

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PROYEK OPERASI NASIONAL AGRARIA  
(PRONA) DI KECAMATAN MATTIRO SOMPE KABUPATEN PINRANG**

**Di Susun dan di Usulkan**

**NURUL MUNIA**

**10561 04960 14**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2018**

## PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **Kualitas Pelayanan Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di Kecamatan MattiroSompe Kabupaten Pinrang**

Nama Mahasiswa : **NURUL MUNIA**

NIM : 105610496014

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I



Dr. H. Muhlis Madani, M.Si

Pembimbing II



Dr. Abdi, M.Si

Mengetahui



Dr. Hj. Inyani Malik, S.Sos., M.Si

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Negara



Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si

## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisip Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan Nomor : 0839/FSP/A.1-VIII/VI/39/2018 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S.I) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Selasa tanggal 05 Juni tahun 2018.

## TIM PENILAI

Ketua



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

Sekretaris



Dr. Burhanuddin, S.Sos. M.Si

Penguji :

1. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si ( Ketua)
2. Abd Kadir Adys, SH,MM
3. Dra. Hj. Musliha Karim, M.Si
4. Nasrul Haq, S.Sos, M.PA



## **PERTANYAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama Mahasiswa : Nurul Munia

Nomor Stambuk : 105610496014

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pertanyaan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 25 November 2017

Yang Menyatakan



Nurul Munia

## ABSTRAK

**NURUL MUNIA.** *Kualitas Pelayanan Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang* (dibimbing oleh H. Muhlis Madani dan Abdi)

## ABSTRACT

*Service quality is an excellence level which is expected to fulfill the consumer expectation. Quality is seen based on the service indeed the service procedure point of view is seen based on the individual perception whom received the service.*

*The purpose of this research is not only aimed to know the service quality but also aimed to know the supporting and inhibiting factors of the public service in Kecamatan Mattoro Sompe, Kabupaten Pinrang.*

*Descriptive-qualitative is the research type that used in this research. The underline thing in using the descriptive-qualitative type is that the researcher means to describe the service quality of Prona in Kecamatan Mattiro Smpe, Kabupaten Pinrang where the researcher commit interview to the 10 informants. The data source consists of primary data and secondary data. Primary data obtained from the interview while secondary data obtained from record documents, official reports and archives which are supported by the completeness of the primary data.*

*The result of the research showed that if the required file was completed then the certificate could be quickly resolved. The clarity of the administrative requirements and the service flow could be said "good" . The employee had not done best in their work, it could be seen by their attitude; friendly or not. Besides that, the Prona activities will be completed within one budget a year and the public enthusiasm in enrolling their land by Prona certificate became the most supporting factor of the public service of Prona. Whereas, the less of the surveyor staff became the most inhibiting factor of the public service of Prona.*

**Keywords:** Service quality Prona

## **ABSTRAK**

Kualitas pelayanan adalah sebuah tingkatan keunggulan yang di harapkan memenuhi harapan konsumen. Kualitas di pandang berdasarkan pelayanan, sudut pandang prosedur melainkan presepsi orang yang menerima pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas pelayanan proyek operasi nasional agraria (PRONA) dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif yakni suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum sebagai macam data yang di kumpul dari lapangan secara objektif dengan tipe fenomenologi, Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara terhadap sejumlah informan. Analisis data menggunakan model analisa interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan apabila berkas yang di perlukan lengkap maka sertifikat bisa cepat terselesaikan, Kejelasan persyaratan administrasi maupun kesederhanaan alur Pelayanan sudah dapat dikatakan baik, Sikap Santun dan ramah petugas dalam memberikan pelayanan belum maksimal hal ini menunjukkan bahwa masi ada pegawai yang terkesan cuek dalam melayani, Pelaksanaan kegiatan PRONA akan di selesaikan dalam satu tahun Anggaran, dan antusias warga untuk mendaftarkan tanahnya melalui sertifikat PRONA, kurangnya tenaga pengukuran yang menjadi penghambat Pelayanan

**Kata Kunci** : kualitas pelayanan PRONA

## KATA PENGANTAR

**“ Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”**

Dengan memanjatkan rasa syukur yang sebesar-sebesarnya kehadiran Allah S.W.T atas rahmat dan Taufik-nya jualah sehingga penulisan Skripsi yang berjudul” Kualitas Pelayanan Proyek Operasi Nasional Agraria ( PRONA ) di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang” dapat diselesaikan. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimah kasih yang tak terhingga terkusus kepada dosen pembimbing Bapak **Dr. H. Muhlis Madani, M.Si** sebagai Pembimbing I dan **Dr. Abdi, M.Si** sebagai Pembimbing II, yang dengan tulus membimbing penulis, melakukan koreksi dan perbaikan-perbaikan yang amat berharga sejak dari awal sampai selesainya skripsi ini. Gagasan-gagasan beliau merupakan kenikmatan intelektual yang tak ternilai harganya. Teriring Doa semogah Allah Tuhan Yang Maha Esa menggolokan upaya-upaya beliau sebagai amal kebaikan.

Selanjutnya pada kesempatan ini penulis tak lupa mengucapkan Penghargaan dan ucapan terimah kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya terutama kepada:

1. Bapak **Dr. H. Abd Rahman Rahim, SE. MM** , sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar, yang telah membina Universitas ini dengan sebaik-baiknya.
2. Ibu **Dr. Hj. Ihyani Malik, Sos. M.Si** , selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu politik, yang telah membina Fakultas ini dengan sebaik-baiknya.
3. Bapak **Dr. Burhanuddin, Sos.,M.Si**, selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, yang telah

membina jurusan ini dengan sebaik-baiknya, beliau telah berperan sebagai orang tua akademik bagi saya.

4. Ibu **Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si** , selaku Penasehat Akademik dan juga beliau telah berperan sebagai orang tua akademik saya.
5. Segenap Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan dilembaga ini.
6. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Bahar, dan Terkhusus ibu saya Sarina berkat doa dan kasih sayang yang tulus jasa dan pengorbannya sepanjang masa dan semangatnya lah sehingga saya mengerjakan skripsi ini bisa saya kerjakan dengan baik, penghargaan simpuh dan sujud serta doa semoga Allah SWT memberikan umur panjang, kesehatan dan selalu dalam lindungannya, dan kepada seluruh keluarga yang senantiasa memberikan motivasi serta arahan-arahan selama penulisan menempuh pendidikan sampai pada penyelesaian skripsi ini.
7. Kepada Kakek Awaluddin dan Nenek Hj.ida yang selama ini mendoakan dan mendukung secara moril maupun materi saya bisa menyelesaikan studi S1 ini, terimah kasih atas apa yang telah diberikan kepada saya selama ini semoga Allah Melimpahkan kesehatan dan rejeki yang sangat melimpah kepada beliau .
8. Dan buat keluargaku yang tidak bisa ku sebutkan satu persatu terimah kasih atas Support, serta dukungan baik secara moril, maupun materi sehingga saya bisa menyelesaikan S1 ini terimah kasih atas apa yang teah di berikan kepada saya selama ini semoga Allah melimpahkan kesehatan dan rejeki yang melimpah.
9. Buat adik-adik Novia Fitrah Ainiyah dan Nur Ananda salzabila yang selama ini beri dukungan, semangat lewat celoteh dan candaannya.
10. Buat Adam Mahnur S.kom terimah kasih atas Support, motivasi dan bantuannya selama penulisan skripsi.

11. Buat sahabat saya Irmayanti, Elisa indri pertiwi dan teman-teman kelas D.014 yang memberi semangat dan dorongan dalam penyelesaian penelitian pulisan skripsi saya ini.
12. Buat Senior Kak'Herwin Katutu, S.Ip terimah kasih atas bantuan dan dukungannya selama ini.

Dengan demikian skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semogah skripsi ini bermanfaat dan atas bantuan serta bimbingan semua pihak senantiasa mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari Allah Subuhanawataalaalah. Amin Ya Rabbal Alamin.

Makassar, Maret 2018

Nurul Munia

## DAFTAR ISI

Halaman persetujuan Pembimbing .....	
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah .....	
Abstrak .....	
Kata pengantar .....	
Daftar Isi .....	
Daftar Tabel .....	
Daftar Gambar.....	
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Konsep Pelayanan .....	6
1. Kualitas Pelayanan .....	6
2. Kualitas Pelayanan Publik .....	7
3. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan.....	8
4. Cara Mengukur Kualitas Pelayanan .....	10
5. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan publik .....	11
6. Definisi Kualitas Pelayanan.....	14
7. Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut Para Ahli .....	16
8. Jenis-jenis Pelayanan.....	17
9. Komponen-komponen Pelayanan.....	19
10. Prona (Proyek Operasi Nasional Agraria).....	27

11. Dasar Hukum Prona .....	27
12. Tujuan dan Latar Belakang Prona.....	34
13. Hukum Agraria.....	36
14. Hak-hak Tanah.....	38
A. Kerang Fikir .....	39
B. Deskripsi Fokus .....	40
C. Deskriptif Fokus Penelitian.....	40
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	42
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	42
C. Sumber Data.....	43
D. Informan Penelitian.....	43
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Teknik Analisis Data.....	46
G. Keabsahan Data.....	47
H. Jadwal Penelitian.....	48
<b>BAB IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan</b>	
A. Deskripsi Atau Karakteristik Objek Penelitian .....	
1. Letak Wilayah.....	49
2. Luas Wilayah.....	49
3. Kependudukan .....	50
4. Gambaran Umum Kecamatan Mattiro Sompe .....	51
5. Gambaran umum Badan Pertanahan Nasional Republik indonesia ...	52
6. Visi dan Misi BPN RI.....	52
7. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang.....	53
8. Visi Misi Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang .....	54
B. Kualitas Pelayanan Prona (Proyek Operasi Nasional Agraria).....	56
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Prona .....	68
<b>BAB V. PENUTUP</b>	

A. Kesimpulan .....	
B. Saran .....	
Daftar Pustaka .....	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.3 Informan Penelitian .....	44
Tabel 1.4 Luas Masing-MasingKecamatan Di Kabupaten Pinrang.....	50
Tabel 2.4 Jumlah Penduduk Kabupaten Pinrang Tahun 2015/2016 .....	51
Tabel 3.4 Kecamatan Mattiro Sompe.....	51

## **DAFTAR GAMBAR**

1.4 Logo BPN.RI .....	52
2.4 Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang .....	53
Lampiran Dokumentasi	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan hasil kerja, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen atau masyarakat (Nasution, 2005: 3). Dilihat dari sudut manajemen operasional, kualitas pelayanan merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan kepuasan kepada masyarakat melebihi atau paling tidak sesuai dengan tandarisasi kualitas pelayanan.

Berdasarkan Seminar Hukum Pertanahan pada tahun 1987 dikemukakan bahwa untuk memperoleh sertifikat diperlukan waktu lama, dan biaya yang relatif tinggi dan belum adanya sinkronisasi antara instansi pemerintah yang bersangkutan dengan pendaftaran tanah. Terdapat faktor-faktor lain yang bersifat nonteknis yang juga melatar belakangi lahirnya, yakni adanya sikap instansi Agraria yang bersifat pasif. Menunggu kehadiran anggota masyarakat (pemegang hak atas tanah) yang berkeinginan untuk mendaftarkan hak atas tanahnya.

Pekerjaan menjadi berjalan sangat lambat Selain itu, dijumpai sementara oknum aparat yang mempunyai mentalitas tidak terpuji, bukan membantu rakyat (pemegang hak atas tanah), tetapi justru membodohnya, karna tingkahnya itu timbul citra kurang baik terhadap instansi agraria. Kedua, siklus agraria pada waktu itu kurang terpadu, artinya tugas dan fungsi keagrariaan dengan segala seginya belum berjalan sebagai mana mestinya. Masing-masing fungsi berjalan sendiri-sendiri dan terkotak-kotak. Dengan kompleksnya masalah pendaftaran tanah

tersebut, pemerintah menyelenggarakan Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) berupa pensertifikatan tanah secara massal dan penyelesaian sengketa-sengketa tanah yang bersifat strategis.

Proposal penelitian ini akan diajukan judul penelitian dengan judul **Kualitas Pelayanan Prona di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang** di mana nantinya melalui pronas ditekankan pada masyarakat ekonomi lemah, dan bagi masyarakat Program pendaftaran tanah yang di khususkan untuk rumah tangga yang berpenghasilan rendah. Sebenarnya penyelenggaraan Prona ini merupakan tindakan lanjut dan implementasi dari Pasal 19 ayat (1) UUPA (Undang-undang pokok Agraria), yang menegaskan: “untuk menjamin kepastian hukum oleh pemerintah diadakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia menurut ketentuan-ketentuan yang di atur dengan peraturan pemerintah”.

Tujuan diselenggarakannya Prona, antara lain sebagai berikut:

- 1) Memberikan rangsangan kepada masyarakat khususnya pemegang hak atas tanah, untuk bersedia membuat sertifikat,
- 2) Menumbukan kesadaran hukum masyarakat dalam bidang pertanahan,
- 3) membantu pemerintah dalam hal menciptakan suatu suasana kehidupan masyarakat yang aman dan tenteram,
- 4) menumbuhkan partisipasi masyarakat, khususnya pemilik tanah dalam menciptakan stabilitas politik serta pembangunan di bidang ekonomi,
- 5) menumbuhkan rasa kebersamaan dan tutur membantu pemerintah dalam menyelesaikan sengketa-sengketa pertanahan,
- 6) memberikan kepastian hukum kepada pemegang hak atas tanah,
- 7) membiasakan masyarakat pemilik tanah untuk mempunyai alat bukti autentik atas haknya tersebut.

Pensertifikat tanah secara massal melalui prona dilaksanakan untuk menciptakan kepastian hukum atas bidang-bidang tanah di Indonesia, dapat dipastikan pula hak-hak dan status yang berkenaan dengan pemilik tanah, sehingga dengan demikian segala kemungkinan keresahan, perselisihan dan pertikaian, dapat diletakkan pada landasan-landasan hukum yang jelas.

Penjelasan pasal 11 UUPA (Undang-undang Pokok Agraria), disebutkan bahwa golongan ekonomi lemah itu bisa warga negara Indonesia asli maupun keturunan asing. Pasal ini mengandung asas perlindungan terhadap masyarakat golongan ekonomi rendah yang dilakukan oleh golongan ekonomi kuat, maksudnya untuk mencegah penguasaan atas penghidupan orang lain yang melampaui batas. Berpijak pada ketentuan itu maka peraturan pelaksanaan UUPA (Undang-undang Pokok Agraria) pun harus memperhatikan kebutuhan masyarakat yang berbeda-beda, misalnya dalam soal perolehan sertifikat. Jadi jelaslah, penggolongan tersebut mempunyai maksud positif, yaitu untuk melindungi golongan ekonomi lemah, dan sekali-kali bukan karena diskriminasi. Oleh karena itu senantiasa dalam rangka pelaksanaan UUPA (Undang-undang Pokok Agraria) sesuai jiwa dan semangatnya. Meski demikian, peraturan perundang-undangan yang mengatur PRONA memang tidak memberikan penjelasan yang konkret mengenai siapa golongan ekonomi lemah tersebut, apa kriteria hingga seseorang termasuk golongan ekonomi lemah. Barangkali pembentukan undang-undang tersebut beranggapan bahwa hal ini sudah cukup jelas dan tidak akan menimbulkan permasalahan di kemudian, sehingga tidak perlu ada penjelasan tersendiri mereka di bebaskan untuk tidak di bebani dengan

biaya-biaya pendaftaran, kecuali untuk mereka yang termasuk golongan mampu dan bagi pemilik tanah.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Prona di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang ?
2. Bagaimana Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan Prona di Kecamatan Mattiro Sompe kabupaten pinrang.
2. Untuk mengetahui Faktor Pendukung dan Penghambat pelayanan publik di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik

Merupakan pengalaman berharga serta dapat menambahkan wawasan dan pengetahuan peneliti tentang Kualitas Pelayanan Prona Di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran hukum masyarakat dalam bidang pertanahan sebagai usaha untuk berpartisipasi dalam menciptakan stabilitas politik serta pembangunan ekonomi kepada pemegang hak atas tanah agar mau mensertifikatkan hak milik atas tanahnya dan berusaha membantu menyelesaikan sebaik-baiknya sengketa-sengketa tanah dengan kualitas pelayanan dengan meringankan dalam hal pembiayaan dan percepatan proses penyelesaian sertifikat.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Kualitas Pelayanan**

##### **1. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan atau *customer service* ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun *feedback* tentang pelayanan yang telah diberikan.

Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan konsumen, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.

Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan *feedback* yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau *repeat buyer*. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen

## **2. Kualitas Pelayanan Publik**

kualitas pelayanan di instansi pemerintahan telah memiliki standar-standar tersendiri yang harus dipenuhi Salah satu tempat yang memerlukan perhatian terkait kualitas pelayanannya adalah instansi pemerintahan. Kerap kali kita mengeluh tentang pelayanan di instansi pemerintahan yang cenderung kurang atau tidak memenuhi kriteria yang diharapkan. Namun pada dasarnya standar dipenuhi

Kualitas pelayanan tidak hanya diharapkan dan dinilai dari perusahaan-perusahaan yang menjual produk yang diinginkan. Beberapa pelayanan yang kerap harus diperhatikan untuk pelayanan masyarakat diantaranya adalah di bidang kualitas pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan jasa, kualitas pelayanan prima, kualitas pelayanan hotel, kualitas pelayanan akademik, dan kualitas pelayanan bank. Beberapa instansi seperti rumah sakit, bank, hotel, dan universitas, memiliki

standar kualitas pelayanan masing-masing. Namun umumnya masyarakat juga memiliki penilaian dan harapan kualitas pelayanan tersendiri dari masing-masing instansi tersebut.

### **3. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan**

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Disini wakil kepala daerah tetap dipilih secara “paket” bersamaan dengan calon kepala daerah, sebagaimana seperti dalam Undang-Undang sebelumnya, yaitu Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, sebagaimana dirubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah. Sehingga perlu diatur pembagian tugas antara kepala daerah dan wakil kepala daerah agar tidak terjadi disharmoni dan perlunya pengaturan mekanisme pengisian jabatan kepala daerah dan wakil kepala daerah dalam hal terjadi kekosongan jabatan untuk meneruskan sisa masa jabatan.

Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua

pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri. Jadi tidak heran lagi sering mendengarkan tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat.

Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah di tengah masyarakat, bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan hasil kerja, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen atau masyarakat (Nasution, 2005: 3). Dilihat dari sudut manajemen operasional, kualitas pelayanan merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada masyarakat melebihi atau paling tidak sesuai dengan standarisasi kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan seseorang. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (2009:98) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang erat antara pelayanan dengan kepuasan seseorang serta keuntungan instansi dimana kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi. Dengan memahami keinginan dan kebutuhan seseorang, memberikan kemudahan dalam pelayanan, melakukan komunikasi yang efektif kepada konsumen, memberikan perhatian penuh terhadap keluhan konsumen serta

memahami kebutuhan para konsumen akan membuat kepuasan konsumen akan semakin meningkat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sarwono dan Rohmad (2013:67) membuktikan adanya pengaruh signifikan antara kualitas layanan pada kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk dapat dikelola dengan baik, bila menginginkan adanya kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan kata lain dapat dinyatakan bahwa antara kepuasan pelayanan dengan kepuasan masyarakat mempunyai hubungan yang sangat erat sekali. Kualitas yang diberikan perusahaan harus diikuti dengan rasa kepuasan dari konsumen, dimana produk atau jasa yang ditawarkan ada unsur pelayanan. Agar kualitas pelayanan baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat maka perlu adanya pembenahan dari instansi sehingga kepuasan sesungguhnya dapat terwujud. Begitu jika seseorang merasa tidak puas, dari keluhan-keluhannya tersebut dapat dijadikan sebuah masukan atau saran yang berharga bagi perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul khususnya mengenai kualitas pelayanan.

#### **4. Cara Mengukur Kualitas Pelayanan**

Purwanto (2012:84) Banyak cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, di antaranya adalah dengan melakukan evaluasi dan perbaikan-perbaikan yang dilakukan secara berkala. Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut.

- 1) Mendapatkan umpan balik dari pelanggan

Pada bagian ini, untuk mendapatkan *feedback* dari pelanggan, diantaranya seperti mengadakan survei kepada pelanggan, dan *follow up* kepada pelanggan setelah memberikan pelayanan, cara ini dapat dilakukan melalui *email*. Cara lainnya adalah uji coba produk kepada pelanggan, aktif di sosial media, memberikan diskon atau *benefit* lain kepada pelanggan atas penghargaan masukan yang telah diberikan, serta memanfaatkan teknologi untuk memantau perkembangan usaha seperti melalui website, google analytics, dan lain sebagainya. Purwanto(2012:85)

## 2) Melakukan evaluasi perusahaan

Cara-cara yang dapat dilakukan untuk melakukan evaluasi diantaranya adalah melalui survei dengan cara berfokus pada hal-hal yang paling penting untuk diketahui. Survei dapat dilakukan untuk mengetahui rasa empati atau kepedulian kepada pelanggan, mengukur tingkat kemampuan suatu perusahaan terkait kehandalan dan cepat tanggap, serta mengetahui pelayanan dan kualitas produk berdasarkan pengalaman konsumen secara langsung seperti fungsi produk, tingkat kebersihan, penampilan karyawan, dan lain sebagainya. Purwanto (2012:85).

## 3) Memperbaiki pelayanan perusahaan

Memperbaiki kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara memberikan standar pelayanan perusahaan yang jelas kepada karyawan, melatih karyawan agar menjadi seseorang yang bertanggung jawab, cepat tanggap, dan memiliki etos kerja yang tinggi. Jika memungkinkan, dapat dengan memberikan bonus kepada karyawan yang berprestasi. Selain itu, memberikan kemudahan kepada pelanggan

dalam menyampaikan masukannya adalah hal yang perlu untuk dilakukan. Namun akan lebih baik apabila semua usaha perbaikan kualitas pelayanan perusahaan ini agar dilakukan secara berkelanjutan. Purwanto (2012:85).

## **5. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik.**

Faktor-faktor pendukung yang sangat penting yang apabila dari salah satu dari faktor tersebut tidak ada, maka pelayanan akan sangat terasa kurang maksimal. Dibawah ini adalah penjelasan Ridwan dan Sodik Sudrajat (2009:22) mengenai faktor-faktor pendukung peningkatan pelayanan publik adalah sebagai berikut :

### **a) Faktor Hukum**

Hukum akan mudah ditegakkan, jika aturan atau undang-undangnya sebagai sumber hukum mendukung terciptanya dengan kebutuhan untuk terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik.

### **b) Faktor Aparatur Pemerintah**

Aparatur pemerintah merupakan salah faktor terciptanya peningkatan pelayanan publik. Oleh karena aparat pemerintah merupakan unsur yang bekerja didalam praktek untuk memberikan pelayanan.

### **c) Faktor Sarana**

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan berlangsung dengan lancar dan tertib (baik). Jika tanpa adanya suatu sarana atau fasilitas yang mendukungnya. Sarana itu mencakup tenaga manusia yang berpendidikan, organisasi yang baik, peralatan yang memadai dan keuangan yang cukup. Jika hal-hal yang demikian itu tidak terpenuhi, maka mustahil tujuan dari pelayanan publik akan tercapai dengan

baik atau sesuai dengan harapan. Meskipun faktor-faktor hukum, aparat penegak hukum dan kesadaran hukum, masyarakat sudah dapat dipenuhi dengan baik namun jika fasilitas yang tersedia kurang memadai.

#### **d) Faktor Masyarakat]**

Pada intinya penyelenggaraan pelayanan diperuntukkan untuk masyarakat dan oleh karenanya masyarakatlah yang memerlukan berbagai pelayanan dari pemerintah sebagai penguasa pemerintahan. Dengan kata lain masyarakat memiliki eksistensi dalam pelayanan, karena dalam konteks kemasyarakatan pelayanan publik berasal dari masyarakat (publik) utamanya adalah terciptanya kesejahteraan pelayanan publik seutuhnya. Oleh karena itu jika dipandang sudut tertentu, maka masyarakat dapat mempengaruhi terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Artinya masyarakat harus mendukung terhadap kegiatan peningkatan pelayanan publik yang di aktualisasikan melalui kesadaran hukum.

#### **e) Faktor Kebudayaan**

Merupakan faktor yang hampir sama dengan faktor masyarakat. Jika melihat dari sistem sosial budaya negara Indonesia sendiri memiliki masyarakat yang majemuk dengan berbagai macam karakteristik perlu disadari bahwa objektifnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak bisa disamakan karena memiliki perbedaan karakteristik pada masing-masing masyarakat di setiap daerahnya, faktor kebudayaan dalam terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan layak. Disamping faktor pendukung, terdapat juga faktor penghambat pelayanan. Sebelumnya telah di jelaskan yakni sebuah pembahasan dan penjelasan dari faktor penghambat pelayanan publik. Adapun faktor

penghambat dalam hal ini dapat memperlambat proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dan berikut menurut Zeithmal (dalam Kurniawan, 2005:24), yang mengatakan bahwa terdapat 4 jurang pemisah yang menjadi kendala di dalam pelayanan publik yakni sebagai berikut:

1. Tidak tahu apa sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat.
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.
3. Keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan itu sendiri.
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

## **6. Defenisi Kualitas Pelayanan**

Berikut ini terdapat beberapa definisi kualitas pelayanan yang disampaikan oleh beberapa tokoh. Definisi-definisi tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

Menurut Supranto, kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat. Dampaknya adalah konsumen dapat lebih aktif dalam proses mengkonsumsi produk dan jasa suatu perusahaan.

Tjiptono (2001: 63) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan

tersebut. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut :

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
- 2) Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
- 3) Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
- 5) Kenyamanan konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

Tjiptono (2003:4) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Moenir (1995:16) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan sebagai bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas maka dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu aktivitas atau kegiatan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dalam bentuk barang dan jasa kepada masyarakat yang sesuai dengan standar pelayanan yang ada dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Kotler (2010:84) kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa suatu tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan suatu barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli / konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya sebuah kepuasan pelanggan/konsumen itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi konsumen/pelanggan yang royal dan memberikan suatu keuntungan bagi setiap perusahaan yang ada.

## **7. Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut Para Ahli**

Pengertian Kualitas Pelayanan| Suwithi dalam Anwar (2002:84)

“ Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan”.

Kotler (2000:25), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi

perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan.

Fitzsimmons bersaudara dalam Sulastiyono (2011:35-36), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu sebagai berikut :

1. Reliabilitas (*Reliability*), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
2. Responsif (*Responsiveness*), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
3. Kepastian/jaminan (*Assurance*), adalah pengetahuan dan kesopanan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri : kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.
4. Empati (*Empathy*), memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri : kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.
5. Nyata (*Tangibles*), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata , yaitu : penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan

## **8. Jenis-Jenis Pelayanan.**

Agus Dwiyant (2012:72) Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya atau memberikan pelayanan kepada warga Negara yang memenuhi kewajibannya terhadap Negara. Kewajiban pemerintah maupun hak setiap warga Negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu Negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

- a. Pelayanan pemerintahan Adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan Suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan.
- c. Pelayanan utilitas Jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat, seperti pelayanan listrik, air, telepon, dan transportasi massal.
- d. Pelayanan sandang, pangan, Dan papan Merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan rumah.
- e. Pelayanan kemasyarakatan Yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya. Sedangkan Kepmen PAN nomor 58

Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD.

Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kecamatan).

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

## **9. Komponen-komponen Kualitas Pelayanan**

Riyad, (2015:47) Terdapat 10 kategori Kualitas Pelayanan. Ke-10 kategori ini mereka sebut “Service Quality Determinants” Ke-10 kategori tersebut menurut mereka bisa saja bersifat overlapping karena mereka membangunnya lewat studi eksploratoris yang notabene menggunakan pendekatan kualitatif. Mereka meringkas ke-10 determinan tersebut ke dalam sebuah tabel, yang selengkapnya sebagai berikut:

### **a. Reliability**

Meliputi konsistensi kinerja dan keandalan. Artinya, organisasi menunjukkan pelayanan segera. Dapat juga berarti organisasi menghormati janjinya. Secara rinci meliputi:

- 1) Ketepatan tagihan
- 2) Penyimpanan catatan secara benar
- 3) Ketepatan jadwal.

### **b. Responsiveness**

Adalah keinginan atau kesiapan pekerja dalam menyediakan pelayanan, meliputi:

- 1) Pengiriman slip transaksi segera
- 2) Mengatasi tanggapan pelanggan secara cepat
- 3) Memberikan pelayanan pendahuluan (misal merancang janji secara cepat).

c. Competence

Artinya menguasai keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan guna melakukan pelayanan, meliputi:

- 1) Pengetahuan dan keahlian dalam kontak personil
- 2) Pengetahuan dan keahlian dalam personil pendukung operasi
- 3) Kemampuan riset organisasi.

d. Access

Access adalah kontak yang mudah dan dekat. Ia berarti Pelayanan mudah diakses lewat telepon (jalur tidak sibuk dan tidak menyuruh tunggu)

- 1) Waktu tunggu pelayanan tidak lama
- 2) Jam operasi yang nyaman
- 3) Lokasi fasilitas pelayanan yang nyaman.

e. Courtesy

Meliputi keramahan, respek, tenggang rasa, dan persahabatan dalam kontak personil (termasuk resepsionis, operator telepon, dll), meliputi:

- 1) Tenggang rasa bagi barang-barang pribadi pelanggan
- 2) Tampilan yang bersih dan rapi dalam ruang pelayanan.

f. Communication

Artinya memastikan pelanggan beroleh informasi dalam bahasa yang bisa mereka pahami serta mendengarkan mereka. Juga ia berarti organisasi harus menyesuaikan bahasa dengan pelanggan yang berbeda-beda. Ia meliputi:

- 1) Penjelasan atas layanan itu sendiri
- 2) Penjelasan berapa biaya suatu layanan
- 3) Penjelasan bagaimana pelayanan dan biasa dipertukarkan
- 4) Meyakinkan pelanggan bahwa masalah akan ditangani.

g. Credibility

Meliputi kepercayaan, keyakinan, kejujuran. Ia meliputi pemunculan kondisi bahwa kepentingan pelanggan adalah segalanya. Kontributor untuk credibility

adalah :

- 1) Nama organisasi
- 2) Reputasi organisasi
- 3) Karakteristik pribadi dari personil yang melakukan kontak

h. Security

Adalah kemerdekaan dari bahaya, resiko, atau keraguan meliputi:

- 1) Keamanan fisik
- 2) Keamanan finansial
- 3) Kerahasiaan.

i. Understanding/knowning the costumer

Meliputi melakukan usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan, meliputi :

- 1) Pembelajaran untuk memahami kebutuhan khusus pelanggan
- 2) Menyediakan perhatian pribadi
- 3) Mengenali pelanggan reguler.

j. Tangibles

Meliputi tampilan fisik pelayanan;

- 1) Fasilitas fisik
- 2) Penampilan pekerja
- 3) Alat atau perlengkapan yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan
- 4) Perwakilan fisik dari layanan, seperti kartu kredit plastik atau pernyataan bank
- 5) Pelanggan lain dalam fasilitas pelayanan.

#### **10. PRONA ( Proyek Operasi Nasional Agraria )**

Pensertifikatan secara massal melalui Prona dilaksanakan untuk menciptakan kepastian hukum atas bidang-bidang tanah di Indonesia, dapat dipastikan pula hak-hak dan status yang berkenaan dengan pemilik tanah, sehingga dengan demikian segala kemungkinan keresahan, ketegangan, perselisihan dan pertikaian, dapat diletakkan pada landasan-landasan hukum yang jelas. ( Sutedi, 2014:68)

Pemilik tanah, dengan adanya sertifikat itu memastikan haknya atas tanahnya, dan selanjutnya dapat dikelola dan digarap dengan sebaik-baiknya dimanfaatkan dengan efektif dan efisien mungkin untuk meningkatkan taraf hidupnya. (Sutedi, 2014:69).

Prona ditekankan pada masyarakat ekonomi lemah, dan bagi masyarakat yang tidak atau kurang mampu, mereka di bebaskan untuk tidak dibebani dengan

biaya-biaya pendaftaran, kecuali mereka yang termasuk golongan mampu. Bagi yang dinyatakan golongan mampu, tetapi yang bersangkutan menyatakan dirinya termasuk golongan ekonomi lemah dan ingin menjadi peserta Prona yang pembiayaannya diatur dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 220 Tahun 1981, wajib membuktikan dengan surat keterangan Kepala Desa/Lurah yang dikuatkan oleh camat.

Mengingat biaya yang diperlukan dalam program Prona cukup tinggi, sedangkan pensertifikatan secara massal harus tetap berjalan, pemerintah telah mengambil kebijakan untuk mendahulukan pensertifikatan tanah bagi golongan mampu. Hal ini ditempuh untuk memperoleh dana dari mereka yang termasuk golongan mampu. Penggolongan peserta penggolongan peserta Prona dimaskudkan tidak lain dengan keadilan dan pemerataan terhadap sesama WNI pemilik atau pemegang hak atas tanah, dalam rangka mendapat kepastian hukum hak-hak atas tanah yang bersangkutan. (Sutedi, 2014:70) Pelaksanaan Prona dan sekaligus untuk mewujudkan adanya peningkatan pelayanan kepada masyarakat, beberapa orang tergolong ekonomi kuat tidak ditolak menjadi peserta Prona bagi golongan ekonomi lemah. Sudah tentu bagi yang bersangkutan, kebijaksanaan itu sangat menguntungkan sebab jumlah pungutan biaya yang harus dibayarkan akan jauh lebih ringan, karena sebagian dari kewajibannya itu telah disubsidikan oleh pemerintah namun sebaliknya, bagi negara kebijakan itu dari segi pemasukan keuangan sangat merugikan. Negara harus menerima pemasukan dari golongan ekonomi kuat, tetapi kenyataannya justru negara mengeluarkan subsidi untuk mereka.

Timbul pertanyaan siapa yang di maksud golongan mampu Dalam penjelasan Umum UUPA, III angka 2 di sebut-sebut rakyat yang ekonominya kuat dan rakyat yang ekonominya lemah selanjutnya dalam Pasal 1 ayat (1) SK Mendagri No. 266 Tahun 1982 disebut: golongan mampu ialah mereka yang mempunyai kemampuan ekonomi sampai batas-batas tertentu yang ditentukan secara musyawarah. (Sutedi 2014:72).

Dengan Penjelasan Umum UUPA (Undang-undang Pokok Agraria), III angka 2 berarti dalam musyawarah untuk menentukan siapa yang dapat dikategorikan sebagai golongan mampu dan bisa diikutsertakan dalam prona itu sebagai golongan mampu dan bisa diikutsertakan dalam Prona itu sebagai golongan mampu dan bisa diikutsertakan dalam Prona itu tidak boleh menggunakan ukuran kewarganegaraan asli ataukah keturunan orang asing, tetapi harus dilihat dari kemampuan ekonominya.

Jenis Kegiatan yang dapat menghasilkan sertifikat tersebut, dapat dibedakan: 1) Pemberian hak dalam rangka redistribusi atas tanah negara yang menjadi objek land reform; 2) pemberian hak tanah atas tanah Negara, baik secara perorangan, maupun secara kolektif; 3) pengakuan/penegasan hak tanah atas tanah Adat, baik secara perorangan maupun kolektif; 4) konversi atas tanah Adat, dan hak atas tanah barat. (Sutedi 2014:73).

Berkaitan dengan redistribusi tanah objek land reform, pada tahun 1982 pemerintahan megutamakan sisa tanah objek land reform yang jelas baik objek maupun subjeknya Redistribusi tanah kepada para petani yang berhak harus diberikan hak milik 1961. Untuk menentukan para petani yang akan diberikan hak

milik harus di penuhi ketentuan para petani yang akan diberikan hak milik harus dipenuhi ketentuan Pasal 8 sampai 10 Peraturan Pemerintah Nomor 224 Tahun 1961. Mengingat para penerima redistribusi merupakan golongan ekonomi lemah, hendaknya diusahakan agar sejauh mungkin dibantu pensertifikatan tanah dengan mengaitkan pelaksanaan prona. (Sutedi 2014:74).

Menentukan tanah-tanah mana saja yang akan terkena Proyek Operasi Nasional Agraria, maka di tentukan syarat-syaratnya, yaitu sebagai berikut:

- a. Penentuan lokasi proyek untuk wilayah kabupaten/kotamadya, harus dikaitkan dengan ruang lingkup proyek (dalam melaksanakan proyek ini, pembagian kerja tetapi dilakukan secara fungsional sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing, agar dengan demikian tetapi menjamin adanya kebenaran formal dan material dan/atau pelaksanaan proyek ini sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku), dengan ukuran prioritas berikut.

Ditetapkan secara berkelompok terutama untuk pensertifikatan tanah di daerah-daerah yang penguasaan atau pemilikan tanahnya terkena ketentuan land reform baik yang ditunjukkan pada tanah-tanah yang masih menjadi hak bekas pemilik lama maupun yang telah masih menjadi hak bekas pemilik lama maupun yang telah didistribusikan kepada para penggarap.

- 1) Ditetapkan secara berkelompok untuk daerah-daerah penerima transparasi pra-Pelita atau daerah-daerah Resttlement.
- 2) Ditetapkan di daerah-daerah yang tahannya mempunyai potensi produksi bahan pokok yang cukup untuk dikembangkan.

- 3) Ditetapkan secara berkelompok dan mempunyai potensi yang cukup besar untuk dikembangkan.
  - 4) Disiplin lokasi mengenai tanah-tanah sengketa yang bersifat strategis dan dapat diselesaikan secara tuntas.
  - 5) Tiap kabupaten/kotamadya supaya ditetapkan lokasi proyek di daerah masing-masing dan harus dapat menerbitkan tanah sebanyak-banyaknya (Sutedi 2014:75).
- b. Dengan penentuan lokasi pensertifikatan massal, sudah barang tentu tidak termasuk lokasi-lokasi proyek lain yang tidak dijangkau oleh program prona.

Seseorang dapat diberikan sertifikat tanah dalam program prona dengan syarat-syarat:

- 1) Untuk tanah perumahan,yakni: a) Luasnya maksimum 1.000 M di daerah pedesaan 2)Tanah dimaksudkan huruf a dikuasai langsung oleh pemiliknya yang bertempat tinggal di kecamatan letak tanah.
- 2) Untuk tanah pertanian, yakni: a) Tanah yang dimiliki/dikuasai luasnya maksimum 1 ha di daerah perkotaan dan maksimum 2 ha di daerah pedesaan b) Pemiliknya tidak melanggar ketentuan-ketentuan peraturan pemerintah Nomor 224 Tahun 1961 jo. Peraturan pemerintah Nomor 41 Tahun 1964.

Untuk mendaptkan sertifikat tanah secara massal melalui Prona pemohon mendaftarkan tanahnya pada kantor Desa atau Lurah dan selanjutnya petugas pendaftaran tanah yang akan menguruskanya.

Sertifikat tanah dimaksud memuat: a) nomor persil b) luas tanah; c) letak tanah; d) macam hak atas tanah; e) surat keputusan pemberian hak; f) nomor dan tanggal surat ukur ; g) nomor pemilik; h) gambar bagian situasi. Sutedi (2014:77)

## **11. Dasar Hukum PRONA**

Dengan berlakunya undang-undang Nomor 5 1960 tentang peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA) dan peraturan pelaksanaannya, maka pemerintah telah membuat suatu kebijakan untuk meningkatkan. Mudjiono, Op.cit. hal 89-98

Pelayanan bidang pertanahan yaitu pemberian sertifikat secara massal melalui PRONA.

Kebijaksanaan ini dimaksudkan agar setiap masyarakat golongan ekonomi lemah dengan memperhatikan aspek keberpihakan dapat memiliki sertifikat hak milik atas tanah dengan biaya yang lebih murah. Program ini diadakan dengan tujuan untuk memberikan jaminan kepastian hukum kepada para pemegang hak atas tanah.

Pengertian PRONA adalah: “semua kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah di bidang pertanahan dengan suatu subsidi di bidang pendaftaran tanah pada khususnya, yang berupa pensertifikatan tanah secara massal dalam rangka dalam membantu masyarakat golongan ekonomi lemah”.

Pelaksanaan PRONA ini, merupakan usaha pemerintah untuk memberikan rangsangan dan partisipasi kepada pemegang hak atas tanah agar mau melakukan sertifikat atas tanahnya dan berusaha membantu menyelesaikan sengketa-sengketa tanah yang bersifat strategis dengan jalan memberikan kepada masyarakat tersebut fasilitasi dan kemudahan, serta pemberdayaan organisasi dan SDM. AP (1990:38).

Semua menuju tercapainya Catur Tertib Pertanahan, yang meliputi:

a. Tertib Hukum Pertanahan

Bertujuan agar setiap tanah mempunyai sertifikat, sehingga tanah tersebut mempunyai kepastian hukum maupun hak yang kuat. Hal ini merupakan salah satu bukti bahwa peraturan hukum pertanahan sudah dilaksanakan dengan baik. Dengan adanya sertifikat tanah, diharapkan sengketa-sengketa pertanahan dapat dihindari.

b. Tertib Administrasi Pertanahan

Adalah bertujuan untuk peningkatan mutu pelayanan Kantor Pertanahan kepada masyarakat dengan cara yang cepat, mudah dan biaya yang murah bagi permohonan hak atas tanah.

Adapun maksud dari cepat, mudah dan biaya murah, adalah :

- 1) Cepat, bahwa pelaksanaannya sudah diprogramkan dan harus selesai tepat pada waktunya, sesuai jadwal waktu yang telah ditetapkan.
- 2) Mudah, dimana petugas pelaksana aktif di lokasi yang telah ditentukan sehingga pemohon tidak harus datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten setempat, sehingga proses permohonan hak atas tanah itu dapat dilakukan dengan mudah oleh masyarakat.
- 3) Murah, dimana biaya yang dibebankan kepada pemohon hak atas tanah relatif murah dan dapat dijangkau oleh masyarakat.

Dengan adanya Prona yang dilaksanakan dengan biaya yang murah, cepat dan mudah tersebut, diharapkan membawa manfaat bagi masyarakat, khususnya masyarakat golongan ekonomi lemah.

c. Tertib Penggunaan Tanah

Bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya penggunaan tanah secara berencana, sehingga dapat diperoleh pemanfaatan tanah secara optimal, keseimbangan antara berbagai keperluan dan bersifat selamanya. Dengan demikian penggunaan tanah dapat mewujudkan kesejahteraan rakyat banyak.

d. Tertib Pemeliharaan Tanah dan Lingkungan Hidup

Hal ini banyak terjadi orang atau badan hukum yang menguasai tanah tanpa berusaha untuk mencegah terjadinya kerusakan. Padahal dalam Pasal 15 Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria sudah dinyatakan secara tegas bahwa memelihara kesuburan, mencegah kerusakan merupakan kewajiban setiap orang atau badan hukum, instansi, yang mempunyai hubungan dengan tanah itu, serta memperhatikan pihak ekonomi lemah.

Hal tersebut mempunyai tujuan untuk mencegah agar tidak terjadi kerusakan tanah dan lingkungan hidup.

Mengingat hal tersebut di atas, berdasarkan PMNA / Ka. BPN Nomor 2 Tahun 1993 tentang Tata Cara Perolehan Ijin Lokasi dan Hak Atas Tanah Bagi Perusahaan dalam Rangka Penanaman Modal maka pemerintah melakukan kewenangan dalam pemberian izin lokasi dengan menetapkan persyaratan yang harus dipenuhi oleh setiap perusahaan dalam menentukan lokasinya agar nantinya tidak menimbulkan pencemaran, kerusakan tanah dan pengotoran lingkungan.

Sedangkan untuk mencegah terjadinya kerusakan lingkungan yang lebih luas, Kantor Pertanahan memberi penyuluhan kepada masyarakat mengenai

pemeliharaan tanah serta perawatannya untuk menjaga keseimbangan tanah.

Adapun dasar hukum Prona adalah :

- 1) Undang-Undang Nomor. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria ( UUPA ).
- 2) Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor. 189 Tahun 1981 tentang Proyek
- 3) Operasi Nasional Agraria, yang berlaku mulai tanggal 15 Agustus 1981.
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.
- 5) Peraturan Menteri Agraria / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor. 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor. 24 Tahun 1997, tentang Pendaftaran Tanah.
- 6) Peraturan Pemerintah Nomor. 46 Tahun 2000, tentang Tarif Pelayanan yang berlaku di Badan Pertanahan Nasional.
- 7) Keputusan Presiden Nomor. 34 Tahun 2003, tentang Kebijakan Nasional di bidang Pertanahan.
- 8) Keputusan Kepala BPN Nomor. 22 Tahun 2003, tentang Norma dan Standar Mekanisme Ketatalaksanaan Wewenang Pemerintah di bidang Pertanahan.
- 9) Undang-Undang Nomor. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah.
- 10) Surat Kepala BPN tanggal 17 Juni 2004 No : 600-1548 tentang Pembuatan Surat Perjanjian Kerjasama dan Surat Perjanjian Kerja.
- 11) Undang-Undang Nomor. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, dan telah diubah dengan Peraturan Pemerintah pengganti UU No. 3 Tahun 2005.

e. Tertib Hukum Pertanahan

Bertujuan agar setiap tanah mempunyai sertifikat, sehingga tanah tersebut mempunyai kepastian hukum maupun hak yang kuat. Hal ini merupakan salah satu bukti bahwa peraturan hukum pertanahan sudah dilaksanakan dengan baik. Dengan adanya sertifikat tanah, diharapkan sengketa-sengketa pertanahan dapat dihindari.

f. Tertib Administrasi Pertanahan Adalah bertujuan untuk peningkatan mutu pelayanan Kantor Pertanahan kepada masyarakat dengan cara yang cepat, mudah dan biaya yang murah bagi permohonan hak atas tanah.

Adapun maksud dari cepat, mudah dan biaya murah, adalah :

- 1) Cepat, bahwa pelaksanaannya sudah diprogramkan dan harus selesai tepat pada waktunya, sesuai jadwal waktu yang telah ditetapkan.
  - 2) Mudah, dimana petugas pelaksana aktif di lokasi yang telah ditentukan sehingga pemohon tidak harus datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten setempat, sehingga proses permohonan hak atas tanah itu dapat dilakukan dengan mudah oleh masyarakat.
  - 3) Murah, dimana biaya yang dibebankan kepada pemohon hak atas tanah relatif murah dan dapat dijangkau oleh masyarakat. Dengan adanya Prona yang dilaksanakan dengan biaya yang murah, cepat dan mudah tersebut, diharapkan membawa manfaat bagi masyarakat, khususnya masyarakat golongan ekonomi lemah.
- g. Tertib Penggunaan Tanah Bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya penggunaan tanah secara berencana, sehingga dapat diperoleh pemanfaatan tanah secara optimal, keseimbangan antara

berbagai keperluan dan bersifat selamanya. Dengan demikian penggunaan tanah dapat mewujudkan kesejahteraan rakyat banyak.

- h. Tertib Pemeliharaan Tanah dan Lingkungan Hidup Dewasa ini banyak terjadi orang atau badan hukum yang menguasai tanah tanpa berusaha untuk mencegah terjadinya kerusakan. Padahal dalam Pasal 15 Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria ( UUPA ) sudah dinyatakan secara tegas bahwa memelihara kesuburan, mencegah kerusakan merupakan kewajiban setiap orang atau badan hukum, instansi, yang mempunyai hubungan dengan tanah itu, serta memperhatikan pihak ekonomi lemah. Hal tersebut mempunyai tujuan untuk mencegah agar tidak terjadi kerusakan tanah dan lingkungan hidup. Mengingat hal tersebut di atas, berdasarkan PMNA / Ka. BPN Nomor 2 Tahun 1993 tentang Tata Cara Perolehan Ijin Lokasi dan Hak Atas Tanah Bagi Perusahaan dalam Rangka Penanaman Modal maka pemerintah melakukan kewenangan dalam pemberian izin lokasi dengan menetapkan persyaratan yang harus dipenuhi oleh setiap perusahaan dalam menentukan lokasinya agar nantinya tidak menimbulkan pencemaran, kerusakan tanah dan pengotoran lingkungan.

Sedangkan untuk mencegah terjadinya kerusakan lingkungan yang lebih luas, Kantor Pertanahan memberi penyuluhan kepada masyarakat mengenai pemeliharaan tanah serta perawatannya untuk menjaga keseimbangan tanah.

Adapun dasar hukum Prona adalah :

- a. Undang-Undang Nomor. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria ( UUPA ).

- b. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor. 189 Tahun 1981 tentang Proyek Operasi Nasional Agraria, yang berlaku mulai tanggal 15 Agustus 1981.
- c. Peraturan Pemerintah Nomor. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.
- d. Peraturan Menteri Agraria / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor. 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor. 24 Tahun 1997, tentang Pendaftaran Tanah.
- e. Peraturan Pemerintah Nomor. 46 Tahun 2000, tentang Tarif Pelayanan yang berlaku di Badan Pertanahan Nasional.
- f. Keputusan Presiden Nomor. 34 Tahun 2003, tentang Kebijakan Nasional di bidang Pertanahan.
- g. . Keputusan Kepala BPN Nomor. 22 Tahun 2003, tentang Norma dan Standar Mekanisme Ketatalaksanaan Wewenang Pemerintah di bidang Pertanahan.
- h. Undang-Undang Nomor. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah.
- i. Surat Kepala BPN tanggal 17 Juni 2004 No : 600-1548 tentang Pembuatan Surat Perjanjian Kerjasama dan Surat Perjanjian Kerja.

## **12. Tujuan dan Latar Belakang PRONA**

Dalam petunjuk pelaksanaan Prona, dijelaskan tujuan Prona adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan rangsangan kepada masyarakat khususnya pemegang hak atas tanah, untuk bersedia membuat sertifikat atas hak yang dimilikinya tersebut.
- b. Menumbuhkan kesadaran hukum masyarakat dalam bidang pertanahan.

- c. Membantu pemerintah dalam hal menciptakan suatu suasana kehidupan masyarakat yang aman dan tenteram.
- d. Menumbuhkan partisipasi masyarakat, khususnya pemilik tanah dalam menciptakan stabilitas politik serta pembangunan di bidang ekonomi.
- e. Menumbuhkan rasa kebersamaan dalam menyelesaikan sengketa pertanahan.
- f. Memberikan kepastian hukum pada pemegang hak atas tanah.
- g. Membiasakan masyarakat pemegang hak atas tanah untuk memiliki alat bukti yang otentik atas haknya tersebut.

Dengan usaha-usaha yang pasti dari pemerintah dan dukungan masyarakat luas untuk mensukseskan Prona di seluruh Indonesia, maka pemerintah dianggap benar-benar telah membantu masyarakat.

Proses untuk mendapatkan sertifikat tersebut tidak mengalami kesulitan dengan biaya murah.

Mengenai biaya PRONA ditetapkan dalam Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 594 Tahun 1982 tanggal 26 November 1982 sebagai berikut:

- a. Untuk golongan ekonomi lemah, biaya operasionalnya diberi subsidi dengan anggaran Pemerintah Pusat melalui APBN dan Pemerintah Daerah melalui APBD.
- b. Untuk golongan mampu, biaya operasionalnya dibebankan kepada swadaya para anggota masyarakat yang akan menerima sertifikat Adapun latar belakang pelaksanaan Prona ini berkaitan langsung dengan bidang pertanahan, baik dari arti pentingnya tanah, pemegang hak atas tanah serta perlindungan terhadap kepastian hukumnya yang disebut dengan sertifikat. Dengan diadakannya

program pendaftaran tanah oleh pemerintah ini, dimaksudkan agar pemerintah dengan mudah dapat melakukan pengawasan terhadap pendaftaran tanah. Dengan pendaftaran tanah diharapkan tidak ada lagi, atau berkurangnya sengketa-sengketa tanah, misalnya sengketa status dan sengketa perbatasan. Pada dasarnya Prona merupakan proyek penyertifikatan tanah secara massal yang memperoleh dukungan dana atau subsidi dari pemerintah melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang dibebankan kepada Badan Pertanahan Nasional. Penyertifikatan tanah melalui Prona ini memberikan banyak keuntungan dibanding dengan penyertifikatan yang dilakukan atas keinginan sendiri. Keuntungan tersebut, antara lain, adanya subsidi dari pemerintah, sehingga pemohon sertifikat mendapatkan keringanan biaya dan cepatnya proses penerbitan sertifikat sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Proses penerbitan sertifikat, melalui Prona pada dasarnya sama dengan penerbitan sertifikat atas kehendak sendiri. Perbedaannya, jika permohonan sertifikat melalui Prona, pemohon datang ke kantor kepala desa yang mengkoordinir untuk menyerahkan data-data fisik tanahnya sehingga tidak harus datang ke kantor Pertanahan. Sedangkan permohonan sertifikat kehendak sendiri, selain harus datang langsung ke kantor pertanahan, pemohon juga harus membayar biaya yang lebih mahal. Prona adalah Kebijakan Nasional dibidang pertanahan yang bermaksud untuk memberikan jaminan kepastian hukum bagi pemegang hak atas tanah dalam rangka meningkatkan maupun menunjang pelaksanaan landreform dan menyelesaikan sengketa-

sengketa secara tuntas dengan biaya yang murah. Selain itu untuk memberdayakan organisasi dan SDM.

### **13. Hukum Agraria**

#### **a. Pengertian Hukum Agraria**

Hukum Agraria adalah keseluruhan kaidah-kaidah hukum, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis yang mengatur agraria Bachsan Mustofa menjabarkan kaidah Hukum yang tertulis adalah Agraria dalam bentuk hukum Undang-undang dan peraturan-peraturan tertulis lainnya yang di buat oleh negara, sedangkan kaidah hukum yang tidak tertulis adalah Hukum Agraria dalam bentuk Hukum adat Agraria yang di buat oleh Masyarakat adat setempat dan yang perumbuhan, perkembangan, serta berlakunya di pertahankan oleh masyarakat adat yang bersangkutan.

Menurut Soebekti dan R. Tjitrosoedibio (2001:56), Hukum Agraria (Agrarich Recht), adalah keseluruhan dari ketentuan-ketentuan hukum, baik Hukum Perdana maupun Tata Negara ( Staatsrecht) yang mengatur hubungan-hubungan antara orang termasuk badan hukum bumi, air, dan ruangan angkasa dalam seluruh wilayah negara dan mengatur pula wewenang-wewenang yang bersumber hubungan-hubungan tersebut. (Santoso 2014:5)

#### **b. Hukum Agraria Nasional**

Peraturan dan Keputusan yang dicabut oleh Undang-undang pokok Agraria Dalam pembentukan UUPA disertai dengan pencabutan terhadap peraturan dan keputusan yang dibuat pada masa pemerintahan Hindia Belanda sebagaimana yang

tersebut dalam Dictum Memutuskan UUPA di bawah perkataan “Dengan Mencabut”. Adapun peraturan dan keputusan yang dicabut oleh UUPA, yaitu:

- 1) Agrarische Wet Stb. 1870 No. 55 sebagai yang termuat dalam pasal 51 IS Stb 1925 No. 447.
- 2) Peraturan-peraturan tentang domein verklaring baik yang bersifat umum maupun khusus, yaitu:
- 3) Domein verklaring tersebut dalam pasal 1 Agrarische Besluit Stb. 1870 No.118;
- 4) Algemeen domein verklaring tersebut dalam Stb. 1875 No.119a;
- 5) Domein verklaring untuk Sumantera tersebut dalam pasal 1 dari Stb. 1874 No. 94f;
- 6) Domein verklaring untuk karesidenan Manado tersebut dalam Pasal 1 Stb. 1877 No. 55.
- 7) Domein verklaring untuk residentie zuider en Oosterafdeling van Borneo tersebut dalam Pasal 1 dari Stb. 1888 NO.58.
- 8) Koninklijk Besluit (keputusan Raja) tanggal 16 April 1872 No.29 (Stb. 1872 No.117) dan peraturan pelaksanaannya.

Buku II KUH perdana Indonesia sepanjang yang mengenai bumi, air serta kekayaan alam yang terkandung di dalamnya, kecuali ketentuan-ketentuan tentang hypotheek yang masih berlaku pada mulai berlakunya UUPA. (Santoso 2014:49).

### **c. Tujuan Undang-undang Pokok Agraria**

Tujuan undang-undang UUPA sebagai tujuan Hukum Agraria Nasional dimuat dalam penjelasan Umum UUPA, yaitu:

- 1) Meletakkan dasar-dasar bagi penyusunan hukum Agraria Nasional, yang akan merupakan alat untuk membawakan kemakmuran, kebahagiaan, dan keadilan

bagi negara dan rakyat, terutama rakyat tani dalam rangka masyarakat yang adil dan makmur.

- 2) Meletakkan dasar-dasar untuk mengadakan kesatuan dan kesederhanaan dalam Hukum Pertanahan. Dalam rangka mengadakan kesatuan hukum tersebut sudah semestinya sistem hukum yang akan di berlakukan harus sesuai dengan kesadaran hukum masyarakat.

Melakukan dasar-dasar untuk memberikan kepastian hukum mengenai hak-hak atas tanah bagi rakyat seluruh. (Santoso 2014: 50)

#### **d. Hak-hak Atas Tanah**

Ketentuan Umum Hak milik di sebut dalam pasal 16 ayat (1) huruf a UUPA. Secara khusus dalam pasal 20 hingga pasal 27 UUPA. Menurut pasal 50 ayat (1) UUPA, ketentuan lebih lanjut mengenai hak milik diatur dengan undang-undang. . Undang-undang yang diperintahkan disini sampai sekarang belum terbentuk.untuk itu diberlakukan Pasal 56 UUPA, yaitu selama undang-undang tentang Hak Milik belum terbentuk,maka yang berlaku adalah ketentuan-ketentuan Hukum Adat setempat dan peraturan-peraturan lainnya sepanjang tidak bertentangan dengan UUPA. (Santoso 2014:92)

#### **B. Kerangka Pikir**

Kerangka pikir merupakan penjelasan terhadap hal-hal yang menjadi objek permasalahan. Dalam penelitian ini, Kualitas Pelayanan Prona di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang. Untuk memberikan pelayanan yang baik

kepada kantor perlu mengembangkan berbagai kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan Masyarakat, kualitas pelayanan baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat maka perlu adanya pembenahan dari instansi sehingga kepuasan sesungguhnya dapat terwujud.

Kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan:

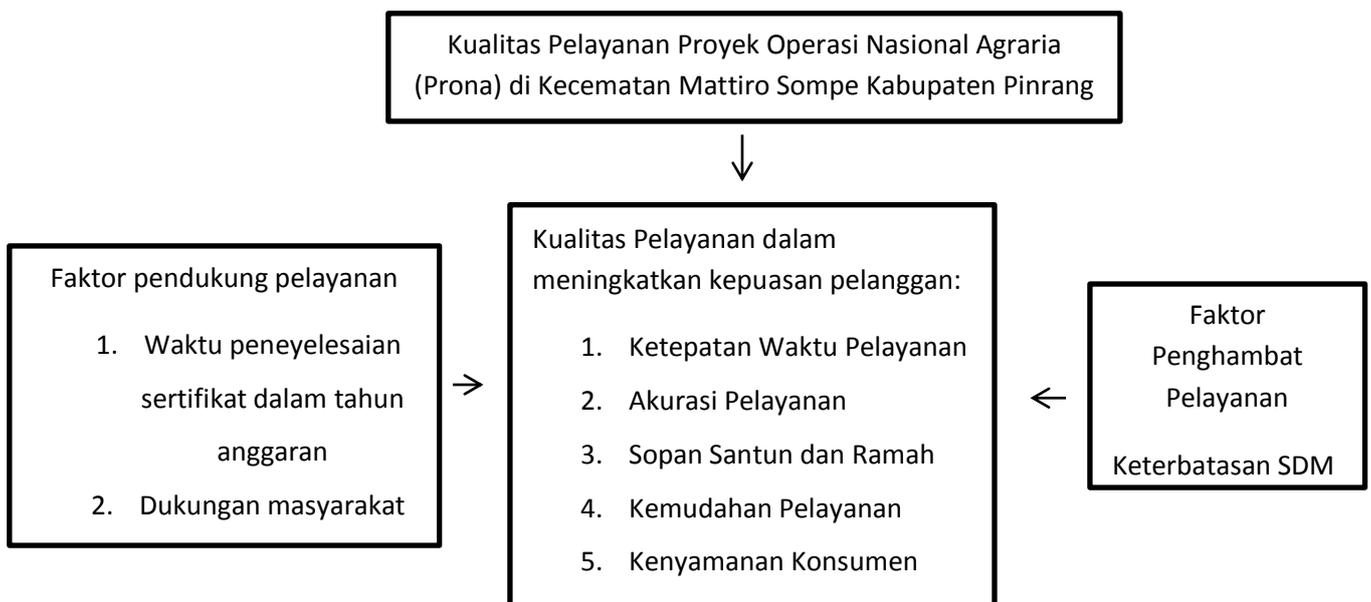
- 1) Ketetapan Waktu Pelayanan
- 2) Akurasi Pelayanan
- 3) Sopan santun dan ramah
- 4) Kemudahan Pelayanan
- 5) Kenyamanan Konsumen.

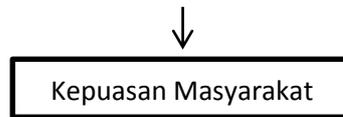
Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, Faktor-faktor pendukung dan penghambat yang sangat penting yang apabila dari salah satu dari faktor tersebut tidak ada, maka pelayanan akan sangat kurang maksimal antara lain adalah sebagai berikut :

- 1) Faktor Pendukung
- 2) Faktor Penghambat.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat bagan tersebut di bawah ini.

### Bagan Kerangka Pikir





### **C. Deskripsi Fokus**

Fokus Penelitian yaitu Kualitas Pelayanan Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di Kecamatan Mattiro Sompe Yang terdiri dari 5 (Lima) Variabel yaitu 1) Ketepatan Waktu, 2) Akurasi Pelayanan, 3) Sopan santun dan ramah, 4) Kemudahan Pelayanan 5) Kenyamanan Konsumen

### **D. Deskriptif Fokus Penelitian**

Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan: a) termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun b) proses pembayaran.
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi: a) kesesuaian Prosedur
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan: a) Sikap santun, b) Ramah Petugas
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti: a) tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta b) fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.

5. Kenyamanan konsumen, yaitu: a) tempat parkir, b) ruang tunggu yang nyaman,c) ketersediaan informasi.
6. Waktu Penyelesaian sertifikat dalam tahun anggaran: Ketepatan Waktu
7. Dukungan Masyarakat: Antusia Warga
8. Keterbatasan SDM khususnya bidang Pengukura: Kurannya tenaga pengukur
9. Kenyamanan konsumen merupakan suatu kondisi perasaan dan sangat tergantung pada orang yang mengalami situasi tersebut. Kita tidak dapat mengetahui tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh orang lain secara langsung pada orang tersebut mengenai seberapa nyaman diri mereka, biasanya dengan menggunakan istilah-istilah seperti agak nyama, mengganggu, sangat tidak nyaman, atau mengkhawatirkan.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Berdasarkan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang” penelitian ini dilaksanakan dari tanggal 24 Februari 2018 sampai tanggal 12 Maret 2018 di Wilayah Kabupaten Pinrang khususnya di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pinrang dikarenakan di dalam kualitas pelayanan PRONA masih terdapat beberapa kendala yang harus dibenahi mulai dari persoalan teknis hingga persoalan kedisiplinan di dalam pelayanan yang dilakukan sehingga kualitas pelayanan yang diinginkan dapat terwujud dengan semestinya..

##### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

###### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena berdasarkan tujuan awal peneliti, ternyata masalah yang dihadapi lebih sesuai untuk di teliti

dengan metode kualitatif. Menurut Bodgan dan Taylor (2001:22) metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang di amati.

## 2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan peneliti adalah pendekatan fenomenologi dengan di dukung data kualitatif sebagaimana peneliti berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau realita mengenai permasalahan yang terjadi pada fokus dan lokus penelitian yang berada pada wilayah penelitian mengenai bagaimana Kualitas pelayanan Pro<sub>42</sub> operasi Nasional Agraria ( PRONA ) di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang.

## C. Sumber Data

### 1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara yang diperoleh dari narasumber atau informasi yang dianggap sangat berpotensi dalam memberikan data yang relevan dan sebenarnya.

### 2. Data sekunder

Data sekunder adalah sebagai data pendukung dari literatur dan dokumen serta data yang diambil dari satu organisasi atau perusahaan dengan permasalahan di lapangan yang terdapat pada lokasi penelitian berupa bahan bacaan, bahan pustaka dan laporan-laporan penelitian.

## D. Informan Peneliti

Informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut Menurut Sugiyono (2012:208) dalam penelitian kualitatif teknik sampling yang sering digunakan adalah purposive sampling dan snowball sampling. Purposive sampling adalah Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya dengan pertimbangan dengan memilih orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti dalam menjelajahi obyek sosial yang diteliti. Penentuan Informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive sampling dimana pemilihan informan dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian. Dengan demikian maka Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berpotensi untuk memberikan informasi tentang bagaimana kualitas pelayanan prona di kecamatan mattiro sompe kabupaten pinrang :

Tabel.1 Informan Penelitian

No	Nama	Inisial	Jabatan	Keterangan
1	Saleh	SH	Kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah	Kantor BPN Pinrang mengarahkan untuk mewawancarai salah satu staf di kantor BPN PINRANG
2	Hj. Wildani	WI	Staf Kantor BPN	Staf Kantor BPN mengarahkan untuk mewawancara Lurah dari Kelurahan Pallameang agar bisa mendapat informasi lebih lanjut
3	Asdar	AS	Lurah Pallameang	Lurah Pallameang mengarahkan mewawancarai salah

				satu Kepala Lingkungan yang ada di kelurahan pallameang
4	Andi Kuneng	AK	Kepala Lingkungan	Kepala Lingkungan mengarahkan dan membrikan beberapa daftar masyaraka yang menerima prona
5	Nur Baena	NB	Masyarakat	
6	Agus triyono	AT	Masyarakat	
7	Rusmita	RA	Masyarakat	
8	Suamir	SU	Masyarakat	
9	Tamsil	TL	Masyarakat	
10	Palingrungi	PI	Masyakakat	
Jumlah				

*Sumber: Kantor BPN Pinrang*

Adapun data dan informansi yang peneliti peroleh dari proses Observasi dan wawancara maupun dokumentasi kebenaran, Agar peneliti mendapatkan hasil penelitian yang memiliki nilai kepercayaan yang bersifat akurat sehingga dapat dipartanggung jawabkan.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini jenis data yang di kumpul adalah data primer dan data sekunder. Untuk mengumpulkan data primer dan data sekunder peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

#### 1. Wawancara

Wawancara yakni kegiatan tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data guna kelengkapan data-data yang diperoleh sebelumnya.

#### 2. Dokumentasi

Telaah dokumen yaitu mengkaji dokumen-dokumen baik berupa buku referensi maupun peraturan atau pasal yang berhubungan dengan penelitian ini guna melengkapi materi-materi yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan.

### 3. Observasi

Observasi yakni pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Kegiatan pengamatan terhadap objek penelitian untuk memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti terkait dengan Kualitas Pelayanan Prona di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang.

## **F. Teknik Analisis Data**

Untuk menghasilkan dan memperoleh data yang akurat dan objektif sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, maka analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif dengan cara analisis konteks dari teahh pustaka dan analisis pernyataan dari hasil wawancara dari informan. Dalam melakukan analisis data peneliti mangacu pada beberapa tahapan yang terdiri dari beberapa tahapan antara lain:

1. Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap informan yang compatible terhadap penelitian kemudian observasi langsung lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapat sumber data yang diharapkan.

2. Reduksi data (*data reduction*) yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan selama meneliti.
3. Penyajian data (*data display*) yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk teks naratif, grafik jaringan, tabel dan bagan yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam tabel ataupun uraian penjelasan.
4. Pada tahap akhir kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verification*), yang mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang dan catatan-catatan di lapangan sehingga data-data di uji validitasnya.

#### **G. Keabsahan data**

Teknik keabsahan data merupakan salah satu teknik yang penting dalam menentukan validitas dan realibilitas data yang diperoleh dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini teknik keabsahan data yang di gunakan adalah teknik triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Teknik triangulasi dipilih dalam penelitian ini karena dalam penelitian ini menggunakan sumber data yang berasal dari wawancara dan dokumentasi.

Sugiono (2011:65). Teknik pengumpulan data triangulasi di artikan sebagai teknik pengumpulan data yang telah ada. Menurut Sugiono ada tiga macam triangulasi yaitu:

#### **1) Triangulasi sumber**

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sebagai contoh, untuk menguji kredibilitas pegawai tentang bagaimana kualitas pelayanan maka untuk mengumpulkan data di peroleh pada pegawai, dan masyarakat. Data dari ketiga sumber tersebut, tidak bias diratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi di deskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana yang spesifik dari tiga sumber data tersebut. Data yang telah di analisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member chek*) dengan ketiga sumber data tersebut.

#### **2) Triangulasi Teknik**

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk mestikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

### 3) **Triangulasi Waktu**

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpul dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu, dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara , observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga ditemukan kepastian datanya. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.

## **H. Jadwal penelitian**

Jadwal penelitian yang telah dilakukan pada tanggal 24 Februari s/d 24 Maret 2018 di kantor BPN( Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Pinrang.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi atau Karakteristik Obyek Penelitian.**

##### **1. Letak Wilayah**

Kabupaten pinrang merupakan wilayah propinsi Sulawesi selatan yang secara geografis terletak pada koordinat antara 04°10'30" sampai 03°19'13" Lintang Selatan dan 119°26'30" sampai 119°47'20" Bujur Timur, dengan batas batas wilayah kabupaten pinrang sebagai berikut :

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Tanah Toraja

- 2) Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten sidrap dan kabupaten Enrekang
- 3) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kota pare-pare
- 4) Sebelah Barat berbatasan dengan kabupaten polewali mandar Sulawesi barat dan selat Makassar

Wilayah kabupaten pinrang sebagian besar dari wilayah kecamatan merupakan daerah pesisir yang memiliki luas 1.457,19 Km<sup>2</sup> atau 74,27% dari luas keseluruhan wilayah kabupaten pinrang dengan panjang garis pantai ±101 km.

## 2. Luas wilayah

Luas wilayah kabupaten pinrang adalah 1.961,77 Km<sup>2</sup> yang terdiri dari tiga dimensi kewilayahan meliputi dataran rendah, laut dan dataran tinggi. Secara administratif Kabupaten pinrang terdiri dari 12 kecamatan, 39 kelurahah dan 69 desa. Kecamatan yang berada dalam wilayah kabupaten pinrang yaitu kecamatan suppa, kecamatan mattiro somepe, kecamatan lanrisang, kecamatan mattiro bulu, kecamatan watang sawitto, kecamatan paleteang, kecamatan tiroang, kecamatan patampanua, kecamatan cempa, kecamatan duampanua, kecamatan batulappa dan kecamatan lembang. Dari 12 wilayah kecamatan, Kecamatan lembang merupakan wilayah terluas yaitu 733,03 Km<sup>2</sup> dan kecamatan paleteang yang merupakan wilayah kecamatan terkecil dengan luas wilayah 37,29 Km<sup>2</sup>. Gambaran luas wilayah perkecamatan dalam Kabupaten pinrang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel.1.4Luas Masing-Masing Kecamatan Di Kabupaten Pinrang

No	Kecamatan	Luas Wilayah (Km <sup>2</sup> )
----	-----------	---------------------------------

1	<b>Suppa</b>	<b>74,2</b>
2	<b>Mattiro sompe</b>	<b>28.250</b>
3	<b>Lanrisang</b>	<b>73,01</b>
4	<b>Mattiro bulu</b>	<b>132,49</b>
5	<b>Watang sawitto</b>	<b>58,97</b>
6	<b>Paleteang</b>	<b>37,29</b>
7	<b>Tiroang</b>	<b>77,73</b>
8	<b>Patampanua</b>	<b>136.85</b>
9	<b>Cempa</b>	<b>90,3</b>
10	<b>Duampanua</b>	<b>291,86</b>
11	<b>Batulappa</b>	<b>158.99</b>
12	<b>Lembang</b>	<b>733,09</b>
	<b>Jumlah</b>	<b>1,961,77</b>

*Sumber : Kabupaten Pinrang dalam angka 2016*

### 3. Kependudukan

Jumlah penduduk Kabupaten pinrang adalah 361,293 jiwa, yakni 175,115 laki-laki dan 186,178 perempuan yang tersebar di 12 kecamatan. Secara umum penduduk kabupaten pinrang dari tahun ke tahun semakin meningkat, terlihat pada tabel menunjukkan bahwa tingkat kepadatan penduduk kabupaten pinrang lebih meningkat dari tahun sebelumnya.

Tabel.2.4 Jumlah Penduduk Kabupaten Pinrang Tahun 2015 s/d 2016.

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah penduduk</b>
<b>2013</b>	<b>353,367</b>
<b>2014</b>	<b>354,652</b>
<b>2015</b>	<b>360.019</b>
<b>2016</b>	<b>366,293</b>

*Sumber Data : Kabupaten Pinrang dalam angka 2016*

### 4. Gambaran Umum Kecamatan Mattiro Sompe

Tabel.3.4 Kecamatan mattiro sompe

#### **Mattiro Sompe**

<b><u>Kecamatan</u></b>	
<b><u>Negara</u></b>	 <u>Indonesia</u>
<b><u>Provinsi</u></b>	<u>Sulawesi Selatan</u>
<b><u>Kabupaten</u></b>	<u>Pinrang</u>
<b>Pemerintahan</b>	
• <b><u>Camat</u></b>	-
<b>Luas</b>	- km <sup>2</sup>
<b>Jumlah penduduk</b>	28.250
<b>Kepadatan</b>	- jiwa/km <sup>2</sup>
<b><u>Desa/kelurahan</u></b>	7 desa 2 kelurahan
<b>Desa</b>	<u>Masulowalie</u> · <u>Mattirotasi</u> · <u>Mattombong</u> · <u>Mattongang-Tongang</u> · <u>Patobong</u> · <u>Samaenre</u> · <u>Siwolong Polong</u>
<b>Kelurahan</b>	<u>Langnga</u> · <u>Pallameang</u>
Sumber: <a href="https://id.wikipedia.org/wiki/Mattiro_Sompe,_Pinrang">https://id.wikipedia.org/wiki/Mattiro_Sompe,_Pinrang</a>	

## 5. Gambaran Umum Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia



Gambar.1.4 Logo BPN RI

Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah Lembaga Pemerintah Non Departemen yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden dan dipimpin oleh Kepala. (Sesuai dengan Perpres No. 10 Tahun 2006) Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral.

Badan pertanahan nasional terbentuk sesuai dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia dengan Nomor 26 Tahun 1988, pada tahun 2006 diadakan perubahan struktur baik di BPN pusat, kanwil, maupun kantor pertanahan kota/kabupaten.

## **6. Visi dan Misi BPN RI**

Adapun visi dari Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, yaitu :

“Menjadi lembaga yang mampu mewujudkan tanah dan pertanahan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat, serta keadilan dan keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Republik Indonesia.” Untuk mencapai visi tersebut, maka BPN membuat misi, yaitu mengembangkan dan menyelenggarakan politik dan kebijakan pertanahan untuk :

1. Peningkatan kesejahteraan rakyat, penciptaan sumber-sumber baru kemakmuran rakyat, pengurangan kemiskinan dan kesenjangan pendapatan, serta pemantapan ketahanan pangan.
2. Peningkatan tatanan kehidupan bersama yang lebih berkeadilan dan bermartabat dalam kaitannya dengan penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah (P4T).
3. Perwujudan tatanan kehidupan bersama yang harmonis dengan

mengatasi berbagai sengketa, konflik dan perkara pertanahan di seluruh tanah air dan penataan perangkat hukum dan sistem pengelolaan pertanahan sehingga tidak melahirkan sengketa, konflik dan perkara di kemudian hari.

#### 4. Keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan

Indonesia dengan memberikan akses seluas-luasnya pada generasi yang akan datang terhadap tanah sebagai sumber kesejahteraan masyarakat.

5. Menguatkan lembaga pertanahan sesuai dengan jiwa, semangat, prinsip dan aturan yang tertuang dalam UUPA dan aspirasi rakyat secara luas.

### 7. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang



*Gambar.2.4 Kantor Pertanahan Kabupaten pinrang*

Berdasarkan peraturan kepala badan pertanahan nasional Republik Indonesia untuk melaksanakan fungsi Badan Pertanahan Nasional di daerah maka berdasarkan Keputusan Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 1989 dibentuklah kantor pertanahan ditingkat kota dan kabupaten. Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang adalah instansi vertikal badan pertanahan nasional kota/kabupaten yang berada dibawah tanggung jawab kepada kepala kantor wilayah badan pertanahan nasional Provinsi Sulawesi Selatan. Dimana mempunyai tugas

melaksanakan sebagian tugas dan fungsi BPN yang bersangkutan yang dipimpin oleh seorang kepala.

### **8. Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang**

Visi Kantor Pertanahan kabupaten pinrang adalah “Terwujudnya catur tertib pertanahan dibumi lasinrang kabupaten pinrang ”. Untuk mewujudkan visi itu, maka Kantor Pertanahan kabupaten pinrang membuat Misi yaitu :

1. Meningkatkan penertiban sertifikat tanah dan kepemilikan hak atas tanah
2. Memberikan jaminan kepastian hukum dan kepastian hak serta perlindungan hukum kepada masyarakat, badan hukum dan instansi pemerintah.
3. Mendukung peningkatan ekonomi masyarakat dalam rangka mewujudkan kabupaten pinrang sebagai kota niaga, pendidikan, budaya dan jasa yang berorientasi global berwawasan lingkungan, berkelanjutan dan beradat.
4. Meningkatkan kualitas sumber daya aparat pertanahan, sarana prasarana.

### **B. Kualitas Pelayanan Prona (Proyek Operasi Nasional Agraria)**

Banyaknya keluhan dari masyarakat terkait dengan pelayanan sertifikat tanah diantaranya birokrasi yang rumit dan tidak praktis, ketidak pastian waktu dan biaya sampai dengan penerbitan sertifikat tanah yang tidak sesuai dengan nama pemilik yang membuat banyak tanah yang bersengketa. Hal ini membuat perlunya ada perhatian terhadap proses pelayanan sertifikat tanah tersebut. Dalam penelitian ini, untuk mengetahui gambran umum Bagaimana Kualitas Pelayanan PRONA(Proyek operasi nasional agraria) di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang, dalam

kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan
3. Sopan santun dan ramah
4. Kemudahan pelayanan
5. Kenyamanan konsumen

### **1. Ketepatan Waktu**

Waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran Ketepatan merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan. Apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak segera ditanggapi, maka masyarakat akan mengeluh dan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan apabila pelayanan dapat ditangani dengan cepat, maka ada kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas, mengenai kecepatan pegawai dalam melayani masyarakat: a) Waktu Untuk menunggu Selama transaksi b) Proses Pembayaran.

#### **1.a) Waktu Untuk Menunggu Selama transaksi**

Berikut merupakan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan SH kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah mengatakan:

“Untuk menunggu selama transaksi dalam melayani bisa di katakan belum 100% pekerjaan di selesaikan tepat pada waktunya. Walaupun terkadang masyarakat ada yang mengeluh mengenai kecepatan dalam pelayanan. Padahal kelambatan terjadi bisa di sebabkan dari masyarakat pemohon sertifikat tanah yaitu kurang lengkap berkas atau persyaratan yang telah di tentukan. Dan dalam pelayanan kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang ini kami sudah mengupayakan penyelesaian sertifikat tanah itu sesuai dengan waktu yang di tentukan yaitu 98 hari”.

( Hasil wawancara SH 12-maret-2018)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pinrang mengenai ketepatan waktu pelayanan tergantung dari berkas pemohon sertifikat PRONA apa bila berkas lengkap maka akan cepat terselesaikan . Maka dari itu perlu adanya kerja sama antara petugas pelayanan dengan masyarakat untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan.

Hal senada di katakan AS oleh Lurah, Kelurahan Pallameang:

“Masalah kecepatan atau ketetapan waktu dalam menunggu transaksi pelayanan ini masih dalam batas yang wajar. Sebenarnya ini tergantung pada masing-masing orang, persyaratannya lengkap urusannya juga bisa cepat selesai. Kami disini mengupayakan kecepatan waktu dalam pelayanan agar pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat dapat memuaskan. Kan kalau masyarakat puas dengan pelayanan kami kita juga di sini merasa senang”.

( Hasil wawancara AS 15-maret-2018)

Hasil wawancara dengan AS lurah, di kantor Lurah Pallameang ketepatan Waktu pelayanan tergantung dari masing-masing orang jika persyaratannya lengkap urusannya juga cepat selesai. Maka dari itu petugas pelayanan tersebut dihendaki atau dibutuhkan oleh masyarakat, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada masyarakat mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Hal senada di katakan AK oleh kepala lingkungan, Kelurahan Pallameang:

“Alhamdulillah berkat kerja sama masyarakat, BPN, dan Kelurahan, Program sertifikat massal ini berjalan lancar dan cepat selesai” .

(Hasil wawancara AK 15 maret 2018).

Hasil Wawancara di atas menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan berjalan dengan lancar, hal ini sangat penting untuk dapat dikelola dengan baik, bila menyingkakan adanya kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Hak dan

kewajiban pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.

Adapun tanggapan masyarakat yang mengurus sertifikat tanah Prona ibu NB mengenai kecepatan pegawai dalam menyelesaikan sertifikat tanah yaitu:

“kalau saya hanya mangajukan surat tanda bukti kepemilikan yang ada ttd Lurah dan Kepala Lingkungan kemudian staf dari kantor BPN datang ke rumah untuk mengukur dan menurut saya kalau waktu penyelesaian sertifikat tanah itu lumayan cepat karna tidak sampai berapa bulan sertifikat saya sudah di bagikan apa lagi ini sertifikat gratis jadi mungkin di percepat penerbitannya”.

( Hasil wawancara NB 14 maret 2018)

Hasil wawancara di atas dengan salah satu informan ibu NB mengatakan bahwa ketepatan waktu pelayanan cepat terselesaikan karna program Pemerintah atau serfikat gratis. Standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.dan harus di sesuaikan dengan prosedur yang ada.

Adapun tanggapan masyarakat yang mengurus sertifikat PRONA Bpk PI yang mengatakan bahwa:

“ Ketepatan waktunya termasuk cepat selama menunggu trasaksi karna kami yang menerima sertifikat PRONA ini sebelumnya sudah di jelaskan masalah persyaratannya dan mungkin karna program pemerintah jadi harus cepat terselesaikan”.

( Hasil wawancara PI 14 maret 2018 )

Hasil wawancara di atas menunjukan bahwa di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pinrang Ketepatan waktu pelayanan termasuk cepat apa lagi masalah persyaratan sudah jelas. Karena memberi kemudahan pada masyarakat

dalam memberikan pelayanan hal ini perlu untuk dilakukan agar bisa memperbaiki kualitas dalam memberi layanan.

### **1.b) Proses Pembayaran**

Hasil wawancara yang penulis lakukan dengan SH kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah mengatakan:

“ Proses pembayaran di lakukan di kantor Badan pertanahan Nasional Kabupaten pinrang Untuk biaya PRONA setiap desakan beda prosesnya ada yang memungut biaya 500Rb sampai 700Rb bahkan ada yang sampai 1 juta per bidangnya karna ada beberapa item yang tidak ditanggung oleh APBN maupun APBD seperti biaya patok, saksi , pemberkasan administrasi dan materai uang lelah jadi wajar kalau ada biaya setiap pengurusan PRONA”

( Hasil wawancara SH 12 maret 2018)

Hasil wawancara meunjukkan bahwa di kantor Badan Pertanahan Nasional proses pembayaran tidak di tanggung oleh APBN maupun APBD maka dari itu masyarakat di bebaskan biaya seperti Patok, saksi pemberkasan admnistrasi dan materai. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Hal senada di katakan AS oleh Lurah Kelurahan Pallameang:

“ Proses pembayaran untuk biaya patok, materai dan adminstrasi di bebaskan kepada pemohon sertifikat karna yang masuk program gratis itu cuman sertifikatnya saja kalau yang lain tidak di tanggung oleh APBN”

( Hasil wawancara AS 15 maret)

Hasil wawancara dengan AS lurah di kantor Lurah Pallameang Proses pembayaran tidak di bebaskan ABPN untuk biaya patok, materai dan administrasinya di beban kepada pemohon sertifikat. Adapun pelayanan kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Adapun tanggapan masyarakat yang mengurus sertifikat tanah prona IBU RA proses pembayaran:

“ Sebelumnya saya bingung kenapa ada pembayaran karna informasi sebelumnya kalau PRONA itu setfikat gratis yang di terbitkan oleh pemeritah tapi kenapa ada di bayar lagi, yahh setidaknya harganya tidak semahal pembuatan sertifikat sendiri”

(Hasil Wawancara RA 14 maret 2018).

Hasil wawancara di atas dengan salah satu informan ibu RA mengatakan bahwa proses pembayaran beliau mengatakan bahwa PRONA merupakan pensertifikatan gratis tapi ada pembayaran diluar dari sertifikat. Karena yang ditanggung hanya biaya sertifikat. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tepat memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan pelayanan yang berkaitan.

Adapun tanggapa masyarakat yang menerima sertifikat PRONA Bpk PI yang mengatakan bahwa:

“ Proses pembayaran kami di kenakan biaya untuk biaya patok, saksi pemberkasan administrasi dan materai ada juga uang lelah, dan ada juga panitia yang tidak trasparan dengan biaya yang dibebankan kepada kami pemohon sertifikat”

( Hasil wawancara PI 14 maret 2018).

Hasil wawancara di atas dengan salah satu informan Bpk PI yang mengatakan bahwa proses pembayaran diluar dari sertifikat dikenakan biaya Patok, saksi, pemberkasan administrasi dan materai, dan masih ada panitia yang tidak transparan mengenai biaya yang dibebankan. Lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah dan aspirasi masyarakat.

Hal senada di ungkapkan oleh IBU NB mengenai Proses Pembayaran sebagai berikut:

“ Mengenai proses pembayarannya dikenakan biaya untuk patok dan lain sebagainya tapi terkhusus untuk sertifikatnya memang gratis hanya kami yang menerima bingung kenapa ada pembayaran na sebelumnya waktu penyuluhan dikatakan gratis dan tidak ada penyampaian sebelumnya”

( Hasil wawancara NB 14 maret 2018)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa proses pembayaran masyarakat bingung dengan pembayaran yang di bayar karna sebelumnya dikatakan gratis tapi masih ada biaya diluar seperti patok. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, harus berkaitan dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat di katakan bahwa dalam pengurusan sertifikat tanah terkait dengan kecepatan pelayanan seperti proses menunggu selama transaksi dan proses pembayaran terganung dengan berkas yang di butuhkan dalam pengurusan sertifikat tersebut. Apabila berkas yang di perlukan lengkap maka sertifikat tanah bisa cepat terselesaikan. Berbeda dengan pendapat masyarakat bahwa sertifikat tanah cepat selesai karna sertifikat gratis atau

Program pemerintah. Dan biaya dikenakan untuk patok, saksi, pemberkasan administrasi, dan materai, uang lelah, dan masih ada masyarakat yang bingung dengan pembayaran yang ada standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah tidak ada perbedaan bahwa sertifikat gratis cepat selesai karna masing-masing punya waktu yang di tentukan. Pelaksaan Prona dan sekaligus untuk mewujudkan adanya peningkatan pelayanan kepada masyarakat, beberapa orang tergolong ekonomi kuat tidak ditolak menjadi peserta Prona bagi golongan ekonomi lemah. Sudah tentu bagi yang bersangkutan, kebijaksanaan itu sangat menguntungkan sebab jumlah pungutan biaya yang harus dibayarkan akan jauh lebih ringan.

## **2. Akurasi Pelayanan**

Meminimalkan Kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi, Maka dari itu yang di berikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kejelasan persyaratan administrasi dan kesederhanaan alur pelayanan kantor pertanahan tentang standar pelayanan dan pengaturan pertanahan: 1.a) Kesusaian prosedur

### **1.a) Kesusaian Prosedur**

Berbicara mengenai kejelasan terkait persyaratan administrasi SH kepada seksi hak tanah pendaftaran tanah bahwa:

“Akurasi pelayanan sesuai dengan S.O.P yang telah ditetapkan perkaba No.1 tahun 2010 Jadi, di kantor pertanahan ini dalam memberikan layanan tidak boleh membuat layanan diluar aturan karena kalau ada kesalahan akan berakibat cacat administrasi.” (Hasil wawancara SH 12 maret 2018)

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten pinrang mengenai Akurasi pelayanan sesuai dengan Satandar Operasi Pelayanan apabila ada kesalahan maka akan berakibat cacat administrasi, Sehingga memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul khususnya mengenai kualitas pelayanan.

Hal senada juga dinyatakan oleh AS Lurah, Kelurahan Pallameang:

“Kalau menurut saya, Akurasi pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dalam perkaban No.1 tahun 2010 sangat sederhana. Walaupun terkadang ada masyarakat dalam pengurusan sertifikat tanah Prona mengatakan bahwa prosedurnya itu berbelit-belit”.  
(Hasil wawancara AS 15 maret 2018).

Hasil wawancara di Kantor Lurah Pallameang, Akurasi Pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan meski masih ada masyrakat yang berpendapat bahwa prosedur terlalu berbelit-belit. Karena setiap masyarakat yang mengurus sertifikat PRONA memiliki pendapat yang berbeda.

Hal senada juga dinyatakan oleh AK Kepala Lingkungan, Kelurahan Pallameang:

“Akurasi pelayanan itu sudah ada ketetapan prosedur dari kantor BPN kita tinggal menjalankan saja cuman permasalahannya masih ada masyarakat yang tidak mau ikut terlibat selama berjalannya Program sertifikat Prona ini”.  
( Hasil wawancara AK 15 maret 2018).

Hasil wawancara di Kediaman Lingkungan Kelurahan pallameang yang mengatakan bahwa Akurasi Pelayanan sudah di tetapkan tapi masih ada masyarakat yang tidak mau ikut terlibat selama program sertifikat massal ini berjalan. Hal ini bertujuan agar setiap tanah memiliki sertifikat sehingga tanah tersebut mempunyai kepastian hukum maupun hak yang kuat terhadap sertifikat tanahnya.

Adapun tanggapan masyarakat mengenai Akurasi dalam pelayanan sertifikat tanah diungkapkan oleh ibu RA salah satu penerima sertifikat tanah prona. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan ibu RA, mengungkapkan: tdk

“Kalau menurut saya, Akurasi pelayanannya sertifikat tanah itu cukup jelas dan tidak berbelit-belit. Apalagi waktu pertama kali saya datang sudah dijelaskan lebih awal pada loket informasi berkas mengenai prosedur dalam pelayanan sertifikat tanah prona”.

(Hasil wawancara 14-maret-2018).

Hasil wawancara di Kediaman informan di Kelurahan Pallameang yang mengatakan bahwa akurasi pelayanan sudah cukup baik dan jelas tidak berbelit-belit. Memberi pelayanan yang berkualitas pada masyarakat merupakan hal yang mutlak yang harus dilakukan apabila suatu kantor ingin mencapai keberhasilan. agar melakukan hubungan komunikasi yang baik kepada masyarakat.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Pak PI mengenai Akurasi Pelayanan dalam pelayanan Sertifikat tanah Prona:

“ Mengenai Akurasi Pelayanan sertifikat tanah kalau menurut saya prosedurnya cukup jelas dan tidak berbelit-belit”.

(Hasil wawancara PI 14 maret 2018).

Hasil wawancara di Kediaman informan di Kelurahan Pallameang Akurasi Pelayanan sudah cukup baik dan tidak berbelit-belit. Bagaimana tidak, jika suatu kantor sudah mendapat nilai positif di mata masyarakat,, maka masyarakat akan memberikan timbal balik yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan maka dapat digambarkan bahwa akurasi pelayanan berdasarkan prosedur pelayanan baik dari segi kejelasan persyaratan administrasi maupun kesederhanaan alur pelayanan

pertanahan sudah dapat dikatakan baik, jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Pelayanan sudah cukup baik dan tidak berbelit-belit. Bagaimana tidak, jika suatu kantor sudah mendapat nilai positif di mata masyarakat, maka masyarakat akan memberikan timbal balik yang baik. Dengan kata lain dapat dinyatakan bahwa antara kepuasan pelayanan dengan kepuasan masyarakat mempunyai hubungan yang sangat erat sekali. Kualitas yang diberikan kantor harus diikuti dengan rasa kepuasan dari masyarakat, Agar kualitas pelayanan yang baik memberikan kepuasan kepada masyarakat maka perlu adanya pembenahan dari instansi sehingga kepuasan sesungguhnya dapat terwujud.

### **3. Sopan santun dan Ramah**

Perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menepatkan dirinya pada situasi pelanggan. Karakteristik Sopan santun dan ramah juga ingin di terapkan pada kantor pertanahan kabupaten pinrang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, berperilaku sopan dan santun dalam melayani tanpa mengharapkan imbalan merupakan salah satu hal yang ingin di junjung tinggi dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat: .a) Sikap santun b) Ramah petugas.

#### **3.a) Sikap santun**

Berikut merupakan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada. SH Kepala seksi Hak tanah dan pendaftaran tanah, beliau mengungkapkan bahwa:

“ Dalam hal memberikan pelayanan sertifikat tanah kepada masyarakat kami di sini selalu menghimbau kepada pegawai agar memberikan pelayanan secara detail atau menyeluruh yang mudah dipahami oleh masyarakat yang mengurus

sertifikat tanah dan berperilaku sopan santun dan senyum dalam melayani”.  
(Hasil wawancara SH 12 maret 2018).

Hasil wawancara di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pinrang dalam memberikan pelayanan masyarakat yang mengurus sertifikat tanah berperilaku sopan santun dan senyum dalam melayani. Jika pelayanan ini dapat melampaui harapan masyarakat, maka pelayanan ini dapat di kategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan.

Hal yang serupa juga diungkapkan oleh AS Lurah, Kelurahan Pallameang beliau mengungkapkan bahwa:

“ Dalam pelayanan kami selalu memberikan pelayanan yang bersikap santun kepada masyarakat dan kami disini selalu membantu masyarakat yang masih kurang mengerti mengenai beberapa syarat dalam penerima sertifikat tanah Prona”.  
(Hasil wawancara AS 15 maret 2018).

Hasil wawancara di kantor Lurah Pallameang dalam pemberian pelayanan yang ramah kepada masyarakat dan selalu membantu masyarakat yang kurang memahami masalah persyaratan dalam penerimaan sertifikat. Maka dari itu dalam memberi kepuasan kepada masyarakat melebihi atau paling tidak sesuai dengan standarnisasi kualitas pelayanan.

Adapun tanggapan masyarakat mengenai sikap Sopan santun dan ramah ini di ungkapkan oleh Pak SU salah satu penerima sertifikat tanah pronas Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Pak SU:

“ Beliau mengungkapkan bahwa bentuk komunikasi yang dilakukan oleh kantor pertanahan kabupaten pinrang sudah cukup baik, namun ada beberapa pegawai yang belum melayani dengan ikhlas”.  
( Hasil wawancara SU 14 maret 2018).

Hasil wawancara di Kediaman Informan di Kelurahan Pallameang bentuk komunikasi pegawai yang dilakukan oleh kantor pertanahan Kabupaten Pinrang sudah cukup baik, meski masih banyak pegawai yang terkesan tidak ikhlas dalam melayani. Untuk memberi kepuasan kepada masyarakat maka perlu adanya pembenahan dari instansi sehingga kepuasan sesungguhnya dapat terwujud.

Hal yang sama di tanggapi Masyarakat mengenai sikap Sopan santun dan ramah ini di ungkapkan oleh Pak TL bahwa:

“ Kalau menurut saya sikap pegawai dalam melayani cukup baik, namun ada beberapa pegawai yang terkadang sikapnya cuek dalam melayani kita juga menilai orang melayani dilihat dari sikap santunnya kepada seseorang. Padahal sudah seharusnya pegawai dalam melayani kami dengan santun karena memang itu sudah tugas mereka supaya kita masyarakat merasa puas dalam pelayanan yang di berikan”. (Hasil wawancara TL 14 maret 2018).

Hasil wawancara di Kediaman Informan di Kelurahan Pallameang masih ada pegawai yang sikapnya terkesan cuek dalam melayani padahal sudah seharusnya melayani masyarakat dengan sikap santun. Kecenderungan pegawai memberi pelayanan pegawai merasa tidak memiliki kemampuan untuk memuaskan pelanggan.

Hal yang sama di tanggapi Masyarakat mengenai sikap Sopan santun ini di ungkapkan oleh Ibu RA bahwa:

“Masih ada pegawai yang memberi pelayanan mukanya tidak ikhlas kalau kita bertanya baik-baik sama dia biasa murung tapi tidak semua pegawai seperti itu ada juga yang baik, kantiidak seharus dia melayanani seperti itu sikap sopan santun harus dia terapkan to”.

( Hasil wawancara RA 14 Maret 2018).

Hasil wawancara di Kediaman Informan di Kelurahan Pallameang masih ada pegawai yang tidak ikhlas dalam melayani tapi tidak semua pegawai bersikap seperti itu maka dari itu sikap santun petugas cukup baik. Perilaku tersebut bertujuan untuk pada tercapainya sebuah kepuasan pelanggan atau masyarakat itu sendiri.

### **3.b) Ramah petugas**

Berikut merupakan hasil wawancara dengan SH Kepala seksi Hak tanah dan pendaftaran tanah beliau mengungkapkan bahwa:

“ Ramah petugas memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu kita memberi pelayanan yang terbaik termasuk sikap ramah agar kami bisa berkomunikasi dengan baik agar bisa memberi pelayanan secara detail atau mudah di pahami masyarakat” ( Hasil wawancara SH 12 maret 2018)

Hasil wawancara di Kantor Badan Pertanian Nasional Kabupate Pinrang dalam memberikan pelayanan bahwa memberikan pelayanan yang terbaik seperti bersikap ramah agar bisa berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat. Maka perlu memberi pelayanan yang bisa dipahami dan mengerti masyarakat.

Hal serupa juga diungkapkan oleh AS Lurah, Kelurahan Pallameang beliau mengungkapkan bahwa:

“Dalam memberi pelayanan kami selalu memberikan pelayanan yang ramah kepada masyarakat dan kami disini selalu membantu masyarakat yang masih kurang mengerti mengenai beberapa syarat dalam penerima sertifikat tanah Prona agar masyarakat lebih mudah memahami”.

( Hasil wawancara AS 15 maret 2018)

Hasil wawancara di kantor Lurah Pallameang dalam memberikan pelayanan yang ramah kepada masyarakat dan membantu masyarakat yang masih kurang paham mengenai beberapa syarat dalam penerima sertifikat. Karena tidak semua masyarakat mudah memahami apa yang disampaikan oleh petugas. Dan biasa menimbulkan kesenjangan antara harapan-harapan dan kenyataan-kenyataan yang dirasakan masyarakat tidak sesuai dengan harapan.

Adapun tanggapan masyarakat mengenai sikap ramah di ungkapkan oleh Pak SU Salah satu penerima sertifikat tanah PRONA berdasarkan hasil wawancara penulis dengan SU:

“ Menurut saya sikap ramah pegawai cukup baik, tapi tidak semua pegawai bersikap ramah dalam melayani masih banyak yang terkesan cuek, saya merasa beruntung kalau sudah dapat pegawai yang melayani dengan muka yang tersenyum bukan yang memasang muka yang cuek”

( Hasil wawancara SU 14 maret 2018)

Hasil wawancara di kediaman informan di Kelurahan Pallameang, sikap ramah cukup baik, tapi masih ada pegawai yang terkesan cuek. Hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Hal yang sama di tanggapi masyarakat mengenai sikap ramah ini di ungkapkan oleh Pak AT bahwa:

“ Masih ada pegawai yang tidak ikhlas dalam melayani bahkan sikap ramah pegawai belum bisa di katakan baik jika petugas masih terkesan cuek dalam melayani, kadang keinginan kami sebagai masyarakat tidak terpenuhi”

( Hasil wawancara AT 14 maret 2018)

Hasil wawancara di kediaman informan di kelurahan Pallameang, mengungkapkan bahwa sikap ramah pegawai belum maksimal dan terkesan cuek. Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah ditengah masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan aparat.

Hal yang sama ditanggapi masyarakat mengenai sikap ramah petugas di ungkapkan oleh Ibu RA:

“Sikap ramah biasanya di tunjukkan dengan cara banyak senyuman kepada orang lain memberi senyum yang tulus bukan, memasang muka yang kurang ikhlas dalam melayani”

( Hasil wawancara RA 14 maret 2018)

Hasil wawancara di kediaman informan di kelurahan Pallameang mengungkapkan bahwa sikap ramah petugas dalam melayani belum maksimal. Dengan memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan memberikan perhatian penuh terhadap keluhan masyarakat serta memahami kebutuhan para masyarakat agar kepuasan masyarakat akan semakin meningkat.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat kita simpulkan bahwa Sikap santun dan ramah petugas dalam memberikan pelayanan sertifikat tanah belum maksimal. Hal ini dapat kita liat dengan wawancara yang di lakukan oleh penulis menyebutkan bahwa masih terdapat beberapa pegawai yang terkesan cuek dalam memberikan pelayanan sertifikat tanah, jika pelayanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang di harapkan oleh masyarakat maka konsumen tersebut akan memberikan *feedback* buruk, serta bukan tidak mungkin akan menjadi lebih baik, Dengan memahami keinginan dan kebutuhan seseorang, memberikan kemudahan dalam pelayanan, melakukan komunikasi yang efektif kepada masyarakat, memberikan perhatian penuh terhadap keluhan masyarakat serta memahami kebutuhan para masyarakat akan membuat kepuasan masyarakat akan semakin meningkat.

#### **4. Kemudahan Pelayanan**

Peningkatan pelayanan publik, akses informasi dan komunikasi merupakan hal yang sangat penting bagi pelayanan untuk menyampaikan komentar, saran, kritik,

pertanyaan maupun keluhannya. Disini sangat dibutuhkan adanya metode komunikasi yang mudah dan relatif tidak mahal, dimana pelanggan dapat menyampaikan keluh kesahnya: a) Tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen b) Fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.

#### **4.a) Tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani Konsumen**

Menurut SH kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah:

“Dalam memberi pelayanan untuk membantu konsumen anggota tim dipilih berdasarkan pengalaman kerja juga selain melihat kemampuan. Ada beberapa anggota tim pelaksanaan yang sudah berpuluh tahun terlibat dalam pelaksanaan PRONA sejarah tanah dan sifat-sifat tanah , sedangkan yang muda-muda itu kan lebih memahami teknologi seperti komputer internet tentunya mereka lebih lincah”

( Hasil wawancara SH 12 maret 2018)

Hasil wawancara di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pinrang dalam memberikan pelayanan untuk membantu konsumen dilihat dari pengalaman kerja yang sudah terlibat dalam pelaksanaan PRONA. Pengetahuan dan keahlian dalam persoalan mendukung operas dengan guna untuk menyelenggarakan pelayanan.

Menurut WI Pegawai kantor Pertanahan kabupaten pinrang, mengatakan:

“Memberi pelayanan untuk membantu konsumen dikombinasikan antara tenaga berpengalaman dan tenaga yang muda akan lebih efektif, karena kalau tidak di gabungkan dengan tenaga tenaga pengalaman saya khawatir tim ini nanti akan gugup di lapangan apa lagi di kelurahan pallameang masyarakatnya sangat beragam”

( Hasil wawancara SH 12 maret 2018)

Hasil wawancara di Kantor badan pertanahan kabupaten pinrang untuk membantu konsumen berdasarkan pengalaman kerja dan tenaga muda di gabungkan dengan tenaga yang berpengalaman agar tidak gugup pada saat turun di masyarakat. Karna kecenderungan pegawai merasa tidak memiliki kemampuan untuk memuaskan pelanggan, ketidakcocokan antara pegawai dengan tugas yang dikerjakan.

Adapun tanggapan masyarakat mengenai dalam membantu konsumen yang diungkapkan oleh ibu NB, mengungkapkan bahwa:

“Tidak semua anggota tim saya rasa memiliki kemampuan yang sama ada juga yang yang biasa-biasa saja. Tapi sebagai penanggung jawab tim ya harus bekerja maksimal juga”

( Hasil wawancara NB 14 maret 2018)

Hasil wawancara di kediaman informan di Kelurahan pallameang, masih ada pegawai yang membantu masyarakat terasa biasa-biasa saja tapi tidak semua pegawai seperti itu. Karena setiap yang memberi pelayanan kepada masyarakat khususnya di pensertifikatan prona ini dihimbau kepada petugas agar meningkatkan kualitas pelayanan.

Hal Yang senada diungkapkan oleh Pak PI mengenai hal tersebut:

“ Kalau kemampuan petugasnya ya saya sebenarnya bingung kemampuan yang bagaimana saya juga tidak terlalu kenal tidak terlalu sering berhubungan dengan kantor pertanahan baru kali saya mengurus sertifikat. Kalau kemampuan dalam melayani masyarakat seperti pengurusan sertifikat tanah ini bisa di jelaskan petugas”

( Hasil wawancara PI 14 maret 2018 )

Hasil wawancara di kediaman informan di kelurahan pallameang kemampuan dalam melayani masyarakat biasanya di jelaskan petugas. Agar masyarakat lebih mudah memahami apa yang disampaikan oleh petugas sehingga masyarakat mampu menilai kualitas pelayanan yang baik maupun buruk tergantung bagaimana kualitas pelayanan itu.

Hal yang berbeda diungkapkan oleh Pak TL mengenai hal tersebut:

“ Tidak sama semua kemampuannya mungkin karna ada beberapa faktor seperti perbedaan umur atau latar belakang pendidikan tapi semua itu tidak masalah, wajarlah kalau menurut saya”

( Hasil wawancara TL 14 maret 2018 )

Hasil wawancara di kediaman informan di kelurahan Pallameang tidak semua pegawai memiliki kemampuan yang sama dan mempunyai latar belakang yang berbeda. Karena tidak semua petugas mempunyai keahlian yang sama dalam memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat.

#### **4.b) Fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu**

##### **Produk.**

Menurut SH kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah:

“ Kalau mengenai akses informasi dan komunikasi kantor pertanahan kami sudah menyediakan diruang tunggu mengenai informasi dalam pengurusan sertifikat tanah dan menyediakan akses informasi dan komunikasi yang bisa dihubungi untuk informasi mengenai sertifikat tanah atau menyampaikan komentar, saran serta krtitik terhadap kantor pertanahan. Tetapi masih ada

beberapa keluhan masyarakat karena kurang memahami mengenai akses informasi dan komunikasi yang diberikan”.  
( Hasil wawancara SH 12 maret 2018).

Hasil wawancara di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pinrang Akses informasi dan komunikasinya sudah di siapkan tapi masih ada beberapa keluhan masyarakat karena kurang memahami akses informasi. Masih ada masyarakat yang tidak memahami teknologi untuk memantau perkembangan atau informasi yang melalui website google.

Menurut WI Pegawai kantor Pertanahan kabupaten pinrang, mengatakan:

“ Kami disini sudah menyediakan informasi kepada masyarakat yang ada diruang tunggu mengenai biaya dan prosedur, selain itu kami juga menyediakan layanan yang dapat dihubungi. Sedangkan untuk masyarakat terpencil kami melakukan penyuluhan atau sosialisasi tiap akhir tahun”  
( Hasil wawancara WI 12 maret 2018)

Hasil wawancara di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pinrang telah menyediakan kepada masyarakat berbagai informasi di ruang tunggu sedangkan masyarakat yang terpencil mereka melakukan sosialisasi tiap akhir tahun.

Adapun tanggapan masyarakat mengenai akses informasi dan komunikasi yang diungkapkan oleh ibu NB, mengungkapkan bahwa:

“ Kalau menurut saya mengenai akses informasi dan komunikasi yang disediakan kantor pertanahan tentang persyatan, prosedur dan lain sebagainya tentang penerimaan sertifikat tanah sudah jelas karena diruang tunggu sudah ada terpasang mengenai prosedur dalam pembuatan sertifikat tanah prona dan biaya”.  
( Hasil wawancara NB 14 maret 2018).

Hasil wawancara di Kediaman Informan di Kelurahan Pallameang Mengatakan bahwa mengenai informasi yang disediakan sudah jelas mengenai persyaratan pembuatan sertifikat PRONA.

Hal yang berbeda diungkapkan oleh Pak TL mengenai hal tersebut:

“ Kalau menurut saya dalam memperoleh informasi mengenai sertifikat tanah ini cukup sulit karena kami masyarakat yang tinggal jauh dari kota harus kasian datang ke kantor pertanahan walaupun sudah ada akses komunikasi yang di sediakan tapi kami ini kurang paham”.

( Hasil wawancara TL 14 maret 2018)

Hasil wawancara di Kediaman Informan di Kelurahan Pallameang mengatakan bahwa mengenai informasi sertifikat ini cukup sulit apa lagi masyarakat yang tinggal jauh dari kota harus datang langsung ke kantor BPN karna mereka kurang paham. Maka dari itu perlu melakukan hubungan yang baik antara pegawai dan masyarakat agar bisa menjalin hubungan dan komunikasi yang baik agar bisa meningkatkan kepuasan.

Hal Yang senada diungkapkan oleh Pak PI mengenai hal tersebut:

“ Kalau saya biasa kurang paham dengan bahasa yang di sampaikan apa lagi untuk informasi melalui online (situs) yang tidak tau dan kurang paham”.

( Hasil wawancara PI 14 maret 2018 ).

Hasil Wawancara di Kediaman Informan Di kelurahan Pallameang, masih ada masyarakat yang kurang paham baik dari segi informasi melalui situs resmi atau bahasanya yang mereka kurang paham.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam dalam memberikan pelayanan untuk membantu konsumen dilihat dari pengalaman kerja yang sudah terlibat dalam pelaksanaan PRONA. Dan berdasarkan pengalaman kerja

dan tenaga muda di gabungkan dengan tenaga yang berpengalaman agar tidak gugup pada saat turun di masyarakat. tidak semua pegawai memiliki kemampuan yang sama dan mempunya latar belakang yang berbeda. hal akses informasi dan komunikasi semuanya telah disiapkan, baik informasi terkait dengan pengurusan sertifikat tanah maupun informasi lainnya. Adapun keluhan pelanggan itu muncul karena masyarakat kurang paham dengan apa yang telah disediakan. Serta untuk informasi terkait pengurusan sertifikat dan lain-lainnya itu sudah ada di situ resmi ([www.bpn.go.id](http://www.bpn.go.id)) memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menyampaikan masukannya dalam hal ini perlu untuk dilakukan dan memastikan pelanggan memperoleh informasi dalam bahasa yang bisa mereka pahami serta mendengarkan mereka Namun akan lebih baik apabila semua usaha perbaikan kualitas pelayanan kantor ini agar dilakukan secara berkelanjutan dan masyarakat lebih mengerti.

## **5. Kenyaman Konsumen**

Kenyamanan konsumen merupakan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi kantor karna akan meyediakan jasa yang sesuai yang dijanjikan, dan fasilitas yang memadai, dan pegawai yang mempunyai pengetahuan dalam pelayanan terhadap masyarakat: a) Tempat parkir b) Ruang tunggu yang nyaman c) Ketersedian Informasi.

### **1.a) Tempat parkir**

Berikut merupakan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan SH Kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah mengatakan:

” Berkaitan dengan kenyamanan konsumen maka kualitas pelayanan (PRONA) di Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang. bagaimana tugas itu diselesaikan, dan kami telah menyediakan ruang tunggu yang nyaman, peralatan atau fasilitas yang di sediakan seperti komputer, jumlah pegawai, ruangan pada pelayanan dan tempat parkir yang luas lain sebagainya”  
(Hasil wawancara SH 12 maret 2018).

Hasil wawancara di Kantor Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Pinrang  
Kenyaman Konsumen Menyediakan ruangan tunggu yang nyaman, peralatan atau fasilitas yang mendukung dan tempat parkir. Memenuhi kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Masyarakat yang menerima sertifikat PRONA Ibu NB mengungkapkan:

“ Kenyamanan Konsumen kalau soal itu alhamdulillah menurutku bagus karna sudah banyak pegawai yang melayani bagian loket jadi tidak haruski menunggu lama antri, itu juga parkirannya luas jadi kalau banyak pelayanan tidak harus parkir diluar pekarangan kantor”  
( Hasil wawancara NB 14 maret 2018)

Hasil wawancara di kediaman informan di Kelurahan Pallameang kenyamanan konsumen sudah baik karna banyaknya pegawai yang melayani jadi tidak harus menunggu lama dan ketersediaan parkiran yang luas. Kenyamanan layanan merupakan prioritas utama bagi suatu instansi pemerintahan kenyamanan layanan menjadi suatu daya tarik bagi masyarakat.

Masyarakat yang mengurus sertifikat PRONA Pak AT mengungkapkan:

“ menurut saya ketersediaan tempat parkirnya sangat bagus karna tempat parkirnya sangat luas dan tidak harus parkir di luar pekarangan kantor”  
( Hasil wawancara AT 14 maret 2018)

Hasil wawancara di kediaman informan di Kelurahan pallameang kenyamanan konsumen lokasi tempat parkir yang luas membuat masyarakat merasa nyaman

karna tidak harus parkir diluar pekarangan kantor. Melihat dari kenyamanan layanan yang diberikan agar bisa meningkatkan kepuasan masyarakat.

Masyarakat yang Mengurus sertifikat PRONA Ibu RA:

“ Dari segi tempat Parkir memiliki area parkir yang cukup luas yang terletak di area kantor pelayanan jadi kalau banyak pelayanan tidak harus parkir luar karna di dalam sudah luas”

( Hasil wawancara RA 14 maret 2018)

Hasil wawancara di kediaman informan di Kelurahan Pallameang mengenai tempat parkir cukup luas yang terletak di area kantor pelayanan. Pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktifitasnya.

Masyarakat yang mengurus sertifikat PRONA Pak PI mengungkapkan:

“ Tempat Parkir harus dapat pengaturan yang jelas sehingga tempat yang minim dapat dimaksimalkan dalam penggunaan kendaraan bermotor agar dapat menampung kendaraan yang ada”

( Hasil wawancara PI 14 maret 2018 )

Hasil wawancara di kediaman informan di Kelurahan Pallameang mengenai tempat parkir harus dapat pengaturan yang jelas agar tempat yang minim dapat di gunakan kendaraan bermotor. Sarana prasarana seperti tempat parkir apabila dipersiapkan dengan baik maka langsung terlihat menarik sehingga mampu membuat konsumen tertarik untuk melakukan transaksi.

## **2.b) Ruang tunggu yang nyaman**

Berikut merupakan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan SH Kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah mengatakan:

” Berkaitan dengan kenyamanan konsumen maka kualitas pelayan (PRONA) menyediakan ruang tunggu yang nyaman di kantor Pertanahan Kabupaten pinrang, bagaimana tugas itu diselesaikan, dan kami telah menyediakan ruang tunggu yang nyaman, peralatan atau fasilitas yang di sediakan seperti komputer, jumlah pegawai, ruangan pada pelayanan”  
(Hasil wawancara SH 12 maret 2018).

Hasil wawancara di Kantor Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Pinrang  
Kenyaman Konsumen Menyediakan ruangan tunggu yang nyaman, peralatan atau fasilitas yang mendukung. Keamanan merupakan masalah terpenting, karna ini dapat mengganggu dan menghambat aktivitas yang akan dilakukan keamanan bukan saja berarti dari segi kejahatan ( kriminal), tapi juga kekuatan konstruksi, bentuk ruangan, dan kejelasan fungsinya.

Masyarakat yang menerima sertifikat PRONA Pak AT mengungkapkan:

“ Kenyamanan Konsumen menurutku sudah lebih baik karna tempat parkirnya juga luas dan di ruang tunggunya bersih dan tidak panas karna ada AC.  
( Hasil wawancara AT 14 maret 2018 )

Hasil wawancara di kediaman informan di Kelurahan Pallameang,  
Kenyamanan Konsumen Sudah lebih baik ruang tunggu yang nyaman. Untuk memperoleh kenyamanan karena mencakup masalah kepuasan batin, karna setiap yang menelia mempunyai persepsi yang berbeda.

Masyarakat yang menerima sertifikat PRONA Pak TL mengungkapkan:

“ Kalau di ruangan tunggu yang nyaman karna AC nya berfungsi dengan bagus, dan peralatan yang berkesan ruang tunggunya juga bersih” ( Hasil wawancara TL 14 maret 2018)

Hasil wawancara di kediaman informan di kelurahan pallameang yang mengatakan bahwa selama transaksi di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten pinrang ruang tunggunya yang nyaman karena AC nya berfungsi dengan

baik. Bentuk dari konstruksi harus disesuaikan dengan ukuran standar manusia agar dapat menimbulkan rasa nyaman.

Masyarakat yang menerima sertifikat PRONA Ibu RA mengungkapkan:

“ Kenyamanan Konsumen, soal Kenyamanan sebenarnya siapa yang melayani dan bagai mana pelayanannya karna biasa bagus fasilitasnya tersedia lengkap di dalam tapi pegawainya yang cuek jadi kita merasa tidak puas, tapi menurut saya kenyamannya bagus kalau masalah fasilitas, karna baik dari segi informasi dan ruang tunggu yang nyaman”

(Hasil wawancara RA 14 maret 2018)

Hasil wawancara di kediaman informan di Kelurahan Pallameang Kenyamanan konsumen sudah baik karna dari segi fasilitas tersedia dengan lengkap di dalam ,informasi dan ruang tunggu yang nyaman. Kepuasan yang diperoleh karena ruang tunggu yang nyaman mengundang orang untuk melakukan transaksi.

Masyarakat yang menerima sertifikat PRONA Ibu NB mengungkapkan:

“ Menurut saya pelayanannya cukup baik karna di ruang tunggu yang nyaman karna banyak pegawai yang melayani jadi kita tidak harus menunggu waktu lama “

( Hasil wawancara NB 14 maret 2018

Hasil wawancara di kediaman informan di Kelurahan Pallameang pelayananya cukup baik karna di ruang tunggu yang nyaman dan banyaknya pegawai yang melayani.

### **3.c) Ketersedian informasi**

Menurut SH Kepala seksi hak tanah dan pendataran tanah mengatakan bahwa:

“ Informasi yang mudah terdapat data, waktu yang cepat dan waktu yang cepat untuk akses data dapat di proses dengan cepat dan tepat waktu informasi yang di gunakan sesuai kebutuhan masyarakat”

( Hasil wawancara SH 12 maret 2018)

Hasil wawancara di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pinrang Ketersediaan informasi waktu yang cepat dan waktu yang cepat untuk akses data dapat di proses dengan cepat dan tepat informasi yang di gunakan sesuai kebutuhan masyarakat.

Menurut WI Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang, Mengatakan:

“ Menyediakan informasi Kepada masyarakat yang ada diruangan mengenai informasi biaya dan prosedur selain itu kami juga menyediakan layanan yang dapat dihubungi masyarakat”

( Hasil wawancara WI 12 maret 2018)

Hasil wawancara dengan WI Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang mengatakan dalam menyediakan informasi kepada masyarakat yang ada diruangan mengenai informasi dan biaya. Dalam melayani petugas bagian pelayanan bagian yang terpenting, termasuk di dalamnya adalah kecepatan pelayanan dan ketersediaan informasi yang jelas.

Hal senada di ungkapkan AS Lurah Pallameang mengenai ketersediaan informasi sebagai berikut:

“ untuk penyedian informasi kami menyediakan layanan yang dihubungi melalui situs dan informasi langsung di kantor Badan pertanahan nasional Kabupaten Pinrang dan untuk masyarakat yang jauh dari kota di adakan penyuluhan setiap akhir tahun”

( Hasil wawancara AS 15 maret 2018)

Hasil wawancara di Kantor Kelurahan Pallameang yang mengatakan bahwa penyedian informasi yang bisa di hubungi melalui situs dan informasi langsung di kantor Badan pertanahan Nasional Kabupaten pinrang.

Adapun tanggapan masyarakat mengenai ketersediaan Informasi yang di ungkapkan oleh Pak SU bahwa:

“ Kalau menurut saya akses informasi yang disediakan sudah jelas karna sudah ada diruang tunggu “  
( Hasil wawancara SU 14 maret 2018)

Hasil wawancara di kediaman informan di Kelurahan yang mengatakan bahwa akses informasi yang disediakan sudah jelas.

Adapun tanggapan masyarakat mengenai ketersediaan informasi yang diungkapkan oleh ibu NB, mengungkapkan bahwa:

“ Informasi dan komunikasi yang disediakan kantor pertanahan tentang prosedur pelayanan mengenai pensertifikatan secara PRONA”

(Hasil wawancara NB 14 maret 2018)

Hasil wawancara di kediaman informan di Kelurahan Pallameang mengatakan bahwa mengenai informasi yang disediakan sudah jelas mengenai persyaratan pembuatan sertifikat PRONA.

Dengan demikian dapat di katakan berhasilnya pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai kantor pertanahan kabupaten pinrang Berkaitan dengan kenyamanan konsumen maka kualitas pelaynan proyek operasi Nasional Agrari (PRONA) di kantor Pertanahan Kabupaten pinrang sudah cukup baik, Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk dapat dikelola dengan baik, bila menginginkan adanya kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan demikian maka kualitas pelayanan yang baik maupun buruk tergantung pada konsisten dalam memenuhi harapan para konsumennya.

### **C. Faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Prona**

#### **1) Faktor pendukung**

Untuk menciptakan pelayanan yang baik dan berkualitas didukung oleh adanya faktor pendukung pelayanan tersebut. Dalam pelayanan sertifikat tanah melalui PRONA terdapat beberapa faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan sertifikat tanah melalui PRONA sehingga dapat berjalan dengan baik. mendukung pelayanan sertifikat tanah secara PRONA yaitu:

1. Waktu penyelesaian sertikat dalam tahun Anggaran

PRONA merupakan proyek tahunan pemerintah yang dilakukan dalam satu tahun anggaran. Sehingga waktu penyelesaian sertifikat harus selesai dalam masa satu tahun anggaran. Penyelesaian sertifikat dalam satu tahun anggaran. Penyelesaian sertifikat dalam satu tahun anggaran menjadi pedoman bagi waktu pelaksanaan sertifikat tanah melalui prona: Ketepatan waktu.

**Ketepatan waktu.**

Menurut SH Kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah:

“ PRONA itu kan satu tahun anggaran, jadi ya mau tidak mau kita harus bekerja keras agar selesai dalam jangka waktu satu tahun anggaran waktu penyelesaian PRONA itu sudah selesai”.  
( Hasil wawancara SH 12 maret 2018)

Hasil wawancara di Kantor Badan Pertanahan Nasioanal di Kabupaten Pinrang Persertifikatan PRONA ini diselesaikan dalam waktu 1(satu) tahun anggaran sudah selesai.

Hal senada di ungkapkan oleh AS Lurah, Kelurahan pallameang:

“ Waktu penyelesaian sertifikat yang harus selesai dalam satu tahun anggaran ini jelas memotivasi petugas untuk lebih bekerja keras dalam menyelesaikan

sertifikat dalam satu tahun anggaran sesuai dengan ketentuan yang ditentukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang”.

( Hasil wawancara AS 15 maret 2018).

Hasil wawancara di Kantor Lurah Pallameang sertifikat PRONA diselesaikan dalam 1(satu) tahun anggaran ini jelas memotivasi petugas untuk lebih bekerja keras menyelesaikannya.

Hal senada di ungkapkan oleh AK Lingkungan Kelurahan Pallameang:

“ Sebagai pelayanan masyarakat kita harus selesaikan dengan tetap waktu bahkan lebih cepat dari waktu yang telah di tentukan, peugas yang lain juga termotivasi menyelesaikan dengan cepat”

( Hasil wawancara AK 15 maret 2018)

Hasil wawancar di kediaman Lingkungan Pallameang untuk menyelesaikan tepat waktu sesuai waktu yang di tentukan bahkan bisa memotivasi petugas agar menyelesaikannya lebih cepat.

Adapun tanggapan masyarakat Bpk AT Mengungkapkan bahwa:

“Untuk mempercepat prosesnya harus melengkapi berkas agar bisa terselesaikan dengan cepat agar petugas juga bisa menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat” ( Hasil wawancara AT 14 maret 2018)

Hasil wawancara di Kediaman informan di Kelurahan Pallameang, untuk mempercepat proses penerbitan sertifikat harus melengkapi berkas agar mempermudah penerbitannya.

Adapun tanggapan Bpk PI yang mengatakan bahwa:

“ sertifikat prona inikan sesuai dengan tahun anggaran jadi harus cepat selesai jadi kita sebagai masyarakat yang menerima harus membantu petugas agar cepat selesai dengan melengkapi berkas dengan cepat”

( Hasil wawancara PI 14 maret 2018 )

Hasil wawancara di kediaman informan di Kelurahan Pallameang sertifikat prona sesuai dengan tahun anggaran maka dari itu untuk mempercepat penyelesaian pembuatan sertifikat maka dari itu masyarakat melengkapi berkas.

Dengan demikian pelaksanaan kegiatan PRONA ini tentu akan selesai dalam satu tahun anggaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku. proyek penyertifikatan tanah secara massal yang memperoleh dukungan dana atau subsidi dari pemerintah melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang dibebankan kepada Badan Pertanahan Nasional. Sehingga Kebijakan ini dimaksudkan agar setiap masyarakat golongan ekonomi lemah dengan memperhatikan aspek keberpihakan dapat memiliki sertifikat hak milik atas tanah dengan biaya yang lebih murah. Program ini diadakan dengan tujuan untuk memberikan jaminan kepastian hukum kepada para pemegang hak atas tanah.

## 2. Dukungan masyarakat

Terkait dengan pelayanan PRONA ini masyarakat dapat bekerjasama dengan panitia PRONA, baik itu panitia A ataupun panitia dari Lingkungan. Dukungan dari masyarakat sangat baik memberi kemudahan dalam proses administrasi /pengumpulan berkas-berkas data yuridis karena dari kerja sama tersebut panitia dapat menyelesaikan *deadline* yang telah di beri diberikan Lurah untuk perlengkapan berkas-berkas keterangan: Antusias Warga

### **Antusias Warga**

Berikut merupakan hasil wawancara peneliti dengan AS Lurah, Kelurahan Pallameang:

“ Masyarakat sangat senang dan antusias dengan adanya PRONA ini. Tapi yah tidak semua masyarakat mengikuti PRONA, kita mengutamakan masyarakat yang kurang mampu. Antusias warga Kelurahan Pallameang yang cukup tinggi ini mempercepat proses pendaftaran untuk di ajukan ke Kantor pertanahan. Karena dalam pendaftaran kita diberi batas waktu yah jadi panitia dari Kelurahan pallameang harus kerja cepat”.

( Hasil wawancara AS 15 maret 2018).

Hasil wawancar dengan Lurah pallameang antusias warga untuk mensertifikatkan tanahnya melalui prona ini, dan mengutamakan masyarakat kurang mampu.

Adapun tanggapan masyarakat yang mengurus sertifikat tanah PRONA Pak AT sebagai berikut:

“ Pertamanya saya tidak tau apa itu PRONA waktu penyuluhan baru saya tau apa itu PRONA saya senang ada PRONA disini kan dapat membantu warga yang belum punya sertifikat tanah kayak saya bisa mensertifikat tanah saya, saya tidak punya uang untuk mensertifikatkan tanah saya sendiri kan kalau mensertifikatkan tanah sendiri biayanya mahal . dengan PRONA saya bisa mensertifikatkan tanah saya dengan murah”.

( Hasil wawancara AT 14 maret 2018).

Hasil wawancara di kediaman informan di kelurahan Pallameang berkat PRONA dapat membantu warga yang belum punya sertifikat tanah.

Adapun tanggapan masyarakat Ibu RA sebagai berikut:

“ Saya senang sekali pas ada daftar namaku masuk di penerimaan PRONA karna sudah lama saya mau sertfikatkan tanahku, tapi kendalanya terlalu mahal dan butuh waktu lama untuk penerbitannya”

( Hasil wawancara RA 14 maret 2018 )

Hasil wawancara di Kediaman informan di Kelurahan Pallameang untuk mensertifikatkan tanah sendiri cukup mahal tapi berkat adanya PRONA beliau bisa mensertifikatkan tanahnya melalu i PRONA.

Adapun tanggapan Masyarakat Bpk PI yang menungkapkan:

“ sekarang saya sudah tidak takut lagi tanahku bersengketa karna adami sudah bisa di sertifikatkan melalui pensertfikatan massal ini biayanya juga tidak seperti kalau mensertifikat tanah sendiri, klu di bayar itu hanya untuk membeli patto,dllnya”

( Hasil wawancara PI 14 maret 2018)

Hasil wawancara di kediaman informan di Kelurahan Pallameang beliau sudah tidak resah lagi berkat adanya PRONA ini dia sudah bisa mempunyai sertifikat dan biayanya juga tidak sebanyak dengan pensertfikatan sendiri.

Adapun tanggapan Ibu NB yang mengungkapkan:

“ Sebenarnya saya tidak paham apa itu PRONA tapi setelah saya bertemu dengan Pak Lingkungan dan di jelaskan Alhamdulillah saya bersyukur sekali karna sudah lama saya sertifikat tanah tapi karna faktor ekonomi sampa skrng belum tersefikat bahwa tanah tersebut milik saya”

( Hasil wawancara NB 14 maret 2018)

Hasil wawancara di kediaman informan di Kelurahan Pallameang pertamanya beliau tidak tau apa itu PRONA kemudian di jelaskan oleh Kepala Lingkungan dan beliau sangat senang berkat PRONA sekarang bisa memiliki hak milik.

Dari hasil wawancara di atas terlihat antusias warga untuk mendaftarkan tanahnya melalui sertifikat prona penyertifikatan yang dilakukan atas keinginan sendiri. Keuntungan tersebut, adanya subsidi dari pemerintah ini, pemohon sertifikat mendapatkan keringanan biaya dan cepatnya proses penerbitan sertifikat sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

## **2) Faktor Penghambat**

Keterbatasan Jumlah SDM Khususnya Bidang Pengukuran

Pengukuran bidang tanah merupakan salah satu dari tahap pelayanan PRONA. Hal ini tidak seimbang bila dibandingkan dengan jumlah SDM di bidang pertanahan yang berjumlah 3 orang saja. Sedangkan petugas ukur di kantor BPN tidak hanya mengukur bidang tanah dalam program PRONA saja namun juga harus melakukan pengukuran dalam program sertifikat tanah yang lainnya. Tentu menjadi kendala yang menyebabkan lamanya penyelesaian proses pengukuran: Kurangnya Tenaga pengukur

### **Kurangnya Tenaga pengukur**

Berikut merupakan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan SH Kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah mengatakan:

“Hambatannya salah satunya kurangnya tenaga pengukuran, jadi antara tenaga pengukuran tidak seimbang dengan jumlah yang mau di ukur. Selain itu sebelum dilakukan pengukuran masyarakat sudah dimintai untuk memasang tanda batas terlebih dahulu sebelum dilakukan pengukuran dengan mendapat persetujuan dari tetangga samping kiri, kanan, depan, belakang Sedangkan dalam proses pengukuran hanya bisa dilakukan oleh petugas pengukur saja tidak boleh dilakukan oleh sembarang orang jumlah petugas yang kurang hanya membuat proses pengukuran berjalan lama, yang jelas pengukuran di beri waktu 10 hari untuk menyelesaikan pengukuran”.  
(Hasil wawancara SH 12 maret 2018).

Hasil wawancara di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pnrang yang menjadi kendala karna kurangnya tenaga pengukur sedangkan yang mau di ukur itu banyak.

Hal senada dinyatakan oleh AS kelurahan Pallameang:

“ Yang menjadi kendala di sini kurangnya tenaga pengukur sedangkan yang mau di ukur sekita 150 penerimah sertifikat massal dan mendaji salah satu penghambat pelayanan karna tidak sembarang orang juga yang mengukur harus memang petugas bagian pengukuran dan bukan cuman penerimaan seritifikat PRONA ini yang mau di ukur”

( Hasil wawancara AS 15 maret 2018 )

Hasil wawancara di Kelurahan Pallameang kurangnya tenaga pengukur yang menjadi penghambat pelayanan karna tenaga pengukur tidak susai dengan jumlah yang mau di ukur dan diluar dari PRONA pensertifikatan lainnya juga membutuhkan tenaga pengukur.

Hal senada di ungkapkan oleh Pak AK sebagai berikut:

“ Menjadi kendala sekali ini petugas pengukuran karna hanya ada 3 orang tidak sembrang juga yang mengukur, jadi kita sarankan ke masyarakat untuk kasi memang tanda batasnya seblah kiri, kanan, dan depan, belakang rumahnya supaya bisa mempercepat”

( Hasil wawancara AK 15 maret 2018 )

Hasil wawancara di kediaman Kepala Lingkungan yang menjadi kendala tenaga petugas pengkuran karna tidak sesuai dengan jumlah yang mau di ukur maka dari itu untuk mempercepat proses perlu tanda batasnya seblah kiri, kanan, dan depan, belakang rumahnya supaya bisa mempercepat.

Adapun tanggapan Masyarakat Pak PI mengatakan:

“ Kami yang menerima Sertifikat massal sudah di sampaikan memang oleh Kepala Lingkungan agar memberi tanda batasnya seblah kiri, kanan, dan depan, belakang rumahnya supaya bisa mempercepat proses karna katanya kurangnya tenaga pengukur”

( Hasil wawancara PI 14 maret 2018)

Hasil wawancara oman informan di Kelurahan Pallameang sebelumnya masyarakat di beri informasi agar tanda batasnya seblah kiri, kanan, dan depan, belakang rumahnya di kasi batas sesuai hak miliknya supaya bisa mempercepat dan membantu petugas.

Adapun tanggapan masyarakat Pak AT mengungkapkan bahwa:

“Sebelumnya saya heran kenapa petugas tidak datang ke rumah sedangkan banyak sudah di ukurkan tanahnya ternyata kendalanya tidak banyak petugas pengukur dan tidak sembarang yang mengukur harus memang petugas dari

kantor BPN tapi kami di sarankan untuk kasi tanda batasnya seblah kiri, kanan, dan depan, belakang rumahnya supaya bisa mempercepat pekerjaan”  
( Hasil wawancara AT 14 maret 2018 )

Hasil wawancara di kediaman informan di Kelurahan Pallameang kendalanya tidak banyak petugas pengukur dan tidak sembarang yang mengukur harus memang petugas dari kantor BPN tapi kami di sarankan untuk kasi tanda batasnya seblah kiri, kanan, dan depan, belakang rumahnya supaya bisa mempercepat pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara Pada pelayanan PRONA untuk mengurangi beban petugas pengukur, sebelum dilakukan pengukuran masyarakat sudah diminta untuk memasang tanda batas terlebih dahulu sebelum dilakukan pengukuran, dengan mendapat persetujuan dari tetangga samping kiri, kanan, depan, belakang dan setiap petugas di beri waktu 10 hari pengukuran tanah karan kurangnya tenaga pengukur.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Kualitas pelayanan adalah sebuah tingkatan keunggulan yang diharapkan, untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan tidak di pandang berdasarkan sudut pandang prosedur melainkan dari persepsi orang yang menerima pelayanan.

##### 1. Kualitas pelayanan PRONA

**a).Ketepatan waktu** pelayanan bahwa dalam pengurusan sertifikat tanah terkait dengan kecepatan pelayanan tergantung dengan berkas yang di butuhkan dalam pengurusan sertifikat tersebut. Apabila berkas yang di perlukan lengkap maka sertifikat tanah bisa cepat terselesaikan. Berbeda dengan pendapat masyarakat

bahwa sertifikat tanah cepat selesai karna seritifikat gratis atau Program pemerintah. **b). Akurasi pelayanan** berdasarkan prosedur pelayanan baik dari segi kejelasan persyaratan administrasi maupun kesederhanaan alur pelayanan pertanahan sudah dapat dikatakan baik, jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. **c). Sikap santun dan ramah** petugas dalam memberikan pelayanan sertifikat tanah belum maksimal. Hal ini dapat kita liat dengan terdapat beberapa pegawai yang terkesan cuek dalam memberikan pelayanan sertifikat tanah. **d). Kemudahan Pelayanan** informasi terkait dengan pengurusan sertifikat tanah maupun informasi lainnya. Adapun keluhan pelanggan itu muncul karena masyarakat kurang paham dengan apa yang telah disediakan. Serta untuk informasi terkait pengurusan sertifikat dan lain-lainnya itu sudah ada di situ resmi ([www.bpn.go.id](http://www.bpn.go.id)). **e). Kenyamanan konsumen** maka kualitas pelaynan proyek operasi Nasional Agrari (PRONA) di kantor Pertanahan Kabupaten pinrang sudah cukup baik, Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk dapat dikelola dengan baik, bila menginginkan adanya kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

2. Faktor yang mendukung terkait dengan kualitas pelayanan publik ialah:

**a). Sesuai tahun anggaran** pelaksanaan kegiatan PRONA ini tentu akan selesai dalam satu tahun anggaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta **b). antusias warga** untuk mendaftarkan tanahnya melalui sertifikat prona penyertifikatan yang dilakukan atas keinginan sendiri. Kemudian yang menjadi faktor penghambat dalam kualitas pelayanan publik ialah **c). Kurangnya tenaga pengukur** yang menjadi salah satu hambatan dalam penyelesaian pengukuran tanah.

## **B. Saran**

- 1) Petugas dalam memberi pelayanan sertifikat masi belum maksimal hal ini dapat di lihat dengan beberapa pegawai yang terkesan cuek dalam memberikan pelayanan, maka dari itu agar tewujudnya kepuasan konsumen dalam pelayanan sertifikat tanah di kantor BPN Pinrang.
- 2) kurangnya tenaga pengukuran, jadi antara tenaga pengukuran tidak seimbang dengan jumlah yang mau di ukur. Maka dari itu pegawai bagian pengukuran perluh di tambah agar proses pengukuran bisa berjalan lancar dan cepat.
- 3) Adapun keluhan masyarakat muncul karena masyarakat kurang paham dengan apa yang telah disediakan, maka dari itu perlu untuk memastikan pelanggan memperoleh informasi dalam bahasa yang bisa mereka pahami serta mendengarkan mereka.
- 4) Adapun kenyamanan konsumen sudah cukup baik pada kantor Badan Pertanahan Nasional maka dari itu perlu untuk meningkatkan kenyamanan terhadap masyarakat agar kualitas pelayanan berjalan dengan maksimal.
- 5) Untuk pembayaran seperti biaya patok, saksi, pemberkasan administrasi dan materei, perlu di sampaikan pada saat penyuluhan agar masyarakat tidak bingung dengan pembayaran yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, Sutedi ,2014 . *Hak Atas Tanah*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Agus Dwiyant, 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Atmawati, Rustika dan Wahyudin. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Universitas Muhammadiyah surakarta. Surakarta
- Ali Acmad. Chomzah,2002. *Hukum Pertanahan: Pembarian Hak Atas Tanah Negara, Sertifikat dan Permasalahan*. Prestasi Pustaka, Jakarta.
- Ali Acmad. Chomzah, 2004. *Hukum Agraria: Pertanahan Indonesia*. Jilid I, Prestasi Pustaka, Jakarta
- A.P. Perlindungan, 1999. *Pendaftaran Tanah Indonesia*. Cetakan I, Mandar Maju, Bandung.
- Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, 2013. *Petunjuk Teknik Kegiatan PRONA*, BPN RI, Jakarta.
- Eka Rahayu. 2015. Strategi Pelayanan Sertifikat Tanah Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang. Makassar. *Skripsi Ilmu Administrasi Negara*.
- Eko Purwanto. 2014. Hukum Pertanahan dan Lingkungan Hidup. Gunung Kidul. *Skripsi Hukum Administrasi*.
- Hardiyansyah. 2010. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: PT.Gava Media.
- Iqbal, Mohammad. 2007. *Pelayanan yang Memuaskan* Jakarta: PT Elex Komputido.

- Kotler, Amstrong. 2010. *Kualitas Pelayanan Kinerja*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: pembaruan.
- Moenir, HAS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- MN. Nasional. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu ( Total Quality Management)*. Jakarta: Glasis Indonesia.
- Purwanto. 2012. Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat tanah di Kantor Pertanahan. Kantor Pertanahan Tulung Agung. *Jurnal Ilmu Managemismain,1(1)*.
- Riyad, S, Hermawan, A Sumarwan, u. 2015. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, 8(1) 49-58.
- Rusmadi, Murad. 2013. *Pelaksanaan Hukum Pertanahan Dalam Praktek*. Jakarta: Mandar Maju.
- Ridwan, Juniarso, dan Sodik Sudrajat, Acmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta: PT.Pustaka Pelajar.

R.Subekti, R Tjirosudibio. 2001. Kitab Undang-undang Hukum Perdana, cet Ke-31.

Jakarta: Prandhya Paramitha.

Sanum, Ismaya. 2013 . *Hukum Administrasi Pertanahan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sinambelia. Lijan poltak, 2007. “*Reformasi Pelayanan Publik*”. Jakarta. PT Bumi Aksara.

Sulastiyono. 2011. *Manajemen Pelayanan Hotel*. Bandung. CV Alfabeta. Hidayat .

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Edisi Pertama.

\_\_\_\_\_ . 2003 . *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Edisi Kedua.

Urip, Santoso. 2014. *Hukum Agraria dan Hak-hak atas Tanah*. Jakarta: Kenana Media Grup.

Yuliarmi, Nyoman, 2007. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* .

### **Peraturan dan lain-lain:**

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor. 189 Tahun 1987 tentang Prona.

Keputusan Presiden Nomor 34 Tahun 2003, tentang Kebijakan Nasional di bidang  
Pertanahan

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah

Peraturan Menteri Agraria/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun  
1997 tentang ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun  
1997, Tentang Pendaftaran Tanah.

Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2000, tentang Tarif Pelayanan yang berlaku  
di badan Pertanahan Nasional.

Undang-undang Nomor 5 Tahun 1990 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok  
Agraria(UUPA).

Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, dan telah dirubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti UU No.3 Tahun 2005.

**LAMPIRAN DOKUMENTASI**



*Kantor BPN( Badan Pertanahan Nasional) Kab.Pinrang 12 Maret 2018*



*Kantor BPN( Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Pinrang*



*Kantor Lurah Pallameang 15 Maret 2018*



*Kelurahan Pallameang (Rumah Lingkungan) 15 Maret 2018*



*Rumah Masyarakat 15 Maret 2018*



*Loket Pendaftaran Kantor BPN( Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Pinrang*



### **RIWAYAT HIDUP PENELITI**

NURUL MUNIA, dilahirkan di Pinrang pada tanggal 19 Januari 1997. Anak Pertama dari tiga(3) bersaudarah Pasangan dari Bahar H.Manggawing dan Sarina Awaluddin. Peneliti Menyelesaikan pendidikan di Sekolah dasar SDN 205 Cengkong Desa Mattombong Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang pada tahun 2008. Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Mattiro Sompe dan tamat pada tahun 2011 kemudian melanjutkan Sekolah Menengah di Atas di SMA Negeri 1 Mattiro Sompe Pada tahun 2011 dan selesai pada tahun 2014. Pada tahun 2014 Peneliti melanjutkan pendidikan di Perguruan tinggi, Tepatnya Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

Dengan demikian, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia Pendidikan. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “ **Kualitas Pelayanan Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang**”.

**KUALITAS PELAYANAN PROYEK OPERASI NASIONAL AGRARIA  
(PRONA) DI KECAMATAN MATTIRO SOMPE KABUPATEN PINRANG**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh

**NURUL MUNIA**

Nomor Stambuk: 105610496014

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2018**