

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada saat ini kebencian dan kekecewaan terhadap kualitas pelayanan publik dan birokrasi pemerintah sudah sering kita dengar dan kita lihat, baik melalui surat kabar, televisi dan perbincangan masyarakat. Keinginan untuk mendapatkan kualitas pelayanan terbaik dari pemerintah nyaris tinggal harapan dan tinggal angan – angan dibenak fikiran saja. Masyarakat sangat merindukan pemberian kualitas pelayanan dari pihak pemerintah dan masyarakat menginginkan kenyamanan dalam pelayanan. Pada umumnya kualitas pelayanan publik yang sering menimbulkan masalah adalah pelayanan yang langsung secara orang perseorangan. Hal ini dapat dipahami, karena secara individual masing - masing orang mempunyai karakteristik yang berbeda sehingga sikap terhadap pelayanan yang diberikan bisa berbeda satu sama lain. Perbedaan karakteristik itulah yang mempengaruhi dalam penilaian terhadap pelayanan yang diberikan

Menurut saya tugas terpenting dari setiap instansi pemerintah adalah memberikan kualitas pelayanan pada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu kepada masyarakat merupakan hal yang sangat penting karena pelayanan yang baik akan menimbulkan kepercayaan yang baik dari masyarakat. Namun sebaliknya, jika pelayanan yang tak memuaskan dan kinerja yang menurun dapat mengakibatkan kekecewaan kepada masyarakat.

Kalau kita melihat dari sejarah dan kita lihat sampai sekarang ini, Negara Indonesia adalah Negara yang kaya akan sumberdaya alam yang tersebar diseluruh pulau-pulau dari sabang sampai merauke. Dengan pengelolaan dibawah pemerintah menjadikan adanya upaya yang sistematis dan jelas kepastian hukumnya. Bumi, air, tanah dan udara kekayaan alam yang terkandung didalamnya merupakan karunia Tuhan yang maha esa kepada bangsa Indonesia yang harus dikelola dan dimanfaatkan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Bumi yang dimaksud ialah tanah yang ada diseluruh wilayah Indonesia yang merupakan kekayaan alam yang digunakan untuk kesejahteraan rakyat, untuk penghidupan semua rakyatnya mulai dari tempat tinggal dan mencari ekonomi.

Kalau kita mendalami lagi ke bawah pada saat ini masyarakat yang umumnya tinggal dipedesaan dan daerah pinggiran maupun dikota diseluruh, Indonesia sedikit sekali dari mereka yang mengetahui tentang sejarah dan seluk beluk masalah tanah yang mereka punyai dan mereka tempati . Tanah bagi masyarakat mempunyai peranan yang sangat penting didalam kehidupan manusia. Setiap orang tentu memerlukan tanah. Maka perlu adanya suatu pengaturan yang jelas atau kepastian hukum atas tanah melalui pendaftaran tanah.

Jadi tanah merupakan kebutuhan manusia yang sangat mendasar, manusia hidup dan melakukan aktifitas diatas tanah. Selain itu tanah merupakan sumber daya yang mutlak, tanpa tanah kehidupan tidak akan bisa dipertahankan, tanah juga sebagai asset rakyat dan Negara yang harus dilestarikan keberadaannya serta diatur dalam pemilikannya dan pemanfaatannya. Maka didalam Undang-Undang

Dasar 1945 Pasal 33 Ayat 3 disebutkan bahwa Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat.

Sementara itu untuk mencapai tujuan Negara dan cita – citanya rakyat Indonesia yaitu masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang – Undang Dasar 1945, maka keberadaan hukum agraria nasional sangatlah diperlukan untuk dapat menjamin kepastian hukum hak atas tanah bagi seluruh rakyat Indonesia. Untuk mewujudkan hukum agraria nasional yang dapat menjamin kepastian hukum hak atas tanah bagi seluruh rakyat Indonesia dan juga mampu mewujudkan bumi, air, ruang angkasa serta kekayaan alam yang terkandung didalamnya sebagai sebagai sumber kesejahteraan lahir dan batin, adil dan merata bagi seluruh rakyat indonesia sepanjang masa, maka pemerintah pada tanggal 24 september 1960 menerbitkan Undang – Undang Pokok Agraria (UUPA).

