

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERTANAHAN
DI KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG / BADAN
PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN BANTAENG**

NUR AZIZAH

Nomor Stambuk : 10561 05056 14



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

2018

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERTANAHAN
DI KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG / BADAN
PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN BANTAENG**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan oleh

NUR AZIZAH

Nomor Stambuk : 105610505614

Kepada

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

2018

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Di
Kementerian Agraria Dan Tata Ruang / Badan
Pertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng

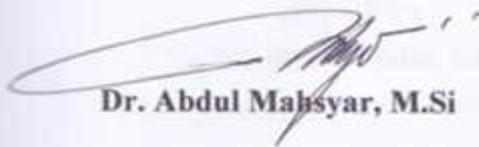
Nama Mahasiswa : Nur Azizah

Nomor Stambuk : 10561 05056 14

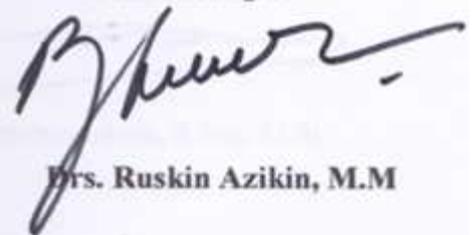
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I


Dr. Abdul Mahsyar, M.Si

Pembimbing II


Drs. Ruskin Azikin, M.M

Mengetahui :

Dekan

Fisipol Unismuh Makassar

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

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Negara


Nasrul Haq, S.Sos, MPA

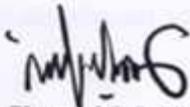
PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/Undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar. Nomor : 1200/FSP/A.1-VIII/VIII/39/2018 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara Di Makassar pada hari rabu tanggal 08 Agustus 2018.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris



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



Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

Penguji

1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si (Ketua)
2. Dr. Anwar Parawangi, M.Si
3. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP, M.Si
4. Drs. Ruskin Azikin, MM



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Nur Azizah

Nomor Stambuk : 10561 05056 14

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya tulis 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 dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 5 Juni 2018

Yang Menyatakan,



Nur Azizah

ABSTRAK

NUR AZIZAH. *Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng* (dibimbing oleh Abdul Mahsyar dan Ruskin Azikin).

Pelayanan administrasi pertanahan merupakan salah satu yang menentukan pencapaian tujuan suatu organisasi dan sangat terkait langsung dengan tingkat kualitas pelayanan dalam proses pencapaiannya. Berdasarkan hal tersebut, peneliti terdorong untuk mencoba menggambarkan dan menjelaskan kualitas pelayanan administrasi pertanahan di Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggambarkan kejadian secara umum mengenai masalah penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Setelah data dikumpulkan selanjutnya dianalisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan kurangnya kualitas pelayanan administrasi pertanahan di Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng. Pelayanan administrasi pertanahan tersebut sangatlah diharapkan *reliable, responsiveness* dan *aces*.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Administrasi Pertanahan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahandi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politi Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari beberapa pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Kedua Orang tua Drs. Nurdin Nurun dan Badariah serta segenap keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan, baik moril maupun materil.
2. Bapak Dr. Abdul Mahsyar, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Drs. Ruskin Azikin, MM selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Ibu Dr. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Burhanuddin, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Rikoca Squad (Wana, Erni, Mitra, Ikka, Eni, Miss) yang selalu memberi dorongan, semangat, dan motivasi disaat penulis lagi malas menyelesaikan skripsi dan terkhusus untuk Erni M yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini

6. Pondok Hasruni dan Hindayani yang telah memberiku tempat berteduh selam di tanah rantau dan orang-orang didalamnya (Kalsum, Ica, kk Eceng, Kak Ani, Kak Fitri, Kak Niar, Kak Jihan, Widya, Lisna teman sekamarku, yuli, Ayu, Fuji, Ayu, Wiwi, Accing, Yasir) yang telah rela begadang menemaniku menulis skripsi ini
7. Teman seperjuangan Kelas F Jurusan Ilmu Administrasi Negara Angkatan 14 yang telah memberikan warna, saling menguatkan dan memberi motivasi untuk mencapai gelar sarjana
8. Teman KKP ke XV Desa Julubori dan Staf Kantor terima kasih telah menjadi keluarga baru bagi penulis
9. Teman semasa sekolah di SD Inpres Lasepang, Mts Ma'arif Lasepang dan SMK Negeri 1 Bantaeng yang telah memberikan semangat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Ungu band @pashaungu_vm @mr_enda_ungu @oncyungu @makki_parikesit @babe_rowmanungu yang menjadi penyemangat penulis untuk mengerjakan skripsi ini
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu. Terima kasih atas do'a dan dukungan kalian.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 5 Juni 2018



Nur Azizah

DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Penerimaan Tim	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kualitas Pelayanan.....	8
B. Pelayanan Publik.....	22
C. Pelayanan Administasi Pertanahan	31
D. Kerangka Pikir	40
E. Deskripsi Fokus Penelitian	42
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian	44
B. Jenis Dan Tipe Penelitian	44
C. Sumber Data	45
D. Informan Penelitian.....	45
E. Teknik Pengumpulan Data.....	46
F. Teknik Analisis Data	46
G. Pengabsahan Data	47

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian	49
B. Hasil penelitian Kualitas Pelayanan administrasi pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng	58
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
Lampiran	

DAFTAR TABEL

A.	Tabel 4.1 Kondisi Geografis Kabupaten Bantaeng Menurut Kecamatan	41
B.	Tabel 4.2 Luas Wilayah Perkecamatan Di Kabupaten Bantaeng	42
C.	Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Kabupaten Bantaeng	43
D.	Tabel 4.4 Program Layanan Pertanahan	65
E.	Tabel 4.5 Capaian Kinerja	70

DAFTAR GAMBAR

A. Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir	34
B. Gambar 4.1 Alur Kerja Pendaftaran Tanah	73

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu administrasi public di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hal tersebut dapat atau bisa dibuktikan dengan mudah dalam kehidupan masyarakat sehari-hari yang dimana notabenenya membutuhkan pelayanan. Harus diakui, kalau pelayanan yang diberikan aparat pemerintahan kepada rakyatnya terus mengalami perubahan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan tingginya tingkat kemauan masyarakat dan perubahan didalam pemerintahan itu sendiri. Meskipun demikian, perubahan tersebut tidaklah terlalu memuaskan dikarenakan masyarakat masih seringkali ditempatkan sebagai manusia yang tidak mengetahui apa-apa dan termarginisasikan dalam kerangka pelayanan.

Pengertian pelayanan publik itu sendiri dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan seseorang atau kelompok serta organisasi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Thoha, 2012)

Sinambela mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik

Menurut Kotlern dalam samparan lukman, pelayanan adalah suatu kegiatan yang menguntungkan komponen atau kelompok dan satuan yang menawarkan kepuasan meski hasilnya tidak terlalu memuaskan pada suatu produk secara nyata. Selanjutnya Samparan berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah, bisa disebut sebagai pelayanan yang berkeseluruhan. Dikatakan demikian karena aparat pemerintahan memiliki tanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin terhadap masyarakat. Perihal pelayanan publik ini menurut Sianipar dalam Otonomi Daerah “Capacity building dan Penguatan Demokrasi Lokal” (2003 : 68) adalah suatu pelayanan keseluruhan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan, seperti bisnis Badan Usaha Milik Negara / Badan Usaha Milik Daerah maupun swasta yang berbentuk barang, dana atau jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan undang-undang berlaku. Sedangkan pelayanan publik menurut Mahmudi (2005 : 229) ialah suatu kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk upaya memenuhi kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Pengertian pelayanan publik yang dikatakan oleh Mahmudi tersebut sama dengan pengertian pelayanan publik yang terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003.

Secara umum Bangsa Indonesia merupakan negara agraris yang memiliki hasil bumi yang melimpah dan negara kepulauan yang memiliki hasil laut yang beraneka ragam, Indonesia juga kaya akan hasil tambang sehingga apabila diolah secara efektif dan efisien dapat menghasilkan nilai ekonomi yang tinggi. Dalam konteks pertanian, tanah merupakan permukaan bumi yang berupa daratan tempat manusia beraktifitas, bermukim, bercocok tanam dan semua jenis usaha yang dilakukan untuk

mempertahankan kelangsungan hidupnya juga yang terpenting adalah tempat dimana suatu negara berdiri untuk melindungi, mengayomi rakyatnya dan untuk mencapai tujuan hidup yaitu kemakmuran dan kesejahteraan melalui usaha yang dilakukan oleh pemerintah.

Pada dasarnya aparat birokrat Republik Indonesia dibentuk untuk menciptakan ketentraman dan ketertiban (*law and order*) dan mensejahterakan rakyat (*welfare*) sesuai dengan amanat pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, sedangkan Pemerintah Daerah dibentuk mengingat negara kita terlalu luas dan untuk menciptakan kesejahteraan secara demokratis. Keberadaan pemerintah adalah suatu yang penting bagi kehidupan masyarakat.

Sejarah telah membenarkan akan hal tersebut bahwasanya masyarakat baik individu maupun berkelompok akan selalu membutuhkan atau menginginkan yang mananya suatu pelayanan. Seperti halnya tentang pelayanan administrasi di Badan Pertanahan Nasional, namun dalam hal ini waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan proses pembuatan sertifikat atau hak atas tanah tidak sesuai, rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang di berikan masih kurang karena terdapatnya akurasi pelayanan, begitupun dengan akses atau kemudahan dalam mendapatkan kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang. Aparat birokrat atau pemerintah pada hakikatnya merupakan pelayanan yang baik untuk masyarakat, sebab pemerintahan yang baik mampu menjaga suatu ketertiban dan tanggungjawabnya terhadap apa yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan seperti halnya dalam pelayanan pertanahan.

Tanah tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Secara ekstrim dapat dikatakan bahwa tanpa tanah tidak ada kehidupan, dengan kata lain tanah memiliki arti dan fungsi yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Sementara sekarang ini masyarakat sebagian besar bangsa Indonesia mulai berlomba-lomba untuk melakukan pembangunan yang sangat membutuhkan cukup luas lahan untuk membangun suatu bangunan, dimana tanah ini merupakan pembangunan diberbagai bidang dan tingkat kemajuan dalam masyarakat itu sendiri.

Menyadari bahwasanya tanah merupakan hal yang paling penting didalam kehidupan suatu masyarakat dan bangsa, Indonesia sebagai Negara agraris menyusun Undang-Undang Dasar 1945 mencantumkan peranan tanah bagi bangsa Indonesia, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 33 ayat (3) undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi bahwa "bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat". Berdasarkan pada ketentuan Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 tersebut, maka pada tanggal 24 September 1960 telah dikeluarkan ketentuan hukum yang mengatur tentang pertanahan, yaitu Undang-Undang No. 5 Tahun 1960 tentang Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA), yang sampai saat ini masih digunakan sebagai landasan hukum dalam proses pertanahan di Indonesia.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan di bidang pertanahan juga dicantumkan dalam Undang-Undang Nomor 12 tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal 14 ayat (1) huruf (K) yang mengatakan bahwa pelayanan pertanahan merupakan urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah merupakan urusan yang berskala Kabupaten/Kota.

Badan Pertanahan Nasional sebagai perangkat Daerah Kabupaten maupun Kota memiliki peran yang sangat tinggi dalam kehidupan bermasyarakat karena merupakan titik suatu pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public di pemerintahan itu sendiri baik yang berskala Kabupaten/Kota.

Berdasarkan dengan tugas dan fungsi yang telah diberikan yakni melaksanakan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat, maka salah satu bentuk pelayanan yang di lakukan adalah pelayanan dibidang administrasi pertanahan di Badan Pertanahan Nasional (BPN).

Bertitik tolak dari uraian di atas, maka penulis tertarik untuk menjadi suatu bahan penelitian dalam bentuk tugas akhir Adengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kementerian Agraria Dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng” dengan harapan hasil penelitian ini memberikan manfaat kepada peneliti setelah menyelesaikan studi S-1 Ilmu Administrasi Negara

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan melihat luasnya cakupan masalah di atas, maka penulis menganggap penting memberikan batasan masalah yang menjadi bahan penelitian ialah Bagaimana pelayanan administrasi pertanahan di Kementerian ATR/BPN Kabupaten Bantaeng?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang akan di teliti dari uraian diatas, maka tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui pelayanan administrasi pertanahan di Kementerian ATR/BPN Kabupaten Bantaeng

D. Manfaat Penelitian

Hasil yang akan dicapai nanti pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yakni sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis :

- a. Sebagai pelengkap bahan studi ilmu administrasi negara tentang gambaran langsung sistem pemerintahan dalam hal ini pelayanan administrasi pertanahan di Kementerian ATR/BPN Kabupaten Bantaeng
- b. Sebagai bahan perbandingan bagi mahasiswa, peneliti atau mereka yang konsen terhadap ide atau pemikiran tentang pemerintahan daerah, serta pelayanan administrasi pertanahan secara khususnya.

2. Manfaat Praktis :

- a. Sebagai bahan masukan atau bahan pertimbangan dalam pelaksanaan system administrasi pertanahan, serta bagaimana pola pelayanan publik itu dilakukan dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah khususnya aparatur di Kementerian ATR/BPN Kabupaten Bantaeng
- b. Sebagai masukan bagi pemerintah daerah dalam menjalankan peran serta fungsinya sebagai pelaksana sistem pemerintahan yang berada di daerah

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan

Menurut Sinambella (2010), secara teoritis pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Untuk mencapai hal tersebut, pelayan harus memberikan kualitas pelayanan prima diantaranya sebagai berikut :

1. **Transparansi**, merupakan suatu pelayanan yang bersifat terbuka, tanpa harus ada yang ditutup-tutupi oleh pelayanan publik kepada masyarakat dan mudah mendapatkan akses informasi yang dibutuhkan oleh semua pihak.
2. **Akuntabilitas**, merupakan pelayanan yang diberikan aparatur Negara kepada pelanggan dengan mengikuti peraturan perundang-undangan serta dapat di pertanggungjawabkan sesuai semestinya.
3. **Kondisional**, merupakan pelayanan kepada pelanggan dengan memegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas sesuai dengan kondisi yang terjadi pada saat member pelayanan
4. **Partisipatif**, merupakan pelayanan yang mengikut sertakan masyarakat dalam pelayanan publik dengan memperhatikan segala jenis kebutuhan, aspirasi dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diinginkan.
5. **Kesamaan hak**, merupakan pelayanan yang tidak membenarkan akan adanya diskriminasi yang terlihat dari beberapa aspek yang meliputi suku, agama, ras, golongan, status sosial dan lain-lain sebagainya
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, merupakan pelayanan publik yang diberikan aparat pemerintah kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dengan adil

Jika kualitas dan administrasi publik dihubungkan, pelayanan merupakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrat kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kata kualitas pelayanan itu sendiri mempunyai pengertian yang berdeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya mulai dari konvensional dan strategis. Definisi konvensional dari suatu kualitas itu sendiri menurut Sinambella, biasanya tergambar dalam karakteristik, seperti :

1. Kinerja (*performance*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Mudah dalam penggunaan (*ease of use*)
4. Estetika (*esthetics*)

Adapun definisi strategis yang menyatakan bahwasanya suatu kualitas dapat dilihat dari segala tindakan atau mampu melayani masyarakat untuk memenuhi semua kebutuhan yang diinginkan.

