi dalam sebuah pekerjaan atau jabatan adalah suatu proses yang mengolah in-put menjadi out-put (hasil kerja). Penggunaan indikator kunci untuk mengukur hasil kinerja individu, bersumber dari fungsi-fungsi yang diterjemahkan dalam kegiatan/tindakan dengan landasan standar yang jelas dan tertulis. Mengingat kinerja mengandung komponen kompetensi dan produktifitas hasil, maka hasil kinerja sangat tergantung pada tingkat kemampuan individu dalam pencapaiannya, terutama tujuan organisasi.

Terdapat kecenderungan tanggapan dari masyarakat tentang keberhasilan dan ketidakberhasilan instansi pemerintah dalam menjalankan amanah yang diberikan kepadanya menunjukkan harapan dan kepedulian publik yang harus direspon. Namun antara harapan masyarakat terhadap kinerja instansi pemerintah dengan apa yang dilakukan oleh para pengelola dan pejabat pemerintah sering berbeda. Artinya, terjadi kesenjangan harapan (*expectation*) yang bisa menimbulkan ketidakharmonisan antara instansi pemerintah dengan para *direct user* dari masyarakat.

Dalam rangka mengukur tingkat keberhasilan suatu instansi pemerintah sangat dibutuhkan adanya indikator yang jelas oleh *stakeholder*. Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat

pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang akan diukur dan dihitung serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kerja, baik dalam tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, maupun tahap setelah kegiatan selesai. Dengan demikian, tanpa adanya indikator kinerja, sulit untuk menilai tingkat keberhasilan dan ketidakberhasilan kebijaksanaan maupun program suatu instansi pemerintah. Dengan indikator kinerja, suatu organisasi mempunyai tujuan yang jelas bagaimana dia akan dikatakan berhasil atau tidak berhasil dimasa yang akan datang.

Salah satu instansi penyedia pelayanan di Kecamatan Merigi Sakti Kabupaten Bengkulu Tengah yang dalam hal ini sebagai pelaksana pelayanan publik yang langsung bersinggungan dengan masyarakat, diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik. Kecamatan dalam struktur pemerintahan, harus mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan mampu memperlihatkan kinerja yang baik. Namun di lapangan sering sekali di jumpai keluhan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang di berikan oleh aparatur pemerintah di kecamatan, kurangnya keramahan pegawai juga menyebabkan masyarakat kurang dilayani dengan baik, pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan kepada masyarakat adalah “Surat keterangan tidak mampu, surat keterangan usaha, kartu keluarga (KK), surat keterangan tanah (SKT), dan lain-lain.

Dari hasil obsevasi dilapangan, Kabupaten Bengkulu Tengah mempunyai 11 kecamatan, dari 11 kecamatan tersebut penelitit tertarik dengan Kecamatan

Merigi Sakti untuk melakukan penelitian tentang SKT yang mana dengan jumlah luas wilayah 9.993 Ha dibagi menjadi 15 desa yaitu Desa Komeriing, Desa Durian Lebar, Rajak Besi, Desa Susup, Desa Arga Indah II, Desa Curup, Desa Lubuk Pendam, Desa Karang Panggung, Desa Pagar Besi, Desa Punjung, Desa Pagar Agung, Desa Lubuk Puar, Desa Desa Bajak III, Desa Taba Cemantung Dan Desa Pungguk Jaya. Dengan jumlah penduduk di Kecamatan Maregi Sakti pada Tahun 2021 6552 jiwa dengan rician jumlah laki-laki 3.387 jiwa dan perempuan 3.662 jiwa. Dari 15 desa tersebut masyarakat yang mengurus SKT dalam suatu kecamatan Merigi Sakti dalam kurun waktu 2019 s/d 2022.

Tabel 1.1
Pembuatan Surat Keterangan Tanah Pada Kantor Kecamatan Merigi Sakti Tahun 2019 s/d 2022

No	Tahun	Nama Desa	Jumlah	Keterangan
1	2019	Desa curup, Desa Punjung dan Desa Bajak III	5 Orang	Pembuatan SKT
2	2020	Desa curup, Punjung, Arga Indah, Taba Gemantung, Raja Besi, Karang Panggung, Durian Lebar.	18 Orang	Pembuatan SKT
3	2021	Desa Komeriing, Karang Panggung, Taba Gemantung, dan Arga Indah	6 Orang	Pembuatan SKT
4	2022	Desa lubuk Puar, Arga Indah II, Curup dan Karang Panggung	4 Orang	Pembuatan SKT
		Jumlah	33	Pembuatan SKT