Undang – Undang Pokok Agraria tersebut sebagai pelaksana pasal 33 ayat (3) Undang – Undang Dasar 1945, seluruh bumi, air, ruang angkasa, dan seluruh kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara, oleh karenanya negara berwenang untuk :

- a. Mengatur dan menyelenggarakan peruntukan, penggunaan, persediaan dan pemeliharaan
- b. Menentukan dan mengatur hak – hak yang dapat dipunyai dari bumi, air, dan ruang angkasa.

- c. Menentukan dan mengatur hubungan hukum antara orang – orang dan perbuatan – perbuatan hukum yang menguasai bumi, air, dan ruang angkasa. (Daliyo, 1995 : 137)

Pada era kepemimpinan Presiden Joko Widodo, tepatnya pada minggu tanggal 26 – 10 – 2014 dihalaman Istana Negara diumumkan secara lengkap Kementerian - kementerian yang akan membantu dalam pemerintahan periode 2014 - 2019, salah satu Kementerian yang diumumkan yaitu Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional Indonesia. Dengan diumumkannya tersebut secara otomatis yang dulunya Badan Pertanahan Nasional merupakan lembaga non Kementerian sekarang ini sudah menjadi Kementerian dengan nama *Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional Indonesia*, menjadikan lembaga ini sekarang sejajar dengan kementerian yang lainnya. Pembentukan Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional Indonesia, diharapkan ketimpangan struktur pemilikan, penggunaan, pemanfaatan lahan dapat diminimalisir sehingga sengketa dan konflik pertanahan dapat ditekan, kemudian harapannya Kementerian ini dapat menggantikan kekurangan BPN sebelum menjadi kementerian. Selanjutnya dengan dibentuknya Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional Indonesia, maka persoalan tanah yang menyangkut lahan kebun, sawah, atau hutan dapat diselesaikan oleh satu Kementerian.

Kantor Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ponorogo merupakan sarana pelayanan masyarakat dalam membuat sertipikat tanah, diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap para pengguna pelayanan. Selama ini pada umumnya masyarakat beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang dan bahkan tidak berkualitas, ini dapat diketahui bahwa masih banyak keluhan masyarakat terhadap aparatur pemerintah dalam hal pelayanan publik.

Dalam hal ini permasalahannya kembali pada rumitnya dan tidak kualitasnya pelayanan pertanahan yang menjadi hambatan masyarakat dalam pembuatan sertipikat tanah. Animo masyarakat untuk mensertipikatkan tanahnya sering terkendala dengan adanya pelayanan birokrasi yang berbelit-belit dan rumit.

Membicarakan masalah tanah maka tidak lepas dari yang namanya sertipikat atau bukti kepemilikan karena dengan mempunyai sertipikat maka akan lebih tenang dalam memiliki tanah. Namun pada saat ini masih banyak orang yang mempunyai tanah tapi belum mempunyai sertipikat hal ini selain belum adanya kepastian hukum tentang kepemilikan tanah, juga akan menimbulkan konflik – konflik antar keluarga, saudara dan ahli waris. Ketika di pelajari lebih mendalam lagi ada beberapa alasan kepada masyarakat yang belum mempunyai sertipikat, misalnya dalam pengurusan sertipikat dipungut biaya yang mahal dan jadinya sertipikat lama. Selain alasan tersebut pada saat ini sejumlah kalangan mulai mengeluhkan kualitas pelayanan pengurusan sertipikat di Kementerian Agraria

dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Ponorogo yang tergolong masih amburadul, masih tebang pilih dalam memberikan pelayanan. Selain itu dalam memberikan kualitas pelayanan sertipikat tanah khususnya pada pendaftaran tanah pertama kali masih lama sampai bertahun – tahun, jadi masyarakat banyak yang mengeluhkan tentang kualitas pelayanan sertipikat di Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Ponorogo.