Kualitas yang konvensional dan strategis menurut Gaspers dalam Sampan Lukman menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan mengacu dalam berbagai pokok, adapun pokok yang menjadi acuan antara lain:

1. Kualitas terdiri atas berbagai macam keistimewaan produk, baik itu keistimewaan atraktif maupun itu dengan keistimewaan langsung yang dapat memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat dimana pelayanan dapat memberikan kepuasan atas produk tersebut.
2. Kualitas yang terhidar dari segala sesuatu serta bebas dari kekurangan dan juga kerusakan sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan.

Untuk dapat yang memberikan pelayanan yang berkualitas tentu kedua unsur pokok diatas harus terpenuhi. Negara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publik menjadi kurang memuaskan. Master

dalam Dadang Julianta (2005:19-20) secara terperinci telah mengemukakan berbagai hambatan yang dapat mempengaruhi perkembangan system manajemen kualitas, ialah sebagai berikut :

1. Ketiadaan komitmen dari mamajemen
2. Kurangnya pengetahuan dan pemahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang memiliki tugas dalam hal melayani masyarakat.
3. Tidak mampunya aparatur untuk mengubah berbagai kultur yang dapat mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan.
4. Tidak adanya system ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dalam manajemen kulaitas yang dijadikan pedoman.
5. Tidak optimalnya pendidikan dan pelatihan pelayan yang berkelanjutan sehingga tidak dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang diberikan pelayanan.
6. Tidk mampunya pelayanan dalam membangun *learning organization by the individualis* dalam sebuah organisasi.
7. Adanya ketidaksesuaian yang terjadi antara struktur kebutuhan dengan struktur organisasi.
8. Kurang sumber daya dan dana yang memadai sehingga tidak dapat memberikan pelayanan secara optimal.
9. Adanya kekeliruan dalam system pemberian penghargaan dan balas jasa terhadap karyawan yang telah melakukan pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku.
10. Ketidaktepatan organisasi dalam mengadopsi prinsip kualitas pelayanan
11. Kurangnya perhatian yang diberikan oleh pelayan kepada pelanggan, baik internal maupun eksternal
12. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama

Kualitas dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang dinamis yang sangat berhubungan dengan berbagai produk, manusia, proses, manusia dan lingkungan yang melebihi serta memenuhi harapan. Secara umum kata kualitas itu sendiri mengandung dan memiliki banyak pengertian contohnya menurut Fandy Tjiptono dalam buku Achmad Mansyur (2010:182) adalah sebagai berikut :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan dengan pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Terpenuhinya berbagai kebutuhan pelanggan mulai dari awal hingga akhir dan setiap waktu;
6. Mengerjakan berbagai hal dengan benar;
7. Membahagiakan pelanggan.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan pelayanan yang komprehensif dan sistematis yang biasanya dikenal dengan kata pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya mengerti dengan berbagai variable pelayanan prima seperti halnya yang terdapat pada SESPANAS LAN pada agenda perilaku pelayanan prima sector publik.

Variabel yang dimaksud adalah :

1. Pemerintahan yang bertugas melayani
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah
3. Pelayanan publik yang dijadikan sebagai kebijaksanaan.
4. Sarana dan prasarana yang canggih
5. Kegiatan pelayanan *Resources* yang tersedia mampu diracik sehingga dapat berjalan.

6. Memberikan kepuasan terhadap masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
8. Tingkalku pejabat yang andil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjalankan fungsi mereka

Pelayanan public tersebut dapat diimplementasikan jika menggunakan pelayanan prima kepada masyarakat serta mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan atau masyarakat yang merupakan tujuan utamanya. Agar dapat memenuhi tujuan utama kepuasan pelanggan, aparatur pelayanan dituntut untuk dapat mengetahui atau mengenal masyarakat yang dilayaninya

Selain untuk peningkatan yang di berikan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berikan dapat dikatakan berkualitas jika dilakukan dengan menggunakan pelayanan prima, serta menggunakan konsep “layanan sepenuh hati” untuk bisa dikatakan pelayanan yang berkualitas. Layanan sepenuh hati yang dikemukakan oleh Patricia Patton ialah pelayanan yang berada pada diri kita sendiri yang mencerminkan nilai, watak, emosi sudut pandang serta perasaan. Maka, aparatur pelayanan dituntut agar dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat dengan senang hati atau sepenuh hati. Layanan yang seperti ini dapat terlihat dari kesungguhan aparat dalam memberikan pelayanan. Terlihat dari kesungguhan aparat memberikan pelayanan. Adapun kesungguhan yang yang dimaksud, dimana aparatur pelayanan sebagai tujuan utamanya yaitu agar dapat memberikan kepuasan.

Aparatur pelayanan tidak memiliki berbagai macam alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan secara total. Untuk mengukur keberhasilan

dalam memberikan pelayanan, dapat dilihat dari segi kepuasan pelanggan. Untuk mencapai hal tersebut, prinsip pelayanan yang dilakukan dengan sepenuh hati tidak boleh dihindari terkhusus untuk aparatur pelayanan yang melayani.

Di Indonesia Pendapat tentang pelayanan publik di musti dirubah. Segala tentang pelayanan publik harus benar-benar diperbaiki, agar pelayanan publik di Indonesia dapat dioptimalkan. Untuk memahami orang lain dan peduli terhadap perasaan mereka, layanan sepenuh hati dapat bisa membantu kita dalam memberikan pelayanan kepada yang membutuhkan.

Ciri-ciri atau indikator untuk menentukan kualitas pelayanan publik menurut Achmad Mansyur antara lain yaitu :

1. Ketetapan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan proses
2. Akurasi pelayanan yang terhindar dari kesalahan
3. Kesopan dan kerahaman dalam memberikan pelayanan
4. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer
5. Kenyaman disaat mendapatkan pelayanan, seperti halnya dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, parkir, informasi yang tersedia dan lain sebagainya
6. Atribut pelayanan lainnya seperti ruang tunggu berAC, kebersihan dan lai-lain

Agar kualitas pelayanan public yang dilakukan oleh para birokrat dapat dinilai oleh seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan, maka perlu adanya kriteria yang harus diikuti, apakah pelayanan yang diberikan baik atau buruk.

Zeithaml dalam Achmad (2010:183) mengemukakan bahwasanya dalam memberikan kualitas pelayanan perlu adanya 10 dimensi yang harus dijadikan patokan, patokan tersebut ialah :

1. *Tangible*, merupakan bukti fisik, sarana dan prasarana
2. *Reliable*, pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas yang diberikan
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, dimana hal tersebut merupakan keterampilan yang dimiliki dalam memberikan suatu pelayanan kepada pelanggan.
5. *Courtesy*, merupakan perilaku yang diberikan pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan berupa sikap ramah
6. *Credibility*, jujur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan tersebut memberikan kepercayaan masyarakat
7. *Security*, merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan terhadap masyarakat tanpa harus takut dengan adanya bahaya
8. *Access*, merupakan kemudahan dalam memberikan pelayanan
9. *Communication*, merupakan layanan informasi yang selalu memberikan informasi kepada masyarakat atau pelanggan yang ingin membutuhkan pelayanan
10. *Understanding the customer*, merupakan upaya yang dilakukan oleh pelayan untuk mengetahui hal apa yang dibutuhkan pelanggan.

Menurut Rohman, Organisasi pelayanan publik memiliki ciri *public accountability*, dimana setiap warga Negara berhak mengevaluasi atas kualitas pelayanan yang mereka terima. Memang sangatlah sulit bagi kita untuk menilai suatu kualitas pelayanan yang diberikan dan perlu adanya pertimbangan dari masyarakat

sebagai pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pelayanan itu sendiri. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan hal utama dalam menganalisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam menganalisis pelayanan ialah kemudahan suatu pelayanan yang dapat dikenali baik itu sebelum proses maupun setelah pelayanan itu diberikan.

Adapun sebagai dasar utama untuk menilai suatu kualitas pelayanan yang selalu berubah-ubah dan berdeda. Adapun yang beranggapan bahwa suatu kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakatnya merupakan hal tersebut belum berkualitas. Sehingga keepakatan itu sangat sulit dicapai bagi terhadap kualitas pelyanan. Yang dijadikan pertimbangan ialah kemudahan konsumen ataupun kesulitan serta produsen didalam menilai suatu kualitas pelayanan.

Dalam menilai apakah kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat atau pelanggan, hal yang perlu dilakukan ialah dengan cara membandingkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dengan pelayanan yang diinginkan oleh masyarat. Pelayanan dapat dikatakan telah memuaskan apabila pelanggan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan atau masyarakat.

Terciptanya kepuasan pelanggan mempunyai manfaat yang besar terhadap pemerintahan, yang mana salah satu diantaranya ialah lebih harmonisnya hubungan pemberi pelayanan kepada pelanggan, terciptanya loyalis yang baik terhadap pelanggan, dapat memberikan rekomendasi kepada masyarakat yang lain melaui mulut ke mulut yang menguntungkan bagi pelayanan, dimata masyarakat reputasi pelayanan semakin baik, dan laba yang diperoleh semakin meningkat (Tjiptono, 2005)

Enam prinsip utama yang harus berlaku dalam memberikan pelayanan agar dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik. Keenam prinsip tersebut mampu dalam memberikan serta membentuk maupun mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah. Enam prinsip pokok dalam strategi peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut meliputi : kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi dan penghargaan serta pengakuan (*total human reward*).

Prinsip-prinsip untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal dipengaruhi antara lain melalui persaingan pasar yang semakin sengit, termasuk di dalamnya adalah persaingan organisasi pemerintah dan organisasi bisnis dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Oleh karenanya diperlukan pemahaman terhadap faktor-faktor eksternal dengan cara :

1. Memulai sikap mengenali dinamika pelanggan terhadap apa yang mereka butuhkan dan apa yang mereka inginkan
 2. Mengembangkan suatu kerangka pendekatan kearah pencapaian keputusan pelanggan
 3. Mempertemukan tujuan usaha dalam rangka pencapaian kepuasan pelanggan
- (Husaini, 2001)

Faktor-faktor eksternal tersebut perlu direspon oleh setiap pucuk pemimpin, baik organisasi pemerintahan maupun bisnis dengan mengintegrasikan berbagai hal agar dapat memberikan suatu kualitas pelayanan yang mampu membuat pelanggan puas dengan hal tersebut, yang pada intinya adalah perlu perbaikan kinerja organisasi yang berorientasi kepada pemberian pelayanan publik yang prima.

Faktor-faktor internal, hal yang harus dilakukan guna untuk mendapatkan suatu kualitas pelayanan yang diinginkan ialah dengan terjun langsung dalam memberikan pelayanan sesuatu dengan prosedur terhadap pemberian pelayanan, oleh karenanya diperlukan teknik/cara pada tingkat operasionalnya.

Banyak pendapat para ahli yang merumuskan prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas. Agar pelayan tersebut dapat dikatakan berkualitas, menurut Lovelock dalam Achmad (2010:187) memerlukan beberapa prinsip-prinsip dalam hal meningkatkan pelayanan. Prinsip-prinsip tersebut adalah :

1. *Tangibels* (terjangkau), baik bentuk maupun fasilitas seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi
2. *Reliability* (handal), yaitu kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu
3. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), tanggungjawab terhadap apa yang telah diberikan terhadap pelayanan
4. *Assurance* (jaminan), merupakan suatu pengetahuan tentang pelayanan yang diberikan oleh pelayan kepada pelanggan
5. *Empathy* (empati), merupakan suatu prihatin pelayan terhadap pelanggan yang membutuhkan pelayanan

Beberapa kriteria agar tercipta suatu pelayanan yang berkualitas menurut Maxwell (2000) dalam Achmad (2010:187), yaitu :

1. Tepat dan relevan, artinya pelayanan yang diberikan pelayan terhadap pelanggan harus benar-benar tepat tanpa terjadi kesalahan

2. Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan yang bersifat dapat dijangkau oleh semua pihak yang membutuhkan pelayanan
3. Menjamin rasa keadilan, artinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang satu dengan yang lainnya dengan keadaan yang sama
4. Dapat diterima, artinya pelayanan yang mampu memenuhi setiap keinginan masyarakat dalam suatu pelayanan yang mana hal tersebut dilihat dari kemudahan dalam memperoleh pelayanan serta kenyamanan yang diberikan saat pelayanan berlangsung
5. Ekonomis dan efisien, artinya tarif yang diberikan dapat terjangkau oleh masyarakat
6. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Memperhatikan prinsip-prinsip yang ditemukan di atas, maka dapat ditemukan kata kunci sebagai tolak ukur yang utama dalam menilai pelayanan yang berkualitas adalah “kepuasan pelanggan”, yaitu sejauh mana pelayanan yang diberikan tersebut berhasil memberikan rasa puas terhadap pelanggan. Tentu untuk mencapainya diperlukan kesungguhan disertai syarat-syarat yang tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang bersifat relatif dan dapat berubah-ubah, serta berbeda satu dengan yang lainnya. Menurut Moenir, untuk menilai kualitas pelayanan publik adalah sangat ditentukan oleh pengguna jasa pelayanan, termasuk tingkat kesulitan/kemudahan mengenali karakteristik pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.