Sumber : Kecamatan Merigi Sakti Tahun 2022

Dari 15 desa yang ada di kecamatan Merigi Sakti pembuatan SKT mengalami peningkatan pada tahun 2019 sebanyak 5 orang, 3 orang dari Desa Curup, 1 orang dari Desa Punjung, 1 orang dari Desa Bajak III. Sedangkan pada tahun 2020 meningkat menjadi 18 orang yang mengalami peningkatan 8 orang dari Desa Curup, 1 orang dari Desa Punjung, 2 orang dari Desa Arga Indah, 2 orang dari Desa Taba Gemantung, 2 orang dari Desa Raja Besi, 1 orang dari Desa Karang Panggung dan 1 orang dari Desa Durian Lebar. Tahun 2021 mengalami penurunan dalam pembuatan SKT 6 orang, 1 orang dari Desa Komeriing, 2 orang dari Desa Karang Panggung, 2 orang dari Desa Taba Gemantung dan 1 orang dari Desa Arga Indah. Tahun 2022 mengalami penurunan 4 orang yang mengajukan pembuatan SKT, 1 orang dari Desa Lubuk Puar, 1 orang dari Desa Arga Indah II, 1 orang dari Desa Curup dan 1 orang Dari Desa Karang Pangung.

Dari kinerja pegawai bagian pembuatan SKT pelayanan yang di berikan oleh pihak pemerintahan kecamatan Merigi Sakti tersebut masih sering mengalami masalah dalam pelayanan dan pembuatan Surat Keterangan Tanah. Hal ini menjadi persoalan dan keluhan di dalam masyarakat, misalnya dalam pembuatan SKT kurangnya transparansinya administrasi oleh aparat kecamatan yang terkait dengan besarnya biaya pembuatannya dan batas waktu yang ditetapkan dalam penyelesaian surat keterangan tanah tersebut dan keluhan masyarakat dalam pembuatan SKT yang paling berat di hadapi masyarakat atau permasalahannya bagian letak penetapan dalam patok batas tanah, sehingga masalah pengakuan tanah.

Seperti masyarakat dalam mengurus Surat Keterangan Tanah (SKT), pembuatan Surat Keterangan Tanah oleh masyarakat yang seharusnya mudah, aparat kecamatan mempersulit masyarakat yang sedang mengurus SKT dengan banyaknya meja dan rangkaian prosedur yang harus dilalui. Sehingga keluhan-keluhan atau persoalan ini lah yang sering muncul dari dalam masyarakat oleh aparat kecamatan sebagai penyelenggaraan kinerja pelayanan publik terutama dari rendahnya pemerintah kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan. Khusus pada KantorKecamatan Merigi Sakti Kabupaten Bengkulu Tengah masyarakat masih dapat mendapatkan kinerja pelayanan yang kurang maksimal di dalam menerima pelayanan pada saat mengurus yang mereka inginkan seperti waktu, biaya yang sudah di tentukan di saat pertemuan awal dengan masyarakat sehingga tingkat kepuasan masyarakat belum tercapai secara optimal.

Ini dinyatakan oleh beberapa anggota masyarakat yang ada di sekitar kecamatanKecamatan Merigi Sakti Kabupaten Bengkulu Tengah saat melakukan observasi awal. Aspek kinerja pelayanan merupakan bagian penting dalam strategi pengembangan tugas dan fungsi pemerintahan. Untuk itu perhatian terhadap kinerja pegawai pelayanan publik merupakan parameter dari keberhasilan birokrasi dalam pemuasan publik. Kinerja pegawai merupakan harapan yang didambakan masyarakat dengan anggapan hal tersebut merupakan hak yang harus di perolehnya yang secara khusus dilaksanakan diKecamatan Merigi Sakti Kabupaten Bengkulu Tengah. Hal ini tentu saja membuat masyarakat kurang simpati dan kurang percaya atas kinerja para

pegawai kecamatan. Dari uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti adalah Bagaimana Kinerja Pegawai Kecamatan Merigi Sakti Kabupaten Bengkulu Tengah dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah (SKT) ?

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kinerja Pegawai Kecamatan Merigi Sakti Kabupaten Bengkulu Tengah dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah (SKT) ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui proses pembuatan Surat Akte Tanah
2. Untuk mengetahui jumlah uang pembuatan Surat Akte Tanah
3. Untuk mengetahui kinerja pegawai kecamatan dalam pelayanan pembuatan Surat Akte Tanah.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah gambaran maupun referensi untuk penelitian selanjutnya dan untuk menambah masukan demi pengembangan Ilmu Administrasi Publik dibidang kinerja dan pelayanan publik.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi acuan atau bahan evaluasi dari penelitian Kinerja Aparatur Kecamatan Merigi Sakti Kabupaten Bengkulu Tengah

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Selain mengacu pada teori, konsep dan data, untuk dapat melakukan perancangan penelitian, maka selanjutnya adalah mencari penelitian terdahulu dan mengacu pada hasil pengamatan dan penelitian terdahulu baik dalam bentuk temuan data yang relevan dan yang bisa dijadikan referensi dalam menyusun penelitian ini. Sesuai dengan topik peneliti, maka karya yang sejenis yang digunakan sebagai referensi yang berkaitan dengan Kinerja Pegawai Kecamatan Merigi Sakti Kabupaten Bengkulu Tengah Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah (SKT)

2.1.1 Penelitian Terdahulu I

Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Analisis Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru Oleh Muzniati Junilia Tahun 2022 Analisis kinerja pegawai di Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai di Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru. Menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif, Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru di nilai dari produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas secara keseluruhan belum cukup baik.

Persamaan dalam penelitian ini adalah Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan deskriptif kualitatif. Perbedaan dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai di Kantor Camat Payung Sekaki kota pekanbaru di nilai dari produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas secara keseluruhan belum cukup baik. Sedangkan peneliti menggunakan teori (Mahsun,2006:77) mengemukakan bahwa jenis indikator kinerja pemerintah daerah meliputi indikator Masukan, Proses, Keluaran, Hasil, Manfaat dan Dampak.

2.1.2 Penelitian Terdahulu II

Irma Damayanti 2019 Br Padang Fisip Universitas Palangka Raya Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan (JISPAR) Kualitas Pelayanan Pegawai Kelurahan Menteng Kota Palangka Raya Dalam Penerbitan Surat Keterangan Tanah (SKT) Dalam melaksanakan pelayanan yang baik, Kantor Kelurahan Menteng Kota Palangka Raya perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan melalui Transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan yang diinginkan oleh masyarakat itu sendiri. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif, sedangkan untuk teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Menteng Kota Palangka Raya masih kurang maksimal.

Persamaan penelitian ini adalah Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek peneliti dari penelitian ini adalah Seksi Pemerintahan, dan masyarakat sekitar di Kelurahan Menteng Kota Palangka Raya yang pernah mengurus Surat Keterangan Tanah di instansi tersebut.

Perbedaan penelitian adalah Dimana metode ini digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan pegawai yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Menteng Kota Palangka Raya, sedangkan penelitian ini menggunakan teori Sedangkan peneliti menggunakan teori Sedangkan (Mahsun, 2006:77) mengemukakan bahwa jenis indikator kinerja pemerintah daerah meliputi indikator Masukan, Proses, Keluaran, Hasil, Manfaat dan Dampak.

2.2 Kinerja

2.2.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Menurut Afandi (2018:83) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Menurut Mangkunegara (2009:67) pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang

pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Rivai (2012:309), kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Sementara menurut Simanjuntak (2010:1), kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja perusahaan tersebut.

Dari beberapa pendapat di atas maka dapat diketahui bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang pegawai sesuai dengan pekerjaan yang diberikan kepadanya dalam waktu tertentu. Kinerja juga merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh pegawai yang biasanya digunakan sebagai dasar penilaian terhadap pegawai atau organisasi. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah utama untuk menuju tercapainya suatu tujuan organisasi.

2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

1. Faktor Kemampuan (*Ability*). Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality*

(knowledge + skill). Artinya, pimpinan dan pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ superior, very superior, gifted dan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

2. Faktor Motivasi (*Motivation*). Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan pegawai terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organ isasinya. Mereka yang bersikap positif (*pro*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (*kontra*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Menurut (Gibson 1997:164) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut:

1. Faktor individu, meliputi: kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.
2. Faktor psikologis, terdiri dari persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja.
3. Faktor organisasi meliputi, Struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan dan imbalan.

2.2.3 Indikator-Indikator Kinerja

Mahsun,2006:77mengemukakan bahwa jenis indikator kinerja pemerintah daerah meliputi indikator masukan, proses, keluaran, hasil, manfaat dan dampak. Berikut adalah penjelasan dari teori indikator kinerja yang disampaikan oleh Mahsun. Penjelasan dari jenis-jenis diatas adalah sebagai berikut:

1. Indikator masukan (*Input*), adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Misalnya : a. Jumlah dana yang dibutuhkan; b. Jumlah pegawai yang dibutuhkan; c. Jumlah infrastruktur yang ada; serta d. Jumlah waktu yang digunakan.
2. Indikator proses (*Process*). Dalam indikator ini, organisasi/instansi merumuskan ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut. Rambu yang paling dominan dalam proses adalah tingkat efisiensi dan ekonomis pelaksanaan kegiatan organisasi/ instansi. Misalnya : Ketaatan Pada Peraturan Perundang-Undangan.
3. Indikator keluaran (*Output*), adalah sesuatu yang diharapkan langsung dapat dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik atau non-fisik. Indikator ini digunakan untuk mengukur keluaran yang dihasilkan dari suatu kegiatan. Misalnya : Jumlah produk atau jasa yang dihasilkan, serta ketepatan dalam memproduksi barang atau jasa.

4. Indikator hasil (*Outcomes*), segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). *Outcome* menggambarkan tingkat pencapaian atas hasil lebih tinggi yang mungkin mencakup kepentingan banyak pihak. Dengan indikator ini, organisasi/instansi akan dapat mengetahui apakah hasil yang telah diperoleh dalam bentuk output memang dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan memberikan kegunaan yang besar bagi masyarakat banyak. Misalnya : a. Tingkat kualitas produk atau jasa yang dihasilkan; b. Produktivitas para karyawan atau pegawai.
5. Indikator manfaat (*Benefit*), adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Indikator manfaat menggambarkan manfaat yang diperoleh dari indikator hasil. Misalnya : a. Tingkat kepuasan masyarakat; b. Tingkat partisipasi masyarakat.
6. Indikator dampak (*Impact*), pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negative.

2.2.4 Penilaian Kinerja Pegawai

Noe Premeaux (1999) (dalam Priansa, 2017:55) menyatakan bahwa pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi.

1. Kualitas Pekerjaan (*quantity of work*). berkaitan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu

2. Kualitas Pekerjaan (*quality of work*). berkaitan dengan pertimbangan ketelitian, prestasi kerajinan Kelengkapan dalam menangani tugas-tugas yang ada di kantor
3. Kemandirian (*dependability*). Berkenaan dengan pertimbangan derajat kemampuan pegawai untuk berkerja dan mengembangkan tugas secara mandiri dengan meminimalisasi bantuan orang lain. Kemandirian juga menggambarkan kedalaman kometmen yang dimiliki oleh pegawai.
4. Inisiatif (*initiative*). Berkenaan dengan pertimbangan kemandirian, Fleksibilitas berpikir, dan kesediaan menerima tanggung jawab.
5. Adaptabilitas (*adaptability*) berkenaan kemampuan untuk beradaptasi, mempertimbangkan kemampuan bereaksi terhadap mengubah kebutuhan dan kondisi-kondisi.
6. Kerja Sama (*cooperation*). Berkaitan dengan pertimbangan kemampuan untuk kerja sama, dan dengan orang lain. Apakah assignments, mencakup lembur dengan sepenuh hati.

2.3 Pengertian Pegawai

Pegawai dalam kamus bahasa Indonesia adalah seseorang yang diangkat oleh pemerintah dimana sebelumnya telah melalui proses penyeleksian oleh pemerintah dan kemudian lulus dalam tes diangkat oleh pemerintah dan diberi tugas dan tanggung jawab.

Menurut Harsono mengatakan bahwa pegawai adalah orang-orang yang diberi tugas berdasarkan kejurusan, keahlian, keterampilan (*skill*), dan tanggung

jawab, serta melaksanakannya sesuai dengan syarat-syarat seperti waktu, rencana, jadwal, biaya dan sebagiannya yang telah ditentukan. (Penempatan et al., 2019). Dalam kesatuan kerja pemerintah pelaksanaannya adalah pegawai negeri sipil (PNS) merupakan sumberdaya manusia yang dapat menentukan keberhasilan dalam sebuah instansi ataupun organisasi. Salah satu cara yang dapat dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai negeri sipil yaitu melalui pengembangan pegawai dengan melakukan pendidikan dan pelatihan.

2.3.1 Pengertian Pegawai Pemerintah

Pegawai negeri adalah pegawai yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri, atau diserahi tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku. Musafet, (1984:5).

Dalam pemerintahan disebut juga dengan Aparatur Sipil Negara (ASN), dimana aparatur sipil negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil (PNS) dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.

Pegawai Aparatur Sipil Negara yang disebut pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan Perundang-Undangan.

Pengertian Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), di mana di dalam Undang-Undang Aparatur Sipil Negara (ASN) ada terminologi yang terbagi menjadi dua pembagian Pegawai Pemerintahan yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Dalam Undang-Undang Aparatur Sipil Negara, Pegawai Negeri Sipil di definisikan yang berbunyi Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah Warga Negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) secara tetap oleh Pejabat Pembina Kepegawain untuk menduduki Jabatan Pemerintahan.

2.4. Pengertian Surat Keterangan Tanah

Surat Pernyataan Tanah dan Surat Kepemilikan Tanah, merupakan surat kepemilikan tanah yang levelnya berada di bawah sertifikat tanah. Surat keterangan tanah ini diperlukan dalam rangka mengurus surat lainnya yang berkaitan dengan tanah.

Surat keterangan tanah adalah proses awal atau alas hak untuk kemudian dilakukan pendaftaran tanah dan selanjutnya diterbitkan sertifikat yang merupakan bukti kuat sebagai bukti kepemilikan hak atas tanah. Oleh karena itu, negara memberikan jaminan perlindungan hukum terhadap hak atas tanah yang telah bersertifikat, surat keterangan tanah ini sebagai alat bukti tertulis di bawah tangan sejatinya tidak memiliki kekuatan hukum mengikat sebagai bukti hak kepemilikan hak atas tanah. Meski demikian, SKT dapat dijadikan sebagai alat bukti di muka pengadilan. Kekuatan pembuktian SKT sebagai bukti hak

kepemilikan atas tanah oleh masyarakat hanya merupakan surat keterangan mengenai objek tanah yang dikuasai secara fisik oleh masyarakat.

Surat Keterangan Tanah tersebut juga merupakan surat-surat yang dikategorikan alas hak atau data yuridis atas tanah yang dijadikan syarat kelengkapan persyaratan. Dalam penerbitan SKT, seringkali juga dijumpai hal negatif seperti penerbitan SKT ganda, hal itu dapat terjadi karena kepala kantor lurah atau desa memiliki register tanah atau pencatatan dalam buku daftar tanah tidak baik, sebagaimana halnya di kantor pertanahan.

2.4.1 Persyaratan Memperoleh SKT

1. Fotokopi KTP pemilik tanah (yang masih berlaku)
2. Mengisi formulir pernyataan kepemilikan tanah dan pernyataan bahwa tanah tersebut sedang tidak bersengketa (formulir biasanya telah disediakan).
3. Mengisi form peta tanah/gambar tanah (formulir biasanya telah disediakan).
4. Melampirkan surat pernyataan warisan dan surat penetapan harta warisan yang dikeluarkan oleh pengadilan (jika ada).
5. Materai
6. Bukti lunas PBB
7. Surat pengantar dari RT & RW

2.4.2 Manfaat Pendaftaran Surat Keterangan Tanah

Di dalam Pasal 24 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah, diterangkan bahwa untuk keperluan Pendaftaran hak atas tanah yang berasal dari konversi hak-hak lama dibuktikan dengan alat bukti mengenai adanya hak tersebut, diantaranya:

1. Bukti-bukti tertulis
2. Keterangan saksi dan atau pernyataan yang bersangkutan yang kebenarannya oleh Panitia Ajudikasi dalam pendaftaran tanah secara sistematis atau oleh Kepala Kantor Pertanahan dan Pendaftaran secara sporadic.
3. Dianggap cukup untuk mendaftarkan hak, pemegang hak dan hak-hak pihak lain yang membebaninya.

2.4.3 Fungsi SKT

Fungsinya sendiri adalah sebagai dokumen pelengkap. Dokumen ini pun seringkali digunakan dalam proses pendaftaran tanah. SKT juga digunakan sebagai bukti riwayat kepemilikan tanah.

2.4.4 Kebijakan Pemerintah Tentang SKT

Untuk melindungi dan menjamin hak-hak rakyat atas tanah , dikeluarkanlah Undang-Undang Nomer 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok Agraria atau yang sering disebut dengan UUPA. Undang-Undang tersebut lahir berdasarkan amanat dari Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 yang

berbunyi: “bumi, air, luar angkasa dan kekayaan yang terkandung di dalamnya merupakan kekuasaan Nagara dan dimanfaatkan sebesar-besarnya untuk kesejahteraan rakyat.” Selain itu, dalam rangka menunjang ke efektivitasan Undang-Undang Nomer 5 Tahun 1960, pemerintah menerbitkan kembali PP Nomer 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. Di terbitkannya PP Nomer 24 Tahun 1997 tersebut menggantikan PP Nomer 10 Tahun 1961 menjadi awal yang baik untuk pertanahan di Indonesia. Hal tersebut mengingat masih banyak masyarakat Indonesia Khususnya di daerah pedesaan yang jauh dari kantor pertanahan yang masih belum memiliki sertifikat tanah. Belum memiliki sertifikat tanah bukan berarti masyarakat tidak memiliki bukti kepemilikan tanah yang sah. Melainkan masyarakat pada umumnya yang jauh darikantor pertanahan,dalam hal ini masyarakat memilih pembuktian tanah menggunakan Surat Keterangan Tanah yang selanjutnya disebut dengan SKT yang dikeluarkan oleh Kepala Desa/Lurah.

Surat Keterangan Tanah dikeluarkan oleh Kepala Desa/Lurah setempat. Hal tersebut di dasari oleh PP Nomer 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, Pasal 7, Pasal 8 dan Pasal 39. PP Nomer 37 Tahun 1998 tentang Jabatan PPAT, Pasal 5 ayat (3) Huruf a menyebutkan bahwa: “Kepala Desa sebagai aparat desa paling bawah memiliki tugas-tugas yang sangat strategis di dalam membantu Kepala Kantor

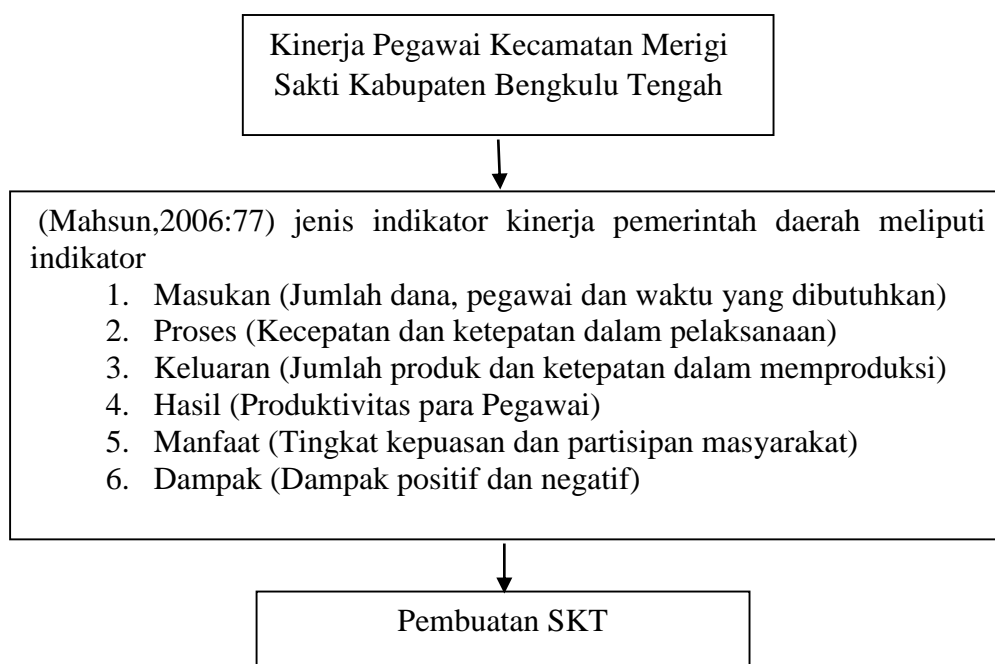
Pertanahan dalam melaksanakan pendaftaran tanah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Menjadikan Surat Keterangan Tanah (SKT) sebagai alat bukti kepemilikan hak atas tanah sudah sejak lama dilakukan oleh masyarakat di pedesaan Alamari dkk (2018:2) Mengingat proses pendaftaran yang tidak memerlukan biaya yang besar dan proses yang lama. Sehingga masyarakat lebih memilih Surat Keterangan Tanah (SKT) sebagai bukti kepemilikan tanahnya. Adapun landasan hukum Surat Keterangan Tanah di atur dalam Pasal 76 ayat (3) Peraturan Menteri Agraria No. 3 Tahun 1997, yang berbunyi: “Dalam hal bukti-bukti mengenai kepemilikan tanah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak ada maka pemohon tersebut harus disertai dengan surat pernyataan dari pemohon.”

Mengingat bahwa Surat Keterangan Tanah (SKT) ini berbeda dengan Sertifikat Hak Milik selanjutnya disebut dengan sebutan SHM. Dimana Sertifikat Hak Milik ini adalah alat bukti yang sah berdasarkan Undang-Undang yang berlaku. Adapun dasar hukum dari Sertifikat Hak Milik tersebut adalah Pasal 20 ayat (1) UUPA yang berbunyi: “Hak milik adalah hak turun-menurun, terkuat dan terpenuh yang dapat dipunyai orang atas tana”. Dari keterangan pasal 20 ayat (1) bahwa dapat kita ketahui hak milik merupakan hak yang paling tinggi atau diatas dari hak-hak lain, seperti Hak Guna Bangunan (HGB), Hak Guna Usaha (HGU), hak pakai dan hak lainnya

2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah penjelasan sementara terhadap suatu gejala yang menjadai objek permasalahan. Kerangk pemikiran ini disusun dengan berdasarkan pada tijaun pustaka dan hasil penelitian yang relivan atau terkait. (Husaini Usman, 2008:57).



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Dalam Penelitian

Disini penulis akan meneliti kinerja pegawai Kecamatan Merigi Sakti Kabupaten Bengkulu Tengah dengan menggunakan 6 jenis indikator pemerintah daerah menurut Mahsun, 2006:77 yaitu 1). Indikator masukan yang terdiri dari jumlah dana yang dibutuhkan, jumlah pegawai dan jumlah waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan surat keterangan tanah. 2). Indikator proses terdiri dari kecepatan dan ketepatan dalam pelaksanaan kegiatan pembuatan surat keterangan tanah. 3). Indikator keluaran yaitu jumlah produk atau jasa serta ketepatan dalam memproduksi barang atau

jasa dalam pembuatan surat keterangan tanah. 4). Indikator hasil yaitu produktivitas para pegawai dalam pembuatan surat keterangan tanah. 5). Indikator manfaat terdiri dari tingkat kepuasan dan tingkat partisipan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan tanah. 6). Indikator dampak yaitu pengaruh positif dan pengaruh negatif dari pembuatan surat keterangan tanah.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penelitian ini adalah penelitian yang disajikan secara deskriptif kualitatif. Sedangkan menurut ahli Bodgan dan Taylor (1991:21-22) dalam buku Basrowi dan Suwandi (2008:1) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa ucapan dan tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Menurut Sugiyono (2012:7-8) penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subyek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Dengan landasan teori ini akan dimanfaatkan penulis sebagai panduan agar fokus penelitian sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Selain itu landasan teori ini juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahas hasil penelitian.

3.2 Indikator dan Fokus Penelitian

Fokus penelitian menurut Spradley dalam buku Sugiyono (2016: 286) menyatakan bahwa fokus merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Sementara menurut Indikator dalam penelitian ini Noe Premeaux (1999) menyatakan bahwa pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi dan menjelaskan tentang indikator yang digunakan untuk menilai kinerja organisasi, dasar atau

dimensi untuk mengukur kinerja, yang terdiri dari indikator (alat ukur) yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Indikator dan Fokus Penelitian

Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Indikator Penelitian
Kinerja Pegawai Kecamatan Marrigi Sakti Kabupaten Bengkulu Tengah Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tanah.	a. Indikator masukan (<i>Input</i>), adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran	a. Jumlah dana yang dibutuhkan; b. Jumlah pegawai yang dibutuhkan; c. Jumlah waktu yang dibutuhkan;
	b. Indikator proses (<i>Process</i>). Dalam indikator ini, organisasi/instansi merumuskan ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut. Rambu yang paling dominan dalam proses adalah tingkat efisiensi dan ekonomis pelaksanaan kegiatan organisasi/ instansi	a. Kecepatan, b. Ketepatan, maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut
	c. Indikator keluaran (<i>Output</i>), adalah sesuatu yang diharapkan langsung dapat dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik atau non-fisik. Indikator ini digunakan untuk mengukur keluaran yang dihasilkan dari suatu kegiatan	a. Jumlah produk atau jasa yang dihasilkan, b. Serta ketepatan dalam memproduksi barang atau jasa
	d. Indikator hasil (<i>Outcomes</i>), segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung).	a. Produktivitas para karyawan atau pegawai.

	<p><i>Outcome</i> menggambarkan tingkat pencapaian atas hasil lebih tinggi yang mungkin mencakup kepentingan banyak pihak. Dengan indikator ini, organisasi/instansi akan dapat mengetahui apakah hasil yang telah diperoleh dalam bentuk output memang dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan memberikan kegunaan yang besar bagi masyarakat banyak</p>	
	<p>e. Indikator manfaat (<i>Benefit</i>), adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Indikator manfaat menggambarkan manfaat yang diperoleh dari indikator hasil.</p>	<p>a. Tingkat kepuasan masyarakat; b. Tingkat partisipasi masyarakat.</p>
	<p>f. Indikator dampak (<i>Impact</i>), pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negative</p>	<p>a. Pengaruh Positif b. Pengaruh Nigatif</p>

Berdasarkan tabel 3.2 diatas bahwa yang menjadi indikator dalam penelitian ini Sementara menurut Indikator dalam penelitian ini Sedangkan (Mahsun,2006:77) mengemukakan bahwa jenis indikator kinerja pemerintah daerah meliputi indikator masukan, proses, keluaran, hasil, manfaat dan dampak. Makna dari teori itulah yang menjadi indkator dalam penelitian ini.

3.3 Informan Penelitian

Informan atau subjek penelitian, yaitu orang-orang yang dipilih untuk menggali informasi yang dibutuhkan oleh peneliti dengan cara diwawancara dan diobservasi. Namun dalam penelitian ini peneliti menyebutnya informan. Informan adalah orang yang dianggap mengetahui dan mempunyai pengetahuan tentang suatu objek, informan disebut sebagai subjek penelitian karena memiliki kontribusi yang aktif dalam mengkonstruksikan realitas bukan sekedar objek yang hanya mengisi kuesioner (Rahmat.2003:296).

Dalam penelitian ini, sampel sumber data dipilih secara *purposive* dan bersifat *snowball sampling*. Sampel sumber data pada tahap awal memasuki lapangan dipilih orang yang memiliki power dan otoritas pada situasi sosial atau objek yang diteliti, sehingga mampu "membuka pintu" kemana saja peneliti melakukan pengumpulan data (Sugiyono, 2010: 400). Dalam penelitian ini peneliti mencari beberapa orang yang menjadi tokoh kunci dari objek penelitian yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

Menurut pendapat Spradley dalam Faisal (1990:45) informan harus memiliki beberapa kriteria yang perlu dipertimbangkan yaitu :

1. Subjek yang telah lama dan intensif menyatu dengan suatu kegiatan atau medan aktivitas yang menjadi sasaran atau perhatian penelitian dan ini biasanya ditandai oleh kemampuan memberikan informasi di luar kepala tentang sesuatu yang ditanyakan.
2. Subjek masih terikat secara penuh serta aktif pada lingkungan dan kegiatan yang menjadi sasaran atau penelitian.
3. Subjek mempunyai cukup banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi.
4. Subjek yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu dan mereka relatif masih lugu dalam memberikan informasi.

Keseluruhan informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 4 (empat) orang informan penelitian, terdiri dari:

- a) Informan kunci yaitu seseorang yang secara lengkap dan mendalam mengetahui informasi yang akan menjadi permasalahan dalam penelitian ini sebanyak 2 orang informan yaitu:

**Tabel 3.2 Informan Kunci
Pegawai Kantor Camat**

No	Nama	Umur	Jabatan
1	Ujang Safawi.S.Sos	56	Camat
2	Jon Albertus Purba, S.Sos	45	Sekcam

Sumber data Tahun 2022 Kantor Kecamatan Merigi Sakti Kabupaten Bengkulu Tengah.

- b) Informan pokok, yaitu masyarakat yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti dalam penelitian ini sebanyak 2 orang informan yaitu:

**Tabel 3.3 Informan Pokok
Masyarakat Pembuat SKT**

No	Nama	Umur	Jabatan
2	Desi Hapisa	34	Masyarakat
3	En Sumardi	47	Masyarakat

Sumber data Tahun 2022 Kantor Kecamatan Merigi Sakti Kabupaten Bengkulu Tengah.

3.4 Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data literature dan lapangan. Literatur yang berkenaan dengan teori-teori yang diperlukan oleh peneliti sebagai pembandingan. Sedangkan lapangan untuk mencari data yang diperlukan peneliti untuk dituangkan. Maka jenis penelitian yang penulis gunakan adalah pendekatan kualitatif, suatu

penelitian data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber yaitu data primer dan data sekunder:

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Dengan dikaitkan dengan penelitian penulis, data primer merupakan data utama yang berkaitan dengan Kinerja Pelayanan Aparatur Kecamatan Maregi Sakti Kabupaten Bengkulu Tengah. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti. Menurut Sugiono (2010:137) yang menyatakan bahwa “sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”

Dari pendapat di atas penulis menyimpulkan bahwa data primer adalah data yang berasal dari sumber utama yang diteliti dan berperan penting dalam penelitian tersebut atau bisa disebut pengurus inti.

2. Data Sekunder

Pengertian dari data sekunder menurut Sugiono (2010:137) adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur dan bacaan yang berkaitan dengan kinerja dan pelayanan aparatur di kecamatan.

Jika dikaitkan dengan penelitian ini, maka data sekunder diperoleh melalui pengumpulan data dari Kantor Kecamatan Maregi Sakti Kabupaten Bengkulu Tengah. Berupa dokumen atau arsip-arsip tertulis lainnya. Kesemua data tersebut digunakan

untuk menjawab masalah pokok peneliti yaitu Kinerja Pelayanan Aparatur Kecamatan Maregi Sakti Kabupaten Bengkulu Tengah.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini untuk memperoleh informasi atau data yang akurat sehingga dapat dipertanggungjawabkan sebagai suatu penelitian sosial yang ilmiah. Adapun cara-cara tersebut dapat dibagi atas 2 bagian, yakni: Teknik pengumpulan data yang bersifat primer adalah dengan menggunakan observasi atau pengamatan serta wawancara mendalam atau indept interview, dan dokumentasi. Sedangkan untuk data yang bersifat sekunder seperti teori, pandangan-pandangan hasil penelitian, buku dan catatan studi dokumentasi dan kepustakaan. Adapun dalam pengumpulan data digunakan beberapa teknik pengumpulan data dalam penelitian yaitu:

a. Observasi

Observasi merupakan penyelidikan mendalam tentang gejala sosial secara sistematis (Adon Nasrullah Jamaludin, 2011: 62). Ini dilakukan untuk memperoleh data secara langsung dari sumber primer, khususnya untuk melihat situasi lokasi, suasana kehidupan dan perilaku-perilaku subjek peneliti yang teramati. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi secara langsung.

b. Wawancara

Wawancara Wawancara adalah pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung. Teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pertanyaan, percakapan dan Tanya jawab secara lisan dan langsung dengan tatap muka pada informan dengan menggunakan interview guide (pedoman wawancara) tujuannya untuk

mengetahui mengenai masalah yang ada tidak dapat diobservasi, kemudian jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam dengan alat perekam (Moleong, 2006: 67).

3. Dokumentasi

Menurut Sugiono (2009:240) merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Teknik Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mencatat peristiwa-peristiwa yang sudah berlalu. Seperti bentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

3.6 Teknik Analisa Data

Proses analisis data dimulai dengan menelaah informasi atau data yang telah didapat, baik yang didapat dari wawancara, pengamatan, ataupun dari studi terhadap dokumen-dokumen. Keseluruhan data yang didapat tersebut dirangkum dan dikategorisasikan sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian. Selanjutnya, kategori-kategori yang telah diklasifikasikan tersebut dikonstruksikan dengan pendekatan kualitatif ke dalam sebuah deskriptif untuk kemudian dianalisis sehingga memungkinkan diambil kesimpulan yang utuh. Untuk mendeskripsikan penelitian ini penulis menempuh langkah-langkah sebagai berikut:

3.6.1 Pengumpulan data (*data collection*)

Data dalam bentuk hasil wawancara tentang polai komunikasi dalam proses mediasi baik dari informan kunci maupun dari informan pokok yang diperoleh di lapangan dicatat dalam bentuk deskriptif, tanpa adanya komentar peneliti dan dibuat dalam bentuk catatan kecil (*file notes*). Dari catatan-catatan kecil ini kemudian dibuat catatan refleksi, yaitu catatan yang berisi komentar, pendapat atau penafsiran peneliti atas fenomena yang ditemui di lapangan.