Selain mengeluh terlalu lamanya proses pengurusan sertipikat tanah lantaran membutuhkan waktu hingga bertahun - tahun. Masyarakat sebagian besar juga mengeluhkan dipermainkan oknum Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang ada di dalam internal di Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ponorogo. Oknum internal Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Ponorogo yang menawarkan jasa pengurusan pelayanan, diduga justru hanya menumpuk berkas yang diajukan warga hingga, tak kunjung diproses, akibatnya sertipikat jadinya sangat lama.

Maka berdasarkan hal tersebut peneliti memilih Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ponorogo sebagai objek penelitian dengan judul : *Kualitas Pelayanan Pengurusan Sertipikat Hak Milik (SHM) Di Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ponorogo.*

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian yang telah di definisikan di atas, maka fokus dari penelitian ini adalah mengetahui *bagaimana Kualitas Pelayanan Sertipikat Hak Milik (SHM) di Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ponorogo?*

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui “*Kualitas Pelayanan Sertipikat Hak Milik (SHM) di Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ponorogo.*”

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Kantor Kementerian dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Kabupaten Ponorogo dapat digunakan untuk referensi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terkait pentingnya sertipikat hak milik (SHM).
2. Bagi masyarakat untuk bahan referensi supaya lebih memahami tentang pentingnya mempunyai sertipikat hak milik (SHM).
3. Bagi penulis untuk mengaplikasikan teori – teori ke lapangan yang dulunya teori – teori itu sudah didapat diruangan kuliah.

## **E. Penegasan Istilah**

1. Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional  
Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional adalah Kementerian yang berada dibawah dan bertanggungjawab

kepada presiden dan dipimpin oleh seorang kepala (Perpres No. 10 Tahun 2006).

2. Sertipikat

Pengertian sertipikat dalam kamus besar bahasa Indonesia yaitu surat bukti pemilikan tanah yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang.

3. Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. ( Poltak Sinambela, 2008 : 6)

4. 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. (Poltak Sinambela, 2008 : 5)

#### **F. Landasan Teori**

Dalam sebuah penelitian landasan teori sangat penting, karena bisa menjadi dasar dalam penelitian sekaligus untuk memecahkan permasalahan – permasalahan yang terjadi dalam obyek penelitian. Maka dari itu untuk penelitian ini, peneliti mengambil teori sebagai berikut :

- a. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “ pelayanan sepenuh hati” yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang



dan perasaan. Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati.

( Poltak Sinambeala, 2008 : 8)

- b. Menurut EE Savas (1986) yang dikutip dari bukunya khoirurrosyidin (2012), didalam manajemen pelayanan publik dikenal ada tiga faktor, yaitu konsumen (*service consumer* ), produsen (*service producer*), dan pengaturan pelayanan (*service arranger*). Yang dimaksud dengan produsen dalam kaitan ini dapat berupa instansi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah atau lembaga swasta. Sedangkan pengatur pelayan adalah lembaga yang mengatur mekanisme antara penyedia pelayanan (produsen) dengan pihak yang menerima pelayanan (konsumen). (Khoirurrosyidin, 2012 : 54)

Pemerintah menyadari bahwa ketepatan waktu masih merupakan kendala pemberian pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, dikeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25M/PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang menekankan bahwa berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, diatur bahwa dalam pelayanan publik sebaiknya memenuhi kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu pelayanan

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang telah memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan

(Ratminto dan Septi Atik, 2014 : 24)

- c. Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN - RI) merupakan salah satu lembaga yang bergerak dalam bidang agraria atau pertanahan dan menangani hal - hal yang berurusan dengan sertipikat tanah. Badan ini berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden dan dipimpin oleh Kepala ( Perpres No. 10 Tahun 2006).
- Sedangkan didalam peraturan kepala BPN RI No 1 tahun 2010 tentang standar pelayanan dan pengaturan pelayanan, pada pasal 05 ayat 01 disebutkan bahwa pelayanannya meliputi:
- a. Pendaftaran Tanah Pertama Kali;
  - b. Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah;
  - c. Pencatatan dan Informasi Pertanahan;
  - d. Pengukuran Bidang Tanah;
  - e. Pengaturan dan Penataan Pertanahan; dan
  - f. Pengelolaan Pengaduan

#### **G. Definisi Operasional**

Definisi operasional dari penelitian yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Sertipikat Hak Milik (SHM) di Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ponorogo*” adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan, kalau kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan

konsep “ pelayanan sepenuh hati” yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang dan perasaan. Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati.( Poltak Sinambeala, 2008 : 8)

## **H. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Metodologi penelitian sangatlah penting dalam penelitian ilmiah supaya hasil penelitiannya bisa tersusun dengan sistematis dan benar. Metode yang di ambil dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif menurut Creswell (1998) yang di kutip dalam buku Noor Juiansyah menyatakan penelitian kualitatif sebagai suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi yang alami dengan jenis penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. (Noor, 2011:34).

Sedangkan menurut Kirk dan Miller (1968) yang dikutip di dalam buku A. Fatchan mengatakan bahwa penelitian kualitatif bermula dari suatu pengamatan yang bersifat kualitatif yang mencatat segala gejala yang terjadi dalam alam dan kehidupan manusia secara alamiah. Penelitian ini dicatat dengan menggunakan uraian kata-kata dalam suatu kalimat tertentu dan tidak menggunakan gradasi atau tingkatan angka. (Fatchan, 2011:11).

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu mendeskripsikan suatu gejala atau gambaran yang kompleks yang terjadi saat ini. Sumber dari penelitian ini adalah kata-kata, tindakan dan selebihnya adalah dokumen-dokumen yang terkait dengan tema penelitian dan data dari penelitian ini dari berbagai sumber yang sesuai dengan tema penelitian. Maka dalam penelitian ini berusaha untuk menyajikan deskripsi mengenai *Kualitas Pelayanan Sertipikat Hak Milik (SHM) di Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ponorogo*.

## **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ponorogo. Peneliti memilih lokasi tersebut karena pada saat ini banyak sekali keluhan dari elemen masyarakat dalam kualitas pelayanan dan lamanya pengurusan sertipikat tanah.

## **3. Informan Penelitian**

Informan dalam penelitian kualitatif adalah orang yang memberikan informasi terhadap hal-hal yang diteliti. (Fatchan, 2011:68). Informan ditentukan atas keterlibatan yang bersangkutan terhadap situasi atau kondisi sosial yang akan dikaji dalam sebuah penelitian. Selain itu, menurut Spradley (1980) yang dikutip pada buku Moeleng J, kriteria informan adalah sebagai berikut :

Informan yang bisa memberikan informasi mengenai objek yang diteliti, informan seyogyanya harus memiliki beberapa kriteria, diantaranya :

1. Cukup lama dan intensif dengan informasi yang akan mereka berikan.
2. Masih terlibat penuh dengan kegiatan yang diinformasikan.
3. Mempunyai banyak waktu untuk memberikan informasi.
4. Tidak mengkondisionalkan atau merekayasa informasi yang akan di berikan.
5. Siap memberikan informasi dengan ragam pengalamannya.

Dalam penelitian kualitatif, biasanya peneliti memiliki jumlah subyek (informan) yang terbatas. Dengan jumlah yang terbatas itu, peneliti akan bertanya kepada subyek yang dijumpai dilokasi penelitian, maka dari itu untuk penelitian ini untuk menentukan informan, penelitian ini menggunakan teknik, *Convenience Sampling atau Accidental Sampling* yaitu Sampel yang terdiri dari unit atau individu yang mudah ditemui, dalam hal ini peneliti tidak mempunyai pertimbangan lain kecuali berdasarkan kemudahan saja. Misalnya seseorang diambil sebagai sampel karena kebetulan orang tadi ada di situ atau kebetulan dia mengenal orang tersebut. Dengan kata lain siapa saja yang kebetulan ketemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan akan dijadikan sampel dan sampelnya diambil secara acak (*random* ).  
( Noor, 2011 : 155)

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam hal penelitian data sangatlah penting, supaya hasil penelitiannya bisa dipertanggungjawabkan. Data adalah segala keterangan ( informasi) mengenai semua hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian. ( idrus, 2009 : 61)

Teknik pengumpulan data dalam kegiatan penelitian ini adalah :

##### **1. Interview / wawancara**

Wawancara merupakan proses percakapan dengan maksud untuk mengontruksikan mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi,dan pereasaan yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dengan yang diwawancarai (*interviewee*). ( Bungin, 2003 : 108)

##### **2. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat dan menganalisis dokumen-dokumen yang telah dibuat oleh orang lain. Dokumentasi dapat dilakukan untuk menyimpan hasil penelitian dan mendapatkan gambaran dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Dokumentasi merupakan semua kegiatan yang berkaitan dengan penyimpanan foto, pengumpulan, pengolahan dan penyimpanan informasi tentang penelitian terkait yang berhubungan dengan Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ponorogo

### **3. Observasi**

Observasi merupakan kegiatan pengamatan dan juga pencatatan yang dilakukan secara sengaja dan sistematis yang terjadi dalam suatu kelompok orang yang mengacu pada syarat – syarat dan aturan penelitian ilmiah

### **5. Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun temuan penelitian secara sistematis dari hasil wawancara, dokumentasi dan data-data di lapangan. Hasil dari temuan penelitian tersebut dapat ditafsirkan lebih dalam untuk menemukan makna sehingga dapat ditarik kesimpulan sehingga dari hasil penelitian tersebut dapat dipahami. (Bungin, 2003:194).

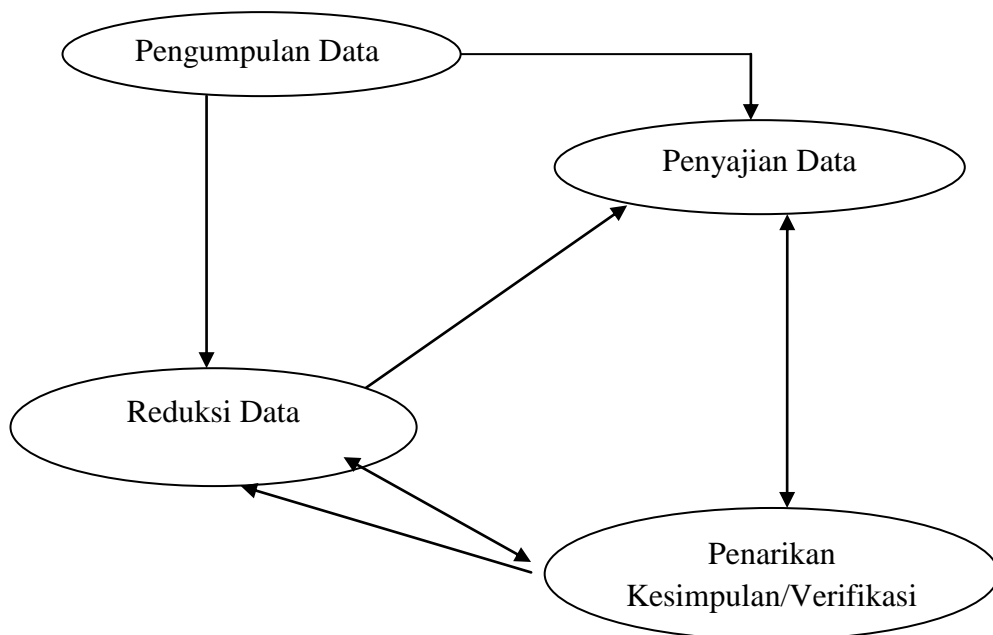
Dari hasil penelitian yang telah di simpulkan secara deskriptif kualitatif, sehingga dapat memberikan penjelasan yang rinci, sistematis dan akurat tentang permasalahan yang telah di angkat dan dirumuskan. Dalam model analisis data Huberman dan Miles mengajukan model interaktif. Model interaktif ini terdiri dari tiga hal utama, yaitu, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Ketiga kegiatan tersebut saling menjalin pada saat, sebelum, selama dan sesudah pembentukan yang sejajar untuk membangun wawasan umum yang disebut. (Idrus, 2009:148).



Dari beberapa analisis tersebut, maka secara ringkas proses itu dapat digambarkan sebagai berikut (Huberman dan Miles, 1992)

**Gambar 1**

**Skema Analisis Data Penelitian**



(Huberman dan Miles, 1992)

Dalam model interaktif, tiga jenis kegiatan analisis dan kegiatan pengumpulan data merupakan proses siklus dan interaktif. Dengan sendirinya peneliti harus memiliki kesiapan untuk bergerak aktif di antara empat sumbu kumparan itu selama pengumpulan data, selanjutnya bergerak diantara kegiatan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan/verifikasi selama penelitian

Dengan begitu, analisis ini merupakan sebuah proses yang berulang dan berkelanjutan secara terus-menerus dan saling menyusul. Kegiatan keempatnya berlangsung selama dan setelah proses pengambilan data berlangsung. Kegiatan ini baru berhenti saat penulis akhir penelitian telah siap dikerjakan.

Berikut ini paparan masing-masing proses secara selintas.

1. Tahap pengumpulan data

Pada tahap ini peneliti melakukan proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan sejak awal. Proses pengumpulan data sebagaimana diungkap sebelumnya yaitu melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh data yang dibutuhkan. (Idrus, 2009:148)

2. Tahap reduksi data

Tahap reduksi data merupakan bagian dari kegiatan analisis sehingga pilihan-pilihan peneliti tentang bagian data mana yang dibutuhkan, dibuang, pola-pola mana yang meringkas sejumlah bagian yang tersebut, cerita-cerita apa yang berkembang, merupakan pilihan-pilihan analisis. Dengan begitu, proses reduksi data dimaksudkan untuk lebih menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang bagian data yang tidak diperlukan, serta mengorganisasi data sehingga memudahkan untuk dilakukan

penarikan kesimpulan yang kemudian akan dilanjutkan dengan proses verifikasi.(Idrus, 2009:150)

### 3. Penyajian data

Langkah berikutnya setelah proses reduksi data berlangsung adalah penyajian data, yang dimaknai oleh miles dan huberman (1992) sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data ini, peneliti akan lebih mudah untuk memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Artinya apakah peneliti meneruskan analisisnya atau mencoba untuk mengambil mengambil sebuah tindakan dengan memperdalam temuan tersebut.(Idrus, 2009:151)

### 4. Verifikasi dan penarikan kesimpulan

Tahap akhir proses pengumpulan data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan, yang dimaknai sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan. Babarapa cara yang dapat dilakukan dalam proses ini adalah dengan melakukan pencatatan untuk pola-pola dan tema yang sama, pengelompokan, dan pencarian kasus-kasus negatif (kasus khas, berbeda, mungkin pula menyimpang dari kebiasaan yang ada di masyarakat). (Idrus, 2009:151)

Dari pengertian di atas dalam menganalisis data yang diperoleh setelah melalui tahap pengumpulan data, langkah berikutnya penulis menganalisis data yang diperoleh dari lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu cara berfikir induktif dimulai dari analisis sebagai data yang terhimpun dari suatu penelitian, kemudian menuju ke arah kesimpulan.