Demikian pula dalam pelayanan publik, Mustopadidjaja (2003:189) yang dikutip dalam (A. Batinggi & Badu Ahmad. 2013) menyatakan peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terus-menerus dalam rangka menjaga kepuasan konsumen.

untuk mewujudkan pelayanan yang mampu memuaskan masyarakat pelanggan, hal-hal berikut harus diperhatikan :

1. Visi dan misi pelayanan

Visi pelayanan merupakan komitmen dari seluruh manajemen terhadap kualitas pelayanan yang akan disediakan. Visi sifatnya sangat umum dan memiliki jangkauan jauh ke depan. Visi kemudian dijabarkan ke dalam misi yang sifatnya lebih operasional. Baik visi maupun misi disusun atas dasar perkembangan kebutuhan masyarakat pelanggan maupun perubahan lingkungannya.

2. Tujuan dan sasaran pelayanan

Meskipun misi sifatnya lebih operasional dibandingkan visi, tetapi dalam mewujudkan diperlukan tahapan pencapaiannya melalui rencana tindak. Oleh karena itu, dalam jangka menengah misi dijabarkan kedalam tujuan. Selanjutnya, tujuan dijabarkan kedalam sasaran-sasaran yang terukur dan siap dioperasionalkan pencapaiannya. Dalam menentukan tahapan pencapaian tersebut, selain dengan melihat kemampuan internal maka masyarakat pelanggan selalu menjadi pertimbangan utama.

Dalam kaitan itu, penetapan tujuan dan sasaran dapat dilihat dari perspektif internal maupun eksternal. Dari perspektif itu, tujuan dan sasaran diarahkan untuk meningkatkan kapasitas organisasi dalam memberikan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat pelanggan. Sedangkan dari perspektif eksternal, tujuan dan sasaran diarahkan untuk menciptakan kepuasan masyarakat pelanggan.

3. Standar pelayanan dan Ukuran Keberhasilan Pelayanan

Standar-standar diperlukan dalam kaitan komitmen unit pelayanan terhadap pelanggan. Standar-standar tidak hanya meliputi standar produk pelayanan tetapi juga standar operasi yang memungkinkan setiap petugas pelayanan mampu melaksanakan tugasnya sesuai dengan petunjuk yang jelas dan baku. Standar-standar secara internal dapat ditentukan sesuai dengan kemampuan unit pelayanan dengan memadukan harapan pelanggan. Penetapan standar-standar pada dasarnya dapat memberikan informasi tentang ukuran – ukuran keberhasilan pelayanan sekaligus menunjukkan sejauh mana kapasitas organisasi pelayanan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan. Bahkan untuk keperluan pelayanan yang mendunia (worldwide), standar-standar pelayanan dapat dibuat sesuai dengan standar-standar yang berlaku secara internasional. Standar-standar ditetapkan sebagai salah satu cara untuk memenuhi harapan masyarakat, bahkan melebihi harapan masyarakat, maka pelayanan dimaksud dapat dikatakan prima (excellent).

Standar-standar pelayanan perlu ditetapkan dengan tujuan :

- a) Menjadi alat monitoring dan analisis terhadap kinerja pelayanan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan,
- b) Menjadi alat komunikasi yang efektif antara masyarakat dengan penyedia layanan,
- c) Memberikan fokus yang jelas,

- d) Memberikan informasi mengenai akuntabilitas pelayanan yang harus dipertanggung jawabkan oleh unit penyedia layanan,
- e) Menjadi alat bagi pengambilan keputusan.

Standar-standar ditetapkan dengan tahap-tahap sebagai berikut:

- a) Mengetahui secara jelas pelayanan yang diberikan;
- b) Melakukan konsultasi dengan pelanggan, pegawai, dan stakeholder;
- c) Menetapkan standar;
- d) Mengembangkan pelaporan kinerja;
- e) Memberdayakan seluruh elemen dalam unit pelayanan; dan mengomunikasi standar

B. Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan public dalam kehidupan sangatlah luas dan juga merupakan hal yang dapat membuat perubahan akan kualitas yang diberikan terhadap pelayanan itu sendiri. Namun harus diakui, bahwasanya pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintahan terhadap masyarakat selalu mengalami perubahan, baik dari pendapat dan pelayanan yang diberikan serta meningkatnya tuntutan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan itu sendiri. Meskipun demikian, jika dilihat dari pembaruan pelayanan tersebut masih belumlah dapat memuaskan masyarakat, bahkan masyarakat terkadang masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan.

Pada hakikatnya manusia selalu membutuhkan pelayanan, bahkan dalam keadaan ekstrimpun manusia tidak dapat dipisahkan dengan pelayanan public. Sebagai

contoh, dapat dilihat dalam proses kelahiran seorang bayi. Ketika sang bayi lahir, dia akan menangis karena menghadapi situasi yang sangat berbeda ketika ia masih berada dalam kandungan. Jeritan tersebut dapat dikatakan bahwasanya bayi tersebut menginginkan pelayanan dari seorang ibu. Ketika memperoleh pelayanan (kasih sayang) bayi tersebut merasa nyaman dan tidak lagi menangis karena disebabkan oleh pelayanan yang diberikan ibunya kepada anak tersebut. Proses kelahiran ini dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan ibu terhadap anaknya sangatlah dibutuhkan. Budiman Rusli juga berpendapat akan pelayanan, dimana pelayanan akan selalu dibutuhkan dalam kehidupan manusia. Pelayanan menurutnya sama halnya dengan *life cycle theory of leadership* (LCTL) bahwa mulai dari awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan yang dibutuhkan sangatlah tinggi seperti pelayanan fisik, namun dengan bertambahnya usia manusia pelayanan tersebut semakin menurun (Dwiyanto, 2011)

Setiap saat manusia atau masyarakat selalu menginginkan pelayanan yang berkualitas dari pihak birokrat, meskipun demikian tuntutan kadangkala tidak sesuai dengan yang diinginkan seperti berbelit-belit dalam mendapatkan pelayanan, proses yang sangatlah lambat, biaya yang mahal serta melelahkan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Hal tersebut terjadi karena disebabkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh sebab itu, pelayanan di Indonesia perlu reformasi pelayanan dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikaninya. Artinya, birokrat yang

sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat (Rahmayanti 2010).

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan. Menurut kamus umum bahasa Indonesia, karya WJS Poerwadarminta, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain, seperti tamu atau pembeli. Menurut Prasajo (2006:18), Pelayanan merupakan respons terhadap kebutuhan manajerial yang akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginka. Menurut Moenir (2000:16), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Osborne dan Plastrik dalam buku Siagian (2010:4) mencirikan pemerintahan (birokrat) sebagaimana yang diharapkan di atas adalah pemerintahan milik masyarakat, yakni pemerintahan (birokrat) yang mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya kepada masyarakat. Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh birokrasi. Dengan adanya kontrol dari masyarakat pelayanan publik akan lebih baik karena mereka akan memiliki komitmen yang lebih baik, lebih peduli, dan lebih kreatif dalam memecahkan masalah. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan dikatakan sebagai kewajiban bukan hak karena mereka diangkat oleh pemerintah untuk melayani msyarakat, oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif serta lebih efisien.

Pelaksanaan aktivitas administrasi yang dilakukan manusia dengan memiliki karakteristik yang berbeda-beda mulai dari satu orang dan yang lainnya menyebabkan dinamika senantiasa mengalami fluksuasi, baik dilihat dari segi frekuensi maupun dilihat dari temperatur atau dengan kata lain watak manusia yang terlibat dalam ikatan kerjasama yang dipersyaratkan administrasi. Perbedaan-perbedaan ini yang menyebabkan perlakuan beraneka ragam pula, ada yang senantiasa memaksakan kehendaknya kepada pihak lain, dan ada pula melakukan kesepakatan terhadap pihak lain. Pemaksaan kehendak terhadap orang lain sesungguhnya menciptakan suatu kondisi yang tidak menyenangkan oleh manusia dalam pelaksanaan aktivitas mereka yang telah dipercayakan kepadanya.

Menurut Istiono, Pemerintahan milik masyarakat akan tercipta jika birokrat dapat mendefinisikan ulang tugas dan fungsi mereka. Patut dikatakan bahwasanya kebanyakan pemerintah yang tidak mengerti akan hal pelayanan yang dibutuhkan oleh manusia atau masyarakat sehingga apa yang diimpikan oleh masyarakat jauh dari kenyataan yang mereka alami

Selanjutnya menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Kotler dalam Samparan Lukman pelayanan adalah suatu kegiatan yang dapat menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya

Samparan berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan

Sinambela mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik

Pelayanan publik menurut Agung Kurniawan adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Thoha, Pelayanan publik merupakan pelayanan yang memberikan kemudahan serta bantuan terhadap masyarakat untuk mencapai tujuan tersebut baik dilakukan oleh seseorang atau kelompok

Dari pengertian tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Dengan demikian, pelayanan publik ialah memenuhi setiap apa yang dibutuhkan dan diinginkan masyarakat oleh penyelenggara negara. Tujuan didirikannya Negara oleh public (masyarakat) ialah semata-mata hanya untuk mensejahterakan kehidupan masyarakat.

Agar pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintahan kepada masyarakat memuaskan, perlu adanya asas-asas pelayanan. Asas-asas pelayanan tersebut berdasarkan Undang-undang No.25 tahun 2009 (pasal 4) yaitu :

1. Kepentingan umum. Artinya, memberikan pelayanan dan tidak mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan
2. Kepastian hukum. Artinya, dalam memberikan pelayanan hak dan kewajiban masyarakat terwujud
3. Kesamaan hak. Artinya, pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi
4. Keseimbangan hak dan kewajiban. Artinya, memenuhi setiap hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayanan
5. Keprofesionalan. Artinya, pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas
6. Partisipatif. Artinya meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif. Artinya, pelayanan yang adil ke setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan
8. Keterbukaan. Artinya, pelayanan yang mudah dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan yang dibutuhkan
9. Akuntabilitas. Artinya pertanggungjawaban yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang sesuai dengan undang-undang yang berlaku
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Artinya, pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan agar terciptanya keadilan dalam pelayanan
11. Ketepatan waktu. Artinya, pelayanan yang dilakukan dengan tepat waktu yang sesuai dengan standar pelayanan

12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Artinya, setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pelayanan publik Jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, diantaranya sebagai berikut :

1. pelayanan administratif

Pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan yang berupa pencatatan, penelitian, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya dengan secara keseluruhan yang dapat menghasilkan produk akhir yang berupa dokumen-dokumen, misalnya sertifikat, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Contoh pelayanan ini, ialah : sertifikat tanah, IMB, serta pelayanan administrasi kependudukan seperti KTP, KK dan akte kelahiran

2. Pelayanan barang

Pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan yang dapat berupa kegiatan penyediaan dan pengolahan bahan yang berbentuk fisik termasuk distribusi termasuk penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit/individu) dalam suatu sistem. Kegiatan pelayanan barang tersebut dapat menghasilkan produk yang dapat memberikan nilai tambah bagi penggunanya. Contoh pelayanan ini, antara lain : listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telpon, dan lain sebagainya.

3. Pelayanan jasa

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. Contoh pelayanan ini, antara lain : perbankan, pos, dan lain sebagainya.

Di dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

- i. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
- ii. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan /sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public
- iii. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur dan disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain

Menurut ratminto (2010) dalam pelayanan publik oleh swasta, adaptasi pelayanan sangat tinggi. Penyelenggara pelayanan selalu berusaha untuk merespon keinginan pengguna karena posisi tawar pengguna yang sangat tinggi. Apabila keinginan pengguna tidak direspon, maka pengguna akan beralih kepada penyelenggara pelayanan yg lain. Jelas sekali bahwa locus control ada dipihak pengguna/klien. Dengan demikian sifat pelayanan adalah pelayanan yang dikendalikan oleh pengguna.

C. Pelayanan Administrasi Pertanahan

Tanah dalam Bahasa Inggris disebutkan "*land*" yang diartikan tidak hanya tanah, tetapi semua yang berada dan melekat padanya dapat diartikan "*land*". Pengertian *land* tersebut sama dengan pengertian "*bumi*" sebagaimana yang tertera dalam Undang-

Undang Pokok Agraria, yaitu permukaan bumi, tubuh bumi dibawahnya dan yang berada dibawah air.

Yang dimaksud dengan tanah dalam bidang pertanahan adalah lahan, sehingga muncullah kalimat pendaftaran tanah, bukan pendaftaran lahan. Dimana dalam hal ini pendaftaran tanah adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh aparat birokrat dalam pemerintahan yang secara terus menerus, yang dapat berupa pengumpulan keterangan atau data tertentu mengenai tanah-tanah yang ada di wilayah tertentu, pengelolaan, penyimpanan, dan penyajiannya bagi kepentingan rakyat, dalam rangka memberikan jaminan kepastian hukum dibidang pertanahan, termasuk penertiban tanda buktinya dan pemeliharannya.

Pertanahan yaitu suatu kebijakan yang digariskan oleh pemerintah di dalam mengatur hubungan antara tanah dengan orang agar tercipta keamanan dan ketentraman dalam mengelola tanah tersebut sehingga tidak melampaui batas. Oleh karena itu demi terjadinya ketertiban di bidang pertanahan pemerintah mengusulkan administrasi pertanahan yang terpadu dan terencana.

Ismaya Samun (2013) Administrasi pertanahan yakni menuju kepada penerimaan kegiatan sektor publik untuk mendukung pendaftaran tanah, kepemilikan, pembangunan, penggunaan, hak atas tanah dan pemindahan hak atas tanah .

Tujuan administrasi pertanahan dalam rangka pendaftaran tanah Sutedi Adrian (2014) ialah sebagai berikut :

1. Orang-orang atau badan hukum yang memiliki tanah dengan mudah dapat membuktikan, bahwassanya merekalah yang berhak atas tanah itu, hak apa yang

dipunyai dan tanah manakah yang dihaki. Tujuan ini dicapai dengan memberikan surat tanda bukti kepada pemegang hak yang bersangkutan

2. Siapa pun yang memerlukan dapat dengan mudah memperoleh keterangan yang bersangkutan mengenai tanah yang terletak di wilayah pendaftaran yang bersangkutan yang ingin memperoleh kepastian apakah keterangan yang diberikan kepadanya itu benar. Tujuan ini dicapai dengan memberikan sifat terbuka bagi umum pada data yang disimpan.

Susyanti (2010) Manfaat administrasi pertanahan dalam rangka pendaftaran tanah ini ialah sebagai berikut :

1. Kepastian hak atas tanah

Dari segi yuridis mengenai status haknya, siapa yang berhak atasnya (siapa yang mempunyai) dan ada atau tidaknya hak-hak dan kepentingan pihak lain. Ini diperlukan karena status tanah itu bermacam-macam dan masing-masing mempunyai kewenangan dan meletakkan kewajiban-kewajiban yang berbeda kepada pihak yang mempunyai.

2. Kepastian subyek haknya

Kepastian siapa yang mempunyai tanah dan kita dapat mengetahui siapa saja yang berhubungan untuk dapat melakukan perbuatan-perbuatan hukum secara sah mengenai ada atau tidaknya hak-hak dan kepentingan pihak ketiga diperlukan untuk mengetahui perlu atau tidaknya diadakan tindakan-tindakan tertentu untuk menjamin penguasaan dan penggunaan tanah yang bersangkutan secara efektif dan aman.

3. Kepastian obyek haknya

Kepastian mengenai bidang teknis (yaitu kepastian mengenai letak, luas dan batas-batas tanah yang bersangkutan). Ini diperlukan untuk menghindari sengketa di

kemudian hari baik dengan pihak yang menyerahkan maupun dengan pihak-pihak yang mempunyai tanah yang berbatasan.

4. Kepastian hukumnya

Bagi pemegang hak atas tanah pendaftaran tanah bermanfaat : memberikan rasa aman; memudahkan melakukan peralihan hak atas tanah; dapat dijadikan jaminan utang; dan membantu pemerintah dalam penetapan IPEDA.

Sebagaimana telah dibahas pada bagian awal, pendaftaran tanah merupakan suatu hal yang harus dilakukan berkaitan dengan jual beli tanah dan bangunan. Ketentuan ini juga berlaku pada peristiwa dan perbuatan hukum lain yang berakibat terjadinya peralihan hak atas tanah dan bangunan kepada pihak lain, misalnya waris, hibah, tukar-menukar, hibah wasiat, dan lain-lain.

Dalam Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) dijelaskan bahwa untuk mewujudkan jaminan kepastian hukum dan kepastian hak atas tanah maka perlu dilakukan kegiatan pendaftaran oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah diatur. Menurut PP No. 10 Tahun 1960 (Aartje Tehupeiory : 2012), sertifikat tanah adalah salinan buku tanah dan surat ukur yang dijahit menjadi satu bersama-sama dengan kertas sampul yang bentuknya ditentukan oleh Menteri Agraria.

Dalam PP No. 24 Tahun 1997, sertifikat tanah adalah surat tanda bukti hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf c UUPA untuk hak atas tanah, hak atas pengelolaan, tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat kita simpulkan bahwa sertifikat tanah terdiri atas salinan buku tanah dan surat ukur yang asli dijahit menjadi sampul. Buku tanah yaitu dokumen dalam bentuk daftar yang memuat data yuridis dan data fisik suatu objek pendaftaran tanah yang sudah ada haknya. Sedangkan surat ukur adalah dokumen yang memuat data fisik suatu bidang tanah dalam bentuk peta dan uraian.

Pendaftaran hak atas tanah dimaksudkan untuk memenuhi asas publisitief dan asas spesiliteif. Asas publisitief bermaksud agar pendaftaran itu diketahui oleh semua orang sedangkan asas spesiliteif bermaksud supaya diketahui dimana letak tanah tersebut. Pendaftaran tanah dilakukan sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2013 Tentang pelimpahan kewenangan pemberian hak atas tanah dan kegiatan pendaftaran tanah.

Hak atas tanah yang berlaku di Indonesia saat ini merupakan salah satu hal yang diatur dalam hukum agraria. Ketentuan tentang hak milik atas tanah diatur dalam pasal 20-27 Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA). Berikut beberapa sertifikat hak atas tanah, yaitu :

a. Hak milik

Hak milik menurut UUPA adalah hak milik yang mempunyai fungsi sosial seperti juga hak atas tanah lainnya (pasal 6 UUPA) sehingga hal ini mengandung arti bahwa hak milik atas tanah tersebut di samping hanya memberikan manfaat bagi pemiliknya, harus diusahakan pula agar dapat berguna untuk orang lain atau kepentingan umum bila keadaan memang memerlukan. Penggunaan hak milik tersebut tidak boleh mengganggu ketertiban dan kepentingan umum.

Dalam UUPA, pengertian Hak milik yang dirumuskan dalam pasal 20 UUPA, yakni sebagai berikut:

1. Hak milik adalah hak turun-temurun, terkuat dan terpenuh, yang dapat dipunyai orang atas tanah, dengan mengikat ketentuan pasal 6.
2. Hak milik dapat beralih dan dialihkan kepada pihak lain.

Ciri-ciri hak milik atas tanah menurut Marihot (2003) sebagai berikut :

1. Hak terpenuhi, terkuat bersifat turun-temurun
2. Haknya Dapat beralih dan dialihkan kepada pihak lain
3. Hanya WNI dan badan hukum Indonesia yang ditepakan pemerintah Indonesia yang dapat menjadi pemegang hak milik. Hak milik tidak bisa dimiliki oleh orang asing begitupun dengan pemindahan hak milik terhadap orang asing itu dilarang
4. Hak milik juga dapat dimiliki oleh badan tertentu yang ditunjuk oleh pemerintah
5. Mempunyai fungsi sosial tanah
6. Penggunaan tanah hak milik dibatasi oleh orang yang bukan pemiliknya dan telah diatur oleh Peraturan Pemerintah.
7. Dapat dijadikan jaminan atas utang dan dibebani hak tanggungan (ikatan hipotik atau kredit verband)
8. Semua warga negara Indonesia sama haknya untuk memiliki tanah hak milik tanpa memandang jenis kelamin, suku, agama dan ras

Dalam UUPA Pasal 21 ayat (1) dan ayat (2), diatur mengenai pembatasan-pembatasan terhadap kepemilikan atas tanah. Pasal tersebut menjelaskan bahwa yang berhak atas hak milik adalah warga negara Indonesia dan badan-badan hukum yang ditetapkan oleh pemerintah dan memenuhi syarat-syarat dapat mempunyai hak milik.

Sementara itu, orang-orang wajib melepaskan hak milik atas tanah menurut Pasal 21 ayat (3) dan (4) UUPA, sebagai berikut :

1. Warga negara asing.
2. Warga negara Indonesia yang mempunyai hak milik dan setelah berlakunya UUPA ini kehilangan kewarganegaraannya.
3. Seseorang yang memiliki dua status kewarganegaraan.

Terjadinya hak milik. Hak milik atas tanah dapat terjadi melalui 3 cara sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 22 UUPA, yaitu :

1. Hak milik atas tanah yang terjadi menurut hukum adat.
2. Hak milik atas tanah terjadi karena penetapan pemerintah.
3. Hak milik atas tanah terjadi karena ketentuan undang-undang

b. Hak Guna Usaha (HGU)

Hak guna usaha adalah tanah diserahkan kepemilikan kepada subjek atas tanah lain untuk jangka waktu tertentu dan jika jangka waktu tersebut telah tercapai, tanah tersebut harus diserahkan kembali kepada negara. Artinya kepemilikan hak atas tanah pada hak guna usaha bersifat sementara.

Dengan demikian maka sifat-sifat dari Hak Guna Usaha menurut Ali Achmad Chomzah (2002:17-18) adalah :

1. Hak atas tanah untuk mengusahakan tanah Negara untuk keperluan perusahaan pertanian, perikanan dan peternakan.
2. Jangka waktu 25 atau 35 tahun dan dapat diperpanjang dengan waktu 25 tahun.

3. Luas minimum 5 Hektare jika luasnya lebih dari 25 Ha, harus mempergunakan tehnik perusahaan yang baik.
4. Dapat beralih dan dialihkan.
5. Dapat dijadikan jaminan kredit dengan dibebani Hak tanggungan

c. Hak Guna Bangunan (HGB)

Hak guna bangunan adalah hak untuk mendirikan dan mempunyai bangunan di atas sebidang tanah dan tanah tersebut bukan kepunyaan dari pemilik bangunan dan jangka waktu kepemilikannya paling lama 30 tahun dan dapat diperpanjang untuk jangka waktu paling lama 20 tahun.

Jadi, dalam hal ini pemilik bangunan berbeda dari pemilik hak atas tanah dimana bangunan tersebut didirikan. Ini berarti seorang pemegang Hak Guna Bangunan adalah berbeda dari pemegang Hak Milik atas bidang tanah dimana bangunan tersebut didirikan; atau dalam konotasi yang lebih umum, pemegang Hak Guna Bangunan bukanlah pemegang Hak Milik dari tanah dimana bangunan tersebut didirikan

Berdasarkan Pasal 35 ayat (3) UUPA, Hak Guna Bangunan dapat beralih dan dialihkan kepada pihak lain dengan cara pewarisan, yang harus dibuktikan dengan adanya hal-hal sebagai berikut:

1. Surat wasiat atau surat keterangan sebagai ahli waris yang dibuat oleh pejabat yang berwenang;
2. Surat keterangan kematian pemegang Hak Guna Bangunan yang dibuat oleh pejabat yang berwenang;
3. Bukti identitas para ahli waris; dan

4. Sertifikat Hak Guna Bangunan yang bersangkutan

d. Hak Pakai (HP)

Hak pakai adalah hak untuk menggunakan atau memungut hasil dari tanah yang dikuasai langsung oleh negara atau hak pakai yaitu Hak untuk menggunakan dan/atau memungut hasil dari tanah yang dikuasai langsung oleh negara atau tanah milik orang lain yang memberi wewenang dan kewajiban yang ditentukan dalam keputusan pemberiannya oleh pejabat yang berwenang memberikannya atau dalam perjanjian dengan pemilik tanahnya, yang bukan perjanjian sewa-menyewa atau perjanjian pengolahan tanah, segala sesuatu asal tidak bertentangan dengan jiwa ketentuan undang-undang ini menurut Urip Santoso

Dari ketentuan Pasal 41 UUPA dapat dijelaskan bahwa ciri-ciri Hak Pakai, adalah :

1. Wewenang pemegang Hak Pakai terhadap tanahnya adalah mempergunakan tanah untuk kepentingan mendirikan bangunan, yaitu dapat dilihat dari kata "menggunakan tanah", juga dipergunakan untuk kepentingan pertanian, perikanan, peternakan, dan perkebunan, yaitu dapat dilihat dari perkataan "memungut hasil dari tanah".
2. Asal tanah Hak Pakai adalah di samping terjadi pada tanah yang dikuasai langsung oleh Negara, juga dapat terjadi pada tanah Hak Milik;
3. Cara terjadinya Hak Pakai adalah untuk Hak Pakai yang terjadi pada tanah yang dikuasai langsung oleh negara melalui keputusan pemberian hak oleh pejabat yang berwenang, sedangkan Hak Pakai yang terjadi pada tanah Hak Milik terjadi melalui perjanjian penggunaan tanah antara pemilik tanah dengan pemegang Hak Pakai.

4. Hak Pakai dapat diberikan untuk jangka waktu tertentu, atau selama tanahnya dipergunakan untuk keperluan tertentu.¹

D. Kerangka Pikir

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada proses organisasi bisnis, tetapi telah berkembang luas pada tatanan organisasi pemerintahan. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetensi global yang sangat ketat.

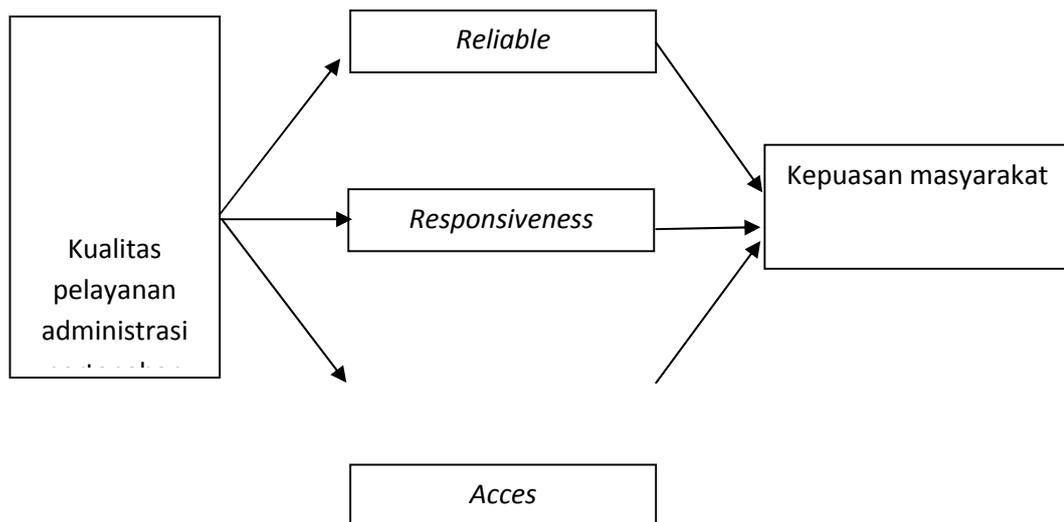
Dalam kondisi yang demikian hanya organisasi yang mampu memberikan pelayanan berkualitas akan merebut konsumen potensial, seperti halnya lembaga pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi. Oleh karena itu, pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma baru global agar pelayanannya mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik. Untuk itu birokrasi seharusnya menjadi *center of excellence*, pusat keunggulan pemerintahan.

Kualitas oleh banyak pakar diartikan dalam satu frase, di antaranya W.E Deming mengartikan sebagai peningkatan berkelanjutan (*continuous improvement*); Joseph M.Juran, mengartikan sebagai kegunaan (*fit for use*); Philip Crosby, mengartikan kesesuaian dengan persyaratan. Selain itu Kaoru Ishikawa, mengartikan dalam bentuk kalimat, yaitu produk yang paling ekonomis, paling berguna dan selalu memuaskan pelanggan. Selanjutnya JW Cortado, menyebutnya pula dalam satu frase, yaitu saat kejujuran (*the moment of truth*), atau kualitas diciptakan pada saat pelaksanaan

Bertolak dari pendapat di atas, pelayanan kualitas birokrasi adalah melayani konsumen dengan kebutuhan dan selernya. Pengertian ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, semuanya sudah terukur ketepatannya karena yang diberikan adalah kualitas.

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pertanahan tentunya melakukan koordinasi dengan instansi yang terkait dengan hal yang berhubungan dengan pertanahan. Dalam fungsi administrasi pihak Kantor Pertanahan sebagai media yang menghubungkan masyarakat dengan Badan Pertanahan Nasional atau BPN. Koordinasi pihak kantor pertanahan dan pihak BPN menjadi pengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantaeng.

Secara skematis alur kerangka pikir dapat dilihat sebagai berikut :



Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Deskripsi fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data sehingga tidak terjadi kesalahan terhadap data yang diambil. Agar dapat menyamakan pendapat serta cara pandang dalam karya ilmiah ini, maka penulis menjabarkan penjelasan mengenai maksud dan deskripsi fokus penelitian.

Deskripsi fokus penelitian ialah merupakan penjelasan dari kerangka pikir. Deskripsi fokus penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. *Reliable*, dimana dalam pemberian kualitas pelayanan para staff yang memberikan batas waktu pelayanan yang telah di tentukan harus tepat waktu.
2. *Responsiveness*, untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat tentunya pegawai harus bertanggung jawab terhadap kualitas yang diberikan.
3. *Acces*, agar tercipta kualitas pelayanan yang baik para pegawai harus memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan salah satunya dengan melakukan pendekatan kepada para pelanggan atau masyarakat

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian selama kurang lebih 2 bulan mulai dari 02 Maret 2018 sampai 24 April 2018, lokasi penelitian dilakukan di Kementerian ATR/BPN Kabupaten Bantaeng. Pemilihan ini dilakukan dengan alasan dan pertimbangan di karenakan Kementerian ATR/BPN Kabupaten Bantaeng, khususnya dalam kualitas pelayanan administrasi pertanahan perlu mendapatkan perhatian dari semua kalangan yang terkait, mengingat banyaknya kasus pertanahan.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah, pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian pendekatan deskriptif kualitatif yaitu penelitian berupa kata-kata lisan maupun tertulis dari orang-orang yang diamati. Dengan maksud peneliti mendapat dan mengumpulkan data yang mendalam langsung dari lokasi penelitian tentang kualitas pelayanan administrasi pertanahan di Kementerian ATR/BPN Kabupaten Bantaeng.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ialah tipe penelitian studi kasus yang merupakan bentuk penelitian yang meneliti fenomena khusus yang hadir dalam suatu konteks yang terbatas.

C. Sumber Data

Sumber data yang peneliti gunakan dalam penelitian ialah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data yang didapatkan dari hasil :

- a. Teknik *interview* atau wawancara yaitu melakukan wawancara yang lebih mendalam terhadap informan yang telah ditunjuk dengan mengajukan beberapa daftar pertanyaan
- b. Teknik *Observasi* yaitu dengan melakukan pengamatan langsung untuk mengumpulkan data tentang kualitas pelayanan yang terjadi.

2. Data sekunder

Data diperoleh melalui studi pustaka (*Library Search*) yaitu mengambil data dari sejumlah buku, literatur, internet, tulisan-tulisan karya ilmiah, maupun perundang-undangan yang mampu mendukung kelengkapan data sekunder.

D. Informan Penelitian

Informan ialah seseorang yang mampu memberikan informasi yang akurat terhadap data yang ingin diperoleh dalam kualitas pelayanan administrasi pertanahan di kementerian ATR/BPN Kabupaten Bantaeng. Penentuan teknik informan pada penelitian ini ialah dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana peneliti dengan sengaja memilih berdasarkan syarat atau ditentukan dan ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian.

Adapun informan dalam penelitian ini ialah :

1. Kementerian ATR/BPN Kabupaten Bantaeng
2. Masyarakat

E. Teknik Pengumpulan Data

Demi mendapatkan data yang nyata dan relevan serta nantinya dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana mestinya, peneliti menggunakan beberapa teknik penelitian yang mempunyai kelebihan dan kekurangan masing-masing. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan :

1. Wawancara yaitu mengajukan pertanyaan langsung kepada informan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi pertanahan di Kemeterian ATR/BPN Kabupaten Bantaeng
2. Observasi yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti terjun langsung kelapangan mengamati situasi dan kondisi yang terjadi selama proses pelayanan administrasi pertanahan di Kemeterian ATR/BPN Kabupaten Bantaeng berjalan
3. Dokumentasi yaitu dengan menggunakan catatan-catatan selama penelitian berlangsung sehingga data yang diperoleh relevan dengan obyek penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitiann ini ialah analisis deskriptif kualitatif yang memuat aspek yaitu : (1) analisis sebelum ke lapangan dengan melakukan analisis data hasil studi pendahuluan yang digunakan dalam penentuan focus penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi pertanahan di Kementerian ATR/BPN KabupatenBantaeng. (2) analisis selama di lapangan dengan menggunakan model Miles and Huberman (Sugiono, 2012 : 246) bahwa terdapat beberapa komponen tersebut sebagaimana yang diuraikan di bawah ini :

1. Pengumpulan data yaitu penelitian yang melakukan pengumpulan data hasil studi pendahuluan sebelum kelapangan menganalisis data hasil tersebut untuk keperluan penentuan focus peneliti dan pengumpulan data setelah di lapangan tentunya dianalisis untuk merangkum dan memilih hal-hal yang pokok yang dianggap relevan melalui reduksi data

2. Reduksi data yaitu data yang terkumpul atau diperoleh di lapangan tentunya dianalisis untuk merangkum dan memilih hal-hal yang pokok dianggap relevan melalui reduksi data. data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya yang dianggap penting.
3. Sajian data adalah susunan informasi yang memungkinkan dapat ditariknya suatu kesimpulan penelitian. Penyajian data dalam bentuk gambaran yang jelas serta memudahkan dalam penyusunan kesimpulan penelitian
4. Kesimpulan merupakan hasil akhir dari reduksi data dan penyajian data. Kesimpulan peneliti perlu diverifikasi agar mantap dan benar-benar bisa dipertanggungjawabkan kebenarannya.

G. Pengabsahan Data

Setelah menganalisis data, peneliti harus memastikan apakah interpretasi dan temuan penelitian akurat. Validasi temuan menurut Creswell berarti bahwa peneliti menaentukan keakuratan dan kredibilitas temuan melalui beberapa strategi, antara lain *member checking*, triangulasi dan auditing (Sugiyono, 2012 : 42).

1. *Member checking* adalah proses penelitian dimana peneliti mengajukan kembali pertanyaan baik secara lisan maupun tertulis terhadap satu atau beberapa orang guna untuk mendapatkan hasil yang nyata dan akurat terhadap penelitian yang dilakukan peneliti tanpa adanya kecenderungan.
2. Triangulasi adalah bentuk pengabsahan data yang berupa analisis data yang dilakukan peneliti yang meliputi : 1) individu (informan) yang berada (guru dan murid), 2) tipe atau member data (wawancara, pengamatan dan dokumen), serta 3) metode pengumpulan data (wawancara, pengamatan dan dokumen).
3. External audit, yaitu untuk menghindari bias atau temuan, peneliti melakukan kembali pertanyaan dengan seseorang diluar penelitian. Seseorang tersebut dapat

berupa yang ahli memberikan nilai imbang terhadap sesuatu yang diteliti dan member nilai yang sama rata didalam pemeriksaan laporan penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Bantaeng

a. Kondisi Geografis

Kabupaten Bantaeng secara geografis terletak pada titik 5021'23 - 5035'26" lintang selatan dan 1190551'42" – 12005'26" bujur timur. Berjarak 125 Km kearah selatan dari Ibukota Provinsi Sulawesi Selatan. Batas-batas wilayah Kabupaten Bantaeng ialah sebagai berikut :

- Bagian Utara berbatasan dengan pegunungan Lompobattang dan persawahan
- Bagian Selatan berbatasan dengan Laut Flores
- Bagian Timur berbatasan dengan Kabupaten Bulukumba
- Bagian Barat berbatasan dengan Kabupaten Je'nepono

Kondisi Geografis Kabupaten Bantaeng menurut kecamatan, dapat dijabarkan dalam tabel berikut :

Tabel 4.1 Kondisi Geografis Kabupaten Bantaeng Menurut Kecamatan

Kecamatan	Bujur	Lintang	Ketinggian (mdpl)
Bissappu	119°54'47" BT	05°32'54" LS	25 – 100 m
Uluere	119°54'47" BT	05°26'46" LS	500 – 1000 m
Sinoa	119°55'39" BT	05°30'10" LS	100 – 500 m
Bantaeng	119°56'58" BT	05°32'37" LS	25 – 100 m
Eremerasa	119°58'45" BT	05°31'07" LS	500 – 1000 m
Tompobulu	120°02'26" BT	05°27'08" LS	500 – 1000 m
Pajukukang	120°01'08" BT	05°33'30" LS	25 – 100 m
Gantarangeke	120°02'19" BT	05°30'01" LS	300 – 500 m

Sumber : Bantaeng Dalam Angka

b. Luas Wilayah

Luas Wilayah mencapai 395,83 km² Terbagi atas 8 Kecamatan serta 46 Desa dan 21 Kelurahan, yang terdiri dari Kecamatan Bantaeng, Kecamatan Bissappu, Tompobulu, Uluere, Pajukukang, Eremerasa, Sinoa, Gantarangkeke. Gambaran luas wilayah perkecamatan dalam Kabupaten Bantaeng, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.2 Luas Wilayah Perkecamatan Di Kabupaten Bantaeng

No	Kecamatan	Luas Wilayah
1	Bissappu	32,895 km ²
2	Uluere	67,29 km ²
3	Sinoa	43 km ²
4	Bantaeng	28,85 km ²
5	Eremerasa	45,01 km ²
6	Tompobulu	76.99 km ²
7	Pajukukang	49,9 km ²
8	Gantarangkeke	52,95 km ²

Sumber : Bantaeng Dalam Angka

c. Kependudukan

Jumlah penduduk 170,057 jiwa dengan rincian laki-laki sebanyak 82.605 jiwa dan perempuan 87.452 jiwa, yang tersebar di 8 Kecamatan. Secara umum

jumlah penduduk kabupaten Bantaeng dari tahun ketahun semakin meningkat, seperti halnya yang terlihat dari tabel berikut ini

Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Kabupaten Bantaeng

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)				
		2013	2014	2015	2016	2017
1	Bissappu	31.492	31.744	31.998	32.254	32.254
2	Uluere	11.010	11.098	11.187	11.277	11.367
3	Sinoa	12.042	12.138	12.235	12.333	13.432
4	Bantaeng	37.385	37.744	31.998	32.254	32.512
5	Eremerasa	18.951	19.103	19.256	19.410	19.565
6	Tompobulu	23.328	23.515	23.703	23.289	24.084
7	Pajukukang	29.543	29.780	30.018	30.258	30.500
8	Gantarangkeke	16.153	16.282	16.413	16.544	16.676
Jumlah		179.905	181.344	182.795	184.57	185.731

Sumber : Bappeda Bantaeng (diolah Pokja)

2. Gambaran Umum Badan Pertanahan Nasional

a. Sejarah Umum Berdirinya Badan Pertanahan Nasional

Masa Kemerdekaan 1945 – 1960

Pada proklamasi kemerdekaan yang sesuai dengan semangat dalam membentuk Negara baru yang merdeka, pemerintah Republik Indonesia memiliki tekad untuk menyempurnakan dan membenahi pengelolaan pertanahan. Landasan hukum pertanahan dalam menggunakan hukum warisan pemerintah Belanda yang akan diganti melalui Departemen dalam Negeri dalam mempersiapkan landasan hukum pertanahan yang sesuai dengan UUD 1945.

Berdasarkan penetapan Presiden Nomor 16 Tahun 1948 pemerintah membentuk Panitia Agraria Yogyakarta. Kemudian dalam tiga tahun terbit keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 1951 yang membentuk panitia agraria Jakarta sekaligus dapat membubarkan panitia agraria Yogyakarta dalam pembentukan kedua panitia agraria itu sebagai upaya untuk mempersiapkan lahirnya unifikasi dalam hukum pertanahan yang sesuai dengan kepribadian bangsa Indonesia.

Kemudian lewat keputusan Presiden Nomor 55 Tahun 1955 pemerintah membentuk kementerian agraria yang terpisah dan berdiri sendiri di departemen dalam negeri. Pada tahun 1956 berdasarkan keputusan presiden nomor 1 tahun 1956 yang dibentuk oleh panitia urusan agrarian Yogyakarta sekaligus membubarkan tugas panitia agrarian Jakarta dalam mempersiapkan proses penyusunan Undang-undang pokok agrarian (UUPA).

Titik tolak reformasi hukum pertanahan nasional terjadi pada 24 September 1960. Pada hari itu, rancangan Undang-Undang Pokok Agraria disetujui dan disahkan menjadi Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960. Dengan berlakunya UUPA tersebut, untuk pertama kalinya pengaturan tanah di Indonesia menggunakan produk hukum nasional yang bersumber dari hukum adat

Melalui Peraturan Menteri Agraria Nomor 1 Tahun 1964 yang telah ditetapkan dengan tugas, susunan, dan pimpinan dalam Departemen Agraria. Peraturan tersebut nantinya disempurnakan dengan Peraturan Menteri Agraria Nomor 1 Tahun 1965 yang mengurai tugas Departemen Agraria serta menambahkan Direktorat Transmigrasi dan Kehutanan ke dalam organisasi. Pada periode ini, terjadi penggabungan antara Kantor Inspeksi Agraria-Departemen Dalam Negeri, Direktorat Tata Bumi-Departemen Pertanian, Kantor Pendaftaran Tanah-Departemen Kehakiman.

Orde Baru, 1965 – 1988

Departemen Agraria kembali diciutkan secara kelembagaan pada tahun 1956 yang menjadi Direktorat Jenderal. Hanya saja, cakupannya ditambah dengan Direktorat bidang Transmigrasi sehingga namanya menjadi Direktorat Jenderal Agraria dan Transmigrasi, di bawah Departemen Dalam Negeri. Penciutan ini dilakukan oleh Pemerintah Orde Baru dengan alasan efisiensi dan penyederhanaan organisasi.

Di tahun yang sama terjadi perubahan organisasi yang mendasar. Direktorat Jenderal Agraria tetap menjadi salah satu bagian dari Departemen Dalam Negeri dan berstatus Direktorat Jenderal, sedangkan permasalahan transmigrasi ditarik ke dalam Departemen Veteran, Transmigrasi, dan Koperasi.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 145 Tahun 1969 dicabut dan diganti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 88 Tahun 1972 yang menyatakan penyatuan instansi Agraria di daerah. Di tingkat provinsi, dibentuk Kantor Direktorat Agraria Provinsi, sedangkan di tingkat kabupaten/kota dibentuk Kantor Sub Direktorat Agraria Kabupaten/ Kota madya.

Berdirinya BPN dan Masa Sesudahnya, 1988 – 1993

Di tahun 1988 yang merupakan tonggak bersejarah karena terbit Keputusan Presiden Nomor 26 Tahun 1988 tentang Badan Pertanahan Nasional. Sejalan dengan meningkatnya pembangunan nasional yang menjadi tema sentral proyek ekonomi – politik Orde Baru, kebutuhan akan tanah juga makin meningkat. Sedangkan persoalan yang sedang dihadapi oleh Direktorat Jenderal Agraria kini bertambah berat dan rumit. Untuk menyelesaikan hal tersebut, status Direktorat Jenderal Agraria ditingkatkan menjadi Lembaga Pemerintah Non Departemen dengan nama Badan Pertanahan Nasional. Dengan lahirnya Keputusan Presiden Nomor 26 Tahun 1988 tersebut, Badan Pertanahan Nasional bertanggung jawab langsung kepada Presiden.

Periode 1993 – 1998

Dalam Keputusan Presiden Nomor 96 Tahun 1993, Kepala Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas yang kini dirangkap oleh Menteri Negara Agraria. Kedua lembaga tersebut dipimpin oleh satu orang sebagai Menteri Negara Agraria/ Kepala Badan Pertanahan Nasional. Dalam melaksanakan tugasnya di Kantor Menteri Negara Agraria yang berkonsentrasi untuk merumuskan kebijakan yang bersifat koordinasi, selain itu Badan Pertanahan Nasional lebih berkonsentrasi pada hal-hal yang bersifat operasional.

Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional menerbitkan Keputusan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 5 Tahun 1994 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Staf Kantor Menteri Negara Agraria.

Periode 1999 – 2000

Keputusan Presiden Nomor 154 Tahun 1999 tentang Perubahan Keputusan Presiden Nomor 26 Tahun 1988. Kepala Badan Pertanahan Nasional dirangkap oleh Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia. Pelaksanaan pengelolaan pertanahan sehari-harinya dilaksanakan Wakil Kepala Badan Pertanahan Nasional.

Periode 2000 – 2006

Pada periode ini Badan Pertanahan Nasional beberapa kali mengalami perubahan struktur organisasi. Keputusan Presiden Nomor 95 Tahun 2000 tentang Badan Pertanahan Nasional mengubah struktur organisasi eselon satu di Badan Pertanahan Nasional. Namun yang lebih mendasar adalah Keputusan Presiden Nomor 10 Tahun 2001 tentang Pelaksanaan Otonomi Daerah Dibidang Pertanahan. Kemudian terbit Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, Dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen, dan Keputusan Presiden Nomor 34 Tahun 2003 tentang Kebijakan Nasional Di Bidang Pertanahan memposisikan BPN sebagai lembaga yang menangani kebijakan nasional di bidang pertanahan.

Periode 2006 – 2013

Pada 11 April 2006 terbit Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional yang menguatkan kelembagaan Badan Pertanahan Nasional, di mana tugas yang diemban BPN RI juga menjadi semakin luas. BPN RI bertanggung jawab langsung kepada Presiden, dan melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral serta membicarakan fungsi BPN RI

Periode 2013 – 2015

Pada 2 Oktober 2013 terbit Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2013 tentang Badan Pertanahan Nasional yang mengatur fungsi Badan Pertanahan Nasional

Periode 2015 – Sekarang

Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia telah berubah menjadi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 17 Tahun 2015 tentang Kementerian Agraria yang berfungsi Tata Ruang dan Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional yang ditetapkan pada 21 Januari 2015.

b. Tugas dan Fungsi BPN Kabupaten Bantaeng

Tugas

Tugas Badan Pertanahan Nasional yakni melaksanakan system pemerintahan di dalam bidang pertanahan secara berkeseluruhan/nasional, regional maupun sektoral.

Fungsi

- a. Menyusun dan menerapkan suatu kebijakan di bidang pertanahan;
- b. Menyusun dan menerapkan kebijakan di bidang survey, pemetaan dan pengukuran;
- c. Menyusun dan menerapkan kebijakan di dalam bidang hak tanah, pendaftaran tanah, dan pemberdayaan masyarakat;
- d. Menyusun dan menerapkan kebijakan di bidang pengaturan, penataan dan pengendalian kebijakan pertanahan;
- e. Menyusun dan menerapkan kebijakan di bidang pengadaan tanah;
- f. Menyusun dan menerapkan kebijakan di bidang pengendalian dan menangani sengketa serta masalah pertanahan;
- g. Mengawasi dalam pelaksanaan tugas BPN;

- h. Melaksanakan tugas dan pembinaan serta memberikan dukungan kepada seluruh anggota di lingkungan BPN di bidang administrasi;
- i. Mengelolah data informasi lahan pertanian dan pangan yang berkelanjutan dan memberikan informasi dibidang pertanahan;
- j. Melaksanakan penelitian serta suatu pengembangan di bidang pertanahan; dan
- k. Melaksanakan suatu pengembangan SDM di bidang pertanahan

c. Visi dan Misi BPN Kabupaten Bantaeng

Visi

Mewujudkan kantor Pertanahan Kabupaten Bantaeng menjadi lembaga yang mampu menciptakan keharmonisan ruang/tanah untuk kesejahteraan, keadilan, kemakmuran sosial, ekonomi dan budaya masyarakat

Misi

1. Meningkatkan ruang/tanah yang lebih bermanfaat dan bermartabat untuk kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat Bantaeng
2. Terdaftaranya ruang/tanah sesuai peruntukan ruang, penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah yang berkelanjutan, berkepastian hukum hak atas tanah untuk mengatasi sengketa tanah, konflik yang terjadi dan perkara tentang pertanahan
3. Meningkatkan sistem kelembagaan yang transparan, dan akuntabel, dalam penyelenggaraan penataan ruang/tanah yang merupakan sumber kesejahteraan sebagai perekat fungsi sosial, ekonomi, dan budaya masyarakat Bantaeng

d. Struktur Organisasi

Sesuai dengan peraturan Kepala BPN RI No. 4 Tahun 2006 maka dibentuk suatu struktur organisasi Kantor Pertanahan yang dipimpin oleh Kepala Kantor Pertanahan dikutip oleh Eka Rahayu (2015) yang membawahi :

1. Kepala sub bagian tata usaha

Sub bagian tata usaha terdiri dari kepala urusan perencanaan, evaluasi dan pelaporan, kepala urusan umum dan kepegawaian, dan kepala urusan keuangan dan BMN dimana dalam ini mempunyai tugas yang diemban yakni menyiapkan pelaporan pengelolaan informasi, menyusun rencana program anggaran dan akuntabilitas pemerintah dan melaksanakan urusan umum kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana serta berkoordinasi dengan pelayanan pertanahan.

Demi melaksanakan tugas sebagaimana yang tertera diatas, maka fungsi sub bagian TU ialah :

- a. Mengelola data yang bersifat informasi
- b. Membuat rencana, program, anggaran serta laporan yang akuntabilitas terhadap kinerja pemerintah
- c. Perencanaan umum dan kepegawaian
- d. Melaksanakan urusan keuangan dan anggaran
- e. Melaksanakan urusan tata usaha RT, sarana maupun prasarana
- f. Menyiapkan laporan bulanan evaluasi kegiatan dan penyusunan program
- g. Koordinasi dengan pelayanan pertanahan
- h. Melakukan tugas-tugas lainnya yang diberikan langsung oleh atasan

2. Kepala seksi Infrastruktur pertanahan

Seksi infrastruktur pertanahan terdiri dari kepala subseksi pengukuran dan pemetaan dasar dan tematik, kepala subseksi pengukuran dan pemetaan kadastral dimana tugas yang dilakukan tersebut ialah :

- a. Mengkoordinasikan dan melakukan survey, pengukuran, dan penataan bidang tanah, ruang, dan perairan;
- b. Perataan kerangka dasar, melakukan pengukuran batas kawasan atau wilayah,
- c. Penataan tematik serta survey terhadap tanah; dan
- d. Melakukan pembinaan surveyor berlisensi

Demi melaksanakan tugas sebagaimana yang tertera diatas, maka seksi Infrastruktur pertanahan mempunyai fungsi :

- a. Melaksanakan kebijakan survey, pengukuran, dan pemetaan bidang tanah, ruang, dan perairan, mempercepat batas pengukuran wilayah/kawasan, penataan tematik dan melihat potensi tanah, membina surveyor berlisensi
- b. Melaksanakan rapat kerangka dasar orde 3 dan 4 serta mengukur batas wilayah/kawasan yang dimiliki
- c. Melaksanakan pengukuran, perpetaan, pembukuan bidang tanah dan ruang
- d. Melaksanakan pemeliharaan dan pengembangan terhadap suatu pemetaan tematik dan melakukan survey terhadap potensi tanah
- e. Melaksanakan bimbingan terhadap tenaga teknis, surveyor dan aparat penilaian tanah
- f. Melaksanakan pemeliharaan, pengelolaan, dan pengembangan suatu alat teknis ataupun teknologi komputerisasi

3. Kepala seksi hubungan hukum pertanahan

Seksi hubungan hukum pertanahan terdiri dari kepala subseksi penetapan hak tanah dan pemberdayaan hak tanah masyarakat, kepala subseksi pendaftaran hak tanah serta kepala subseksi pemeliharaan data hak tanah dan pembinaan PPAT memiliki tugas yakni mempersiapkan bahan dan melaksanakan penetapan hak dalam rangka memberikan perpanjangan dan pembaharuan hak tanah, pengadaan tanah, perizinan pendataan dan

penertipan berkas hak tanah, pendaftaran peralihan, pembebanan hak atas tanah serta pembinaan pembuatan akta tanah (PPAT)

Demi berlangsungnya tugas yang diberikan, makanya seksi hubungan hukum pertanahan mempunyai fungsi, yaitu :

- a. Melaksanakan peraturan dan menetapkan di bidang hak tanah
- b. Menyiapkan rekomendasi pelepasan, menaksirkan harga tanah maupun tukar menukar dalam memberikan saran serta pertimbangan usulan terhadap pengelolaan tanah
- c. Menelaah dan memberikan rekomendasi perpanjangan jangka waktu untuk pendaftaran hak tanah
- d. Melakukan system administrasi atas tanah yang telah dimiliki oleh Negara maupun daerah yang bekerjasama dengan pihak pemerintahan, termasuk tanah adat hukum pemerintah
- e. Mendata dan menertibkan berkas hak tanah
- f. Melakukan pendaftaran hak dengan menggunakan komputerisasi
- g. Pelaksanaan penegasan dan pengakuan hak
- h. Pelaksanaan peralihan, pembebanan hak atas tanah dan membina pembuatan akta tanah (PPAT)

4. Kepala seksi penataan pertanahan

Seksi penataan pertanahan memiliki beberapa anggota didalamnya yakni kepala subseksi penatagunaan tanah dan kawasan tertentu dan Kepala subseksi landreform dan konsolidasi tanah yang mempunyai tugas mempersiapkan bahan dan melakukan suatu penatagunaan tanah, landrefprm konsolidasi tanah, menata wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, serta perbatasan antar wilayah.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud diatas, maka fungsi seksi penataan pertanahan ialah :

- a. Melakukan penatagunaan terhadap tanah, landreform, konsolidasi tanah dan menata pertanahan di wilayah pesisir atau pantai, pulau-pulau kecil, serta perbatasan antar wilayah. Menetapkan persyaratan sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatan tanah serta penguasaan dan kepemilikan tanah dalam rangka untuk mewujudkan fungsi kawasan/zoning, menyesuaikan pemanfaat dan penggunaan tanah, menerbitkan ijin perubahan terhadap suatu pengguna tanah, penataan tanah bersama untuk peremajaan kota, daerah yang terkena bencana serta bebas dari konflik
- b. Membuat rencana persediaan, peruntukan, neraca penatagunaan tanah kabupaten/kota, pemeliharaan tanah serta kawasan lainnya
- c. Memelihara basis data penatagunaan tanah
- d. Memantau serta mengevaluasi pemeliharaan tanah, perubahan dan pemanfaatan tanah tersebut yang sesuai dengan fungsi kawasan tanah, melakukan konsolidasi terhadap tanah, memberikan landform dan pemanfaatan administrasi landform
- e. Mengusulkan penetapan tanah menjadi objek landform
- f. Pengambilan atau penerimaan tanah yang terkena ketentuan landform
- g. Menguasai tanah yang bersifat objek landform
- h. Memberikan ijin terhadap peralihan hak atas tanah pertanian dan memberikan ijin redistribusi tanah dengan luas tertentu
- i. Menyiapkan usulan penetapan surat keputusan redistribusi tanah dan pengeluaran tanah dari objek landform
- j. Memberikan usulan terhadap ganti rugi tanah objek landform dan menegaskan objek konsolidasi tanah
- k. Menyediakan tanah untuk pembangunan

5. Kepala seksi pengadaan tanah

Seksi pengadaan tanah didalamnya terdapat beberapa subseksi diantaranya kepala subseksi pemanfaatan tanah pemerintah dan penilaian tanah dan kepala subseksi fasilitasi pengadaan dan penetapan tanah pemerintah yang mana memiliki tugas menyusun bahan dan melaksanakan kegiatan pertanahan seperti meneglolah tanah Negara, tanah yang terlantar dan tanah krisis serta memperdayakan masyarakat.

Demi terwujudnya tugas yang dimaksud diatas, maka seksi pengadaan tanah memiliki fungsi sebagai berikut :

- a. Melakukan pengendalian terhadap tanah, mengelolah tanah Negara, tanah yang terlantar, tanah kritis serta tanah pemberdayaan masyarakat
- b. Melaksanakan inventaris dan identifikasi untuk menentukan hak dan kewajiban terhadap pemegang suatu hak atas tanah, memantau dan mengevaluasi kembali penetapan kebijakandari program pertanahan sektoral, serta mengelolah kembali tanah Negara terlantar dan tanah kritis
- c. Mengkoordinasikan penyiapan rekomendasi, membina peringaratan yang harmoisasi serta pensinergian kebijakan program pertanahan dan sektoral dalam bidang pengelolaan tanah milik Negara serta penanganan tanah yang terlantar
- d. Menyiapkan saran, usulan atau tindak lanjut rekomendasi pembinaan peringtanharmonisasi dan pensinergian kebijakan, program pertanahan yang sektoral dan mengelolah tanah milik Negara serta menangani tanah yang terlantar dan kritis
- e. Membentuk kelompok masyarakat dengan fasilitas dan meningkatkan akses sumber produktif
- f. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam lembaga pemberdayaan tanah masyarakat dan mitra kerja teknis pertanahan
- g. Memnfaatkan tanah Negara, tanah terlantar, tanah krisis untuk pembangunan

- h. Mengelola data hak atas tanah Negara, tanah terlantar, tanah krisis serta memberdayakan masyarakat
 - i. Menyiapkan usulan terhadap keputusan pembatalan dan pemberhentian hubungan hukum atas hak tanah terlantar
6. Kepala seksi penanganan masalah dan pengadilan pertanahan

Seksi penanganan masalah dan pengadilan pertanahan terdiri dari kepala subseksi penanganan sengketa, konflik dan perkara pertanahan, dan kepala subseksi pengendalian pertanahan dimana memiliki tugas yakni mampu menyediakan dan melakukan penangan terhadap yang bersengketa, yang berkonflik serta yang berperkara tentang pertanahan.

Demi tercapainya tugas tersebut, maka seksi penanganan masalah dan pengadilan pertanahan mempunyai fungsi yaitu :

- a. Melaksanakan penangan terhadap yang bersengketa, berkonflik dan mempunyai perkara tentang pertanahan
- b. Mempelajari atau mengkaji masalah yang terjadi di bidang pertanahan seperti konflik dan sengketa tanah
- c. Menyiapkan bahan dan memberikan solusi terhadap yang bersengketa dan berkonflik tentang pertanahan secara hokum dan non hokum, menangani dan menyelesaikan suatu perkara, melakukan mediasi terhadap yang bersengketa, memfasilitasi, memberikan usulan dan rekomendasi pembatalan dan pemberhentian hubungan hokum antar satu orang dengan badan hukum dengan tanah
- d. Mengkoordinasikan penanganan sengketa, konflik serta perkara pertanahan yang sedan terjadi
- e. Melaporkan tentang penangan dan penyelesaian akan konflik, sengketa dan perkara tentang pertanahan tersebut

e. Wilayah Kerja

Secara umum pola penggunaan tanah di Kabupaten Bantaeng terdiri dari kampung, perumahan, hutan, sawah, tegalan/ladang, kebun campuran, rumput atau alang-alang tanah tandus.

Berdasarkan data penggunaan tanah menunjukkan garis besar penggunaan tanah yang telah diusahakan oleh penduduk adalah seluas 43.618 Ha (78,7 %) dari luas wilayah Kabupaten Bantaeng yang terdiri dari perkampungan sawah, tegalan atau ladang, kebun campuran dan perkebunan sedangkan tanah yang belum diusahakan adalah seluas 4.035 Ha (27,7 %) dari luas wilayah Kabupaten Bantaeng yang terdiri dari hutan, rumput/alang-alang dan tanah tandus.

Sedangkan berdasarkan data tanah di Kabupaten Bantaeng, jumlah bisang tanah asumsi sebanyak ±119,348 (PBB) jumlah bidang tanah tersebut yang bersertifikat sejak tahun 1960 sampai dengan akhir 2017 sebanyak 34,911 bidang (29,25 %) ini berarti masih ada ±84.437 bidang tanah yang belum bersertifikat

B. Hasil penelitian Kualitas Pelayanan administrasi pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai memberikan pelayanan yang terbaik kepada seseorang atau kelompok yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi itu sendiri sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Salah satu yang menjadi obyek pembahasan pada penelitian ini yakni pelayanan adminstarsi pertananahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantaeng.

Pelayanan administrasi pertanahan di Kementerian ATR/BPN memiliki dimensi pola yang tergambar mulai dari bentuk pelayanan, persyaratan pelayanan,

proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan.

Dalam pelayanan administrasi pertanahan di Kementerian ATR/BPN Kabupaten Bantaeng memiliki peranan yang cukup besar. Alur sistem pemerintahan yang ada di Kementerian ATR/BPN menjadi titik awal pelaksanaan proses pelaksanaan administrasi. Semua data tentang administrasi pertanahan di kelolah dalam data base. Data mengenai administrasi pertanahan yang selama ini dianggap sulit dan rumit untuk dikelola, menjadi cepat dan mudah dikelola dengan tingkat kesalahan yang rendah. Kalaupun ada kesalahan akan dengan cepat dapat diketahui di mana letak kesalahannya dan dengan segera dapat diperbaiki. Hal ini sesuai dengan apa yang di kemukakan oleh Kepala Subbagian TU Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng.

“...mengenai urusan administrasi di kantor ini, termasuk urusan administrasi pertanahan semua catatan data yang ada itu telah memakai sistem komputer. Hal ini memudahkan kami disini untuk melakukan proses pendataan” (wawancara, tanggal 7 Maret 2018)

Kementerian ATR/BPN Kabupaten Bantaeng dilaksanakan sesuai dengan instruktur Menteri Agraria / Kepala BPN Nomor 3 Tahun 1998 yaitu tentang peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan masyarakat dibidang pertanahan. Dimana untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terutama dibidang pertanahan, Kementerian ATR/BPN Kabupaten Bantaeng berupaya memberikan pelayanan yang terbaik salah satunya dengan memberikan pelayanan prima melalui sistem loket.

Ratna Dillah (2017) System loket yang dimaksud diatas ialah :

1. Loket 1 : Informasi Pelayanan

Setiap pemohon datang langsung ke loket informasi untuk mendapatkan informasi yang akurat tentang jenis pelayanan yang diinginkan pemohon oleh petugas loket. Setelah menerima penjelasan dari loket 1 untuk kelengkapan berkas pengurus sertifikat dalam pelayanan pendaftaran tanah. Maka pemohon dianjurkan ke koperasi untuk mengambil blanko pengukuran dan permohonan hak yang akan diisi pemohon sesuai dengan pelayanan yang diinginkan

2. Loket 2 : Berkas Penerima Pemohon

Jika pemohon pendaftaran tanah telah mengisi sesuai dengan format yang diberikan dan benar, berkas tersebut diperiksa terlebih dahulu oleh petugas loket 2a dengan disertai tanda terima berkas dari aparat petugas loket dan membayar administrasi ke loket 3.

Pemohon memberikan berkas tersebut melalui loket ini, yang mana diperiksa terlebih dahulu dengan teliti oleh petugas tentang kelengkapan persyaratan. Adapun loket penyerahan berkas permohonan terbagi dalam beberapa loket pelayanan menurut jenis pelayanan pertanahan yang diberikan, antara lain :

- a. Loket 2a. Loket Pengukuran, kutipan SU, Pengembalian batas
- b. Loket 2b. Loket pelayanan konversi/pengakuan, pemberian hak, peningkatan hak.
- c. Loket 2c. Pendaftaran SK, Peningkatan Hak RSS, Pemecahan/Pemisahan, Penggabungan, Penggantian Sertifikat.
- d. Loket 2d. Loket Pengecekan Sertifikat, SKPT
- e. Loket 2e. Peralihan Hak, Pemasangan Hak Tanggungan, Tukar Menukar, Ganti Nama, Cissie

3. Loker 3 : Penerimaan Biaya

Pembayaran dilaksanakan melalui loket ini pada Bendaharawan Khusus Penerima (BKP) dan teruntuk bagi pemohon diberikan tanda bukti berupa kwitansi.

Dasar hukum perhitungan biaya pembuatan sertifikat tanah yaitu PP No. 13/2010 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang mana berlaku di Badan Pertanahan Nasional (BPN).

Berdasarkan peraturan ini, Pemerintah mempunyai berbagai layanan untuk mengurus tanah yang terdiri dari :

Jenis Pelayanan (Pasal 1)

- Pelayanan Survei, Pengukuran dan Pemetaan
- Pelayanan Pemeriksaan Tanah
- Pelayanan Konsolidasi Tanah Swadaya
- Pelayanan Pertimbangan Teknis Pertanahan
- Pelayanan Pendaftaran Tanah
- Pelayanan Informasi Pertanahan
- Pelayanan Lisensi
- Pelayanan Pendidikan
- Pelayanan Penetapan Tanah Objek Penguasaan Benda-Benda Tetap Milik Warga Negara Belanda
- Pelayanan dibidang pertanahan yang berasal dari kerjasama dengan pihak lain

Tarif Pelayanan

Berdasarkan Pasal 4 ayat 1, perhitungan tarif pelayanan pengukuran sebagai berikut

: Jika luas tanah sampai 10 hektar*, maka

$$Tu = (L / 500 \times HSBKu) + Rp 100.000$$

- Jika luas tanah di atas 10 hektar sampai dengan 1000 hektar, maka

$$Tu = (L / 4000 \times HSBKu) + Rp 14.000.000$$

- Jika luas tanah diatas 1000 hektar, maka

$$Tu = (L / 10.000 \times HSBKu) + Rp 134.000.000$$

*1 hektar sama dengan 10000m²

Selanjutnya berdasarkan Pasal 7 Ayat 1, perhitungan tarif pelayanan pemeriksaan tanah :

- Tarif Panitia Penilai A, Tpa = $(L / 500 \times HSBKpa) + Rp 350.000$
- Pelayanan pendaftaran tanah sesuai dengan Pasal 17 ayat 1 beserta lampirannya
- Pendaftaran untuk pertama kali Rp 50.000
- Biaya transportasi, konsumsi, dan akomodasi (TKA) sesuai dengan Pasal 20 ayat 2
- Biaya TKA, ditanggung sendiri oleh Pemohon
- Biaya Sertifikasi Tanah

Keterangan:

Tu = Tarif ukur,

L = Luas tanah,

HSBku = Harga satuan biaya khusus kegiatan pengukuran,

Tpa = Tarif Panitia Penilai A

HSBKpa = Harga satuan biaya khusus panitia penilai A

4. Loker 4 : Pengambilan Produk

Setelah melewati beberapa loket mulai dari loket 1 sampai loket 3, di loket 4 inilah pengambilan produk pertanahan dapat diambil, adapun jenis pelayanan ini ialah :

- a. Sertifikat tanah
- b. Surat Keputusan Pemberian Hak Atas Tanah
- c. Surat Keputusan Ijin Perubahan Penggunaan Tanah

Syarat permohonan Sertifikat Tanah sesuai standar pelayanan dan pengaturan pertanahan ialah :

1. Formulir yang telah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya diatas materai cukup
2. Surat kuasa apabila dikuasakan
3. Fotocopy identitas (KTP, KK) pemohon dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket
4. Fotocopy tanda daftar perusahaan, akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket
5. Izin lokasi atau Surat Izin Penunjukan Penggunaan Tanah
6. Bukti Perolehan Tanah/Alas Tanah
7. Proposal/Rencana Pengusahaan Tanah
8. Fotocopy SPPT PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)
9. Melampirkan bukti SSP/PPH sesuai dengan ketentuan

Program layanan pertanahan yang dilakukan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng yang dikemukakan oleh Kepala Subseksi pendaftaran hak tanah, menurut (Peraturan Pemerintah No. 128/2015, Peraturan Kepala BPN No.1/2010) ialah :

1. Layanan 70 – 70
2. Sertifikat Murah Sederhana (SMS)
3. LARASITA
4. Informasi SMS 2409 & Aplikasi Sentuh

Adapun program layanan pertanahan yang dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.4 Program Layanan Pertanahan

Jenis Layanan Pertanahan	Jangka waktu layanan
Pengecekan sertifikat	7 Jam
Penghapusan hak tanggungan (ROYA)	7 Jam
Peningkatan Hak	17 Jam
Peralihan Hak Jual Beli	70 Jam
Hak Tanggungan	7 Hari Kerja
Pendaftaran sertifikat pertama kali	
➤ Berasal dari tanah negara	45 Hari Kerja
➤ Berasal dari bekas milik adat	90 Hari Kerja

Sumber : BPN Kabupaten Bantaeng

Dari hasil penelitian melalui wawancara mendalam Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng dalam hal sebagai pelayanan administrasi pertanahan memiliki peran melaksanakan sebagai pendaftaran tanah dengan membuat akta sebagai bukti telah dilakukan perbuatan hukum tertentu mengenai hak atas tanah atau hak bagi pendaftaran perubahan data pendaftaran tanah yang diakibatkan oleh perbuatan hukum itu. Perbuatan hukum mengenai peranan Camat yang dimaksud tersebut adalah Jual-Beli, Tukar Menukar, Hibah, Pemasukan kedalam perusahaan, Pembagian hak bersama, Pembagian Hak Guna Bangunan/Hak Pakai atas tanah Hak Milik, Pemberian Hak Tanggungan, dan Pemberian kuasa membebaskan Hak Tanggungan

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui gambaran umum kualitas pelayanan administrasi pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng, didasarkan pada tiga indikator kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Reliable*

Reliable atau tepat waktu, artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. *Reliable* atau tepat waktu adalah salah satu yang menunjang kualitas pelayanan. Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada.

Pemberian pelayanan di BPN Kabupaten Bantaeng harus efektif dan efisien sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang maksimal dan memuaskan. Namun, pelayanan di BPN Kabupaten Bantaeng cenderung mengulur-ulur waktu pelayanan. Banyak aparat/pejabat pemberi pelayanan melakukan pelayanan sesuka hati mereka.

Hal ini menyebabkan proses pelayanan berjalan lambat. Ibu SA selaku salah satu masyarakat mengatakan:

“Pelayanan di BPN Kabupaten Bantaeng ini berjalan lama dan berbelit-belit disebabkan karena tidak jelas dan tegasnya pembagian wewenang, serta sikap pimpinan kantor yang sewenang-wenang memberikan tugas kepada aparat bawahan tanpa memperhitungkan aspek sifat pekerjaan, urgensi pekerjaan, dan dampak pemberian tugas terhadap kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat....” (wawancara, tanggal 6 April 2018)

Dari keterangan diatas, dapat dikatakan bahwa proses pelayanan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng sampai saat ini belum maksimal dan belum memenuhi standar pelayanan umum yang ada. Hal ini dimulai dengan proses kesederhanaan dalam pelayanan yang bisa dikatakan sangat bertolak belakang dengan prosedur pelayanan yang ada. Oleh karena itu, pihak pemerintah terkhusus BPN Kabupaten Bantaeng sebaiknya lebih banyak melakukan evaluasi terhadap kinerja dan akuntabilitas aparat pelaksana pelayanan umum di BPN Kabupaten Bantaeng agar pelayanan umum yang mengutamakan kepuasan masyarakat dapat terlaksana.

Namun berdeda dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan salah satu Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Banateng mengatakan bahwa:

“Memang ketepatan waktu itu merupakan tujuan utama kami. Tapi soal ketepatan waktu dalam melayani saat ini belum dikatakn 100% walaupun banyak masyarakat yang mengeluh akan hal tersebut. Padahal keterlambatan itu terjadi bisa disebabkan oleh masyarakat pemohon karena berkas atau persyaratan kurang lengkap. Namun kami telah mengupayakan agar penyelesaian sertifikat tanah itu dapat terselesaikan sesuai waktu yang di tetapkan yakni 97 hari” (wawancara, tanggal 14 Maret 2018)

Pemberian pelayanan di BPN Kabupaten Bantaeng harus efektif dan efisien sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang maksimal dan memuaskan agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan dan tercipta kualitas pelayanan yang baik.

Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin. Jika dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat dengan memperhatikan suatu kualitas, maka pelanggan akan dapat menjalin hubungan yang baik kepada yang memberi pelayanan.

Pelayanan publik atau pelayanan yang berkeseluruhan merupakan pelayanan yang bukan hanya pelayanan yang bersifat formal tetapi juga sebagai pelayanan barang dan jasa yang memegang teguh prinsip yang bertanggungjawab yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan atau badan usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketetapan, kehandalan dan empati dari petugas pelayanan yang memberikan dan menyampaikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang bisa diterima langsung oleh pelanggan waktu itu dan saat itu juga.

Adapun tanggapan masyarakat yang mengurus sertifikat tanah Ibu S mengenai ketepatan waktu dalam menyelesaikan sertifikat tanah, mengatakan :

“Berkas dan persyaratan yang telah ditentukan sudah saya lengkapi tapi sampai saat ini sertifikat tersebut belum selesai padahal dari bulan 12 saya masukkan berkas tersebut. Jadi saya rasa ketepatan waktu di kantor ini belum maksimal” (wawancara, tanggal 15 Maret 2018)

Namun, berbeda dengan Bapak A pemohon sertifikat tanah yang peneliti temui pada saat melakukan penelitian yang mengatakan :

“saya rasa kalau menyangkut tentang ketepatan waktu pelayanan sertifikat tanah ini, sesuai dengan waktu yang ditetapkan karena persyaratan sudah saya lengkapi dan kebetulan saya juga punya teman yang bekerja di sini” (wawancara, tanggal 15 Maret 2018)

Berdasarkan wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa dalam pengurusan sertifikat tanah terkait dengan ketepatan waktu pelayanan, tergantung dengan berkas yang dibutuhkan dalam pembuatan sertifikat. Apabila persyaratan pembuatan sertifikat tersebut telah lengkap maka sertifikat tersebut akan cepat selesai, tidak terjadi diskriminasi atau adanya hubungan kekeluargaan yang berkerja di dalam kantor tersebut seperti yang dipikirkan oleh beberapa masyarakat diluar sana.

2. *Responsiveness*

Responsiveness atau tanggung jawab artinya pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau aparat birokrat yang mempunyai tugas bertanggung jawab langsung terhadap pelayanan yang diberikan dan mampu untuk menyelesaikan keluhan pelanggan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Tanggung jawab merupakan problem utama pemerintahan, dan tentu saja masalah utama kehidupan sekarang. Dalam hal ini Kepala Subseksi Pendaftaran Hak Tanah mengatakan:

“menyangkut masalah yang terjadi didalam pembuatan sertifikat tanah atau hak atas tanah seperti kesalahan nama, letak dan luas kami sering kali menemukan kesalahan dalam pembuatan sertifikat. Tapi kami mempertanggung jawabkan kesalahan atas pegawai yang kami lakukan dengan mengubah sesegera mungkin agar tidak berlarut-larut” (wawancara, 7 Maret 2018)

Seperti hal yang dikemukakan oleh Bapak AI yang mengatakan :

“Pada saat saya mendapat sertifikat saya, saya tidak melihat secara seksama apakah sertifikat itu sudah betul atas nama saya atau tidak. Setelah berhari-hari sertifikat itu di rumah saya anak saya melihat ternyata sertifikat itu benar namanya cuma letak dan luas berbeda dan akhirnya saya membawa kembali ke kantor ini, dan ternyata sertifikat saya tertukar dengan nama yang sama dengan saya kata pegawainya. Mereka langsung menindak lanjuti dan bertanggung jawab atas kesalahan tersebut” (wawancara, tanggal 26 Maret 2018)

Capaian kinerja dalam memberikan kualitas pelayanan administrasi pertanahan di Kemeterian ATR/BPN Kabupaten Bantaeng ialah dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.5 Capaian Kinerja

Kegiatan rutin	2016		2017	
	Target	Realisasi	Target	Realisasi
➤ Pemeliharaan data	1.010	960	1.210	1.351
➤ Informasi data tekstual	850	818	629	853
➤ Layanan pengukuran				
➤ Pemeriksaan tanah Pan A	340	493	340	333
	75	147	75	157
➤ Pertimbangan teknis pertanahan	23	19	11	7
➤ Pendaftaran pertama kali	250	234	180	165
➤ Layanan tematik				
➤ SKPT	175	138	180	11
	30	10	10	24
Jumlah	2.753	2.819	2.635	2.900

Sumber : BPN Kabupaten Bantaeng

Berbicara mengenai amanah adalah berbicara tentang bagaimana agar pemerintah mampu mengetahui dan merespon terhadap kebutuhan rakyat. Berbicara tentang pemerintah yang memenuhi berbagai kebutuhan rakyat adalah berbicara tentang pemerintah yang menepati janjinya dan memenuhi komitmennya sebagai pelayan masyarakat. Namun, berbeda halnya dengan Ibu SA yang mengatakan :

“ Sertifikat saya yang berbeda namanya, saya telah membawanya ke kantor ini untuk diperbaiki lagi tapi sampai sekarang belum selesai juga” (wawancara, tanggal 6 April 2018)

Dan hal tersebut senada dengan Bapak H yang mengatakan :

“sertifikat saya sudah seminggu di sini untuk perbaikan luas tanahnya tapi sampai saat ini belum selesai juga” (wawancara, 26 Maret 2018)

Legitimasi kekuasaan ini menyangkut sejauh mana rakyat dapat mempercayakan pelaksanaan kedaulatannya kepada kekuasaan. Sedangkan untuk menjaga agar kepercayaan yang diberikan rakyat itu dapat bertahan, pengertian legitimasi dari perspektif penguasa harus ditunjukkan dalam respon balik dari kekuasaan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pemberi kepercayaan, yaitu rakyat, yang tercermin dalam pengertian dari perspektif masyarakat.

3. *Acces*

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mencakup seluruh lapisan masyarakat dan mengutamakan kepuasan dalam pelayanan. Kemudahan dalam mencapai layanan oleh masyarakat menjadi poin penting dalam mengukur kualitas dari pelayanan administrasi pertanahan. Hal ini sesuai yang di ungkapkan oleh masyarakat yang ingin mengurus sertifikat :

“Saat ini sangat susah melakukan proses pengurusan tanah, padahal kami dari masyarakat ingin melakukan pengurusan tanah, tapi karena cukup sulit dan prosesnya berbelit-belit makanya kami jadi malas untuk mengurus tanah kami” (wawancara, tanggal 6 April 2018)

Acces atau kemudahan akses adalah tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

Kemudahan akses ini berupa informasi pelayanan untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, mampu mempublikasikan mengenai prosedur persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, moto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab sebagaimana telah diuraikan. Publikasi dan atau sosialisasi tersebut diatas harus dilakukan dengan, media cetak (brosur, leaflet, booklet), media elektronik (website, home page, situs internet, radio, TV), Media gambar dan atau penyuluhan secara langsung kepada Masyarakat.

Menurut Kepala Subseksi Pendaftaran Hak Tanah mengatakan:

“mengenai akses informasi dan komunikasi, di kantor kami sudah menyediakan di ruang tunggu mengenai informasi dalam pengurusan sertifikat tanah serta kami juga menyediakan kotak kritik dan saran” (wawancara, tanggal 7 Maret 2018)

Hal tersebut senada dengan yang yang di ungkapkan oleh salah satu Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng yang mengatakan :

“Akses atau kemudahan informasi di kantor kami cukup baik, karena kami telah membuat brosur dan papan informasi bagi masyarakat yang ingin membuat sertifikat, serta kami juga ada websitenya dimana disini

“kami susah dalam mendapatkan informasi mengenai prosedur pembuatan sertifikat karena kami masyarakat yang tinggal jauh dari kota harus datang ke Kantor. Walaupun Informasi mengenai pembuatan sertifikat ada di website, kami yang tinggal di pelosok kesusahan dalam jaringan internet” (wawancara, tanggal 15 Maret 2018)

Senada dengan yang di ungkapkan ibu B, Ibu NA juga mengatakan :

“cukup susah bagi saya mendapatkan informasi walaupun sudah ada websitenya tapi saya tidak tahu menggunakan alat komunikasi” (wawancara, tanggal 6 April 2018)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa akses informasi dan komunikasi di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng telah disediakan, seperti prosedur pembuatan sertifikat tanah dan lain-lain di ruang tunggu dan di website. Hanya saja masyarakat yang kurang paham dalam menggunakan alat komunikasi dan informasi yang telah disediakan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap kualitas pelayanan administrasi pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengurusan sertifikat tanah terkait dengan ketepatan waktu pelayanan, tergantung dengan berkas yang dibutuhkan dalam pembuatan sertifikat. Apabila persyaratan pembuatan sertifikat tersebut telah lengkap maka sertifikat tersebut akan cepat selesai.
2. Untuk menjaga agar kepercayaan yang diberikan rakyat itu dapat bertahan, pengertian legitimasi dari perspektif penguasa harus ditunjukkan dalam respon balik dari kekuasaan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pemberi kepercayaan, yaitu rakyat.
3. Akses informasi dan komunikasi di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng telah disediakan, seperti prosedur pembuatan sertikat tanah dan lain-lain di ruang tunggu dan di website. Hanya saja masyarakat yang kurang paham dalam menggunakan alat komunikasi dan informasi yang telah disediakan.

B. Saran

Aadapun saran yang penulis dapat berikan sesuai dengan temuan dilapangan adalah sebagai berikut :

1. Dengan adanya stigma masyarakat bahwa ketepatan waktu pembuatan sertifikat tanah tergantung pada adanya kenalan yang bekerja di kantor tersebut, maka seharusnya pihak Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng lebih meningkatkan pelayanan merata kepada masyarakat.
2. Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng harus lebih bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukan agar kepercayaan yang diberikan rakyat itu dapat bertahan.
3. Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng harus mengadakan penyuluhan atau sosialisasi di pelosok agar masyarakat yang kurang paham dalam prosedur pembuatan sertifikat tanah dan menggunakan alat komunikasi dan informasi yang telah disediakan dapat paham.

DAFTAR PUSTAKA

Buku Referensi

- Achmad, Mansyur. 2010. *Teori-Teori Mutakhir Administrasi Publik*. Yogyakarta : Rangkang Education
- Denhardt dan Denhardt. 2013. *Pelayanan Publik Baru Dari Manajemen Steering Ke Serving*. Bantung : Kreasi Wacana
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif Edisi Kedua*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Ismaya, Samun. 2013. *Hukum Administrasi Pertanahan*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Istiono, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan (Dalam Perspektif Pelayanan Publik) Edisi 2*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Labolo, Muhammad. 2007. *Memahami Ilmu Pemerintahan* (suatu kajian, teori, konsep, dan pengembangannya). Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Makmur. 2009. *Patologi Serta Terapinya Dalam Ilmu Administrasi Dan Organisasi*. Bandung : PT Refika Aditama
- Marihot. 2003. *Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan Teori dan Praktek*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer satisfaction*. Bandung : PT. Alumni
- Patilima, Hamid. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV Alfabeta.
- Pranoto, Hadi. 2006. *Media dan Otonomi Daerah 276 Jenis Layanan Publik Yang Harus Di Berikan Oleh Media*. Jakarta : Indonesia Media Law & Policy Centre
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Ratminto dan Atik Septiwinarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Rohman, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Avveroes Press

Sinambela, Lijan P dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara

Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT Refika Aditama

Susyanti . 2010, *Bank tanah alternative penyelesaian masalah penyediaan tanah untuk pembangunan kota berkelanjutan*, Makassar : As Publishing.

Sutedi, Adrian. 2014. *Peralihan Hak Atas Tanah Dan Pendaftarannya*. Jakarta : Sinar Grafika

Tohirin. 2012. *Metode Penelitian Kualitataif Dalam Pendidikan Dan Bimbingan Konsulin*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada

Internet

Diunduh dari internet <http://kab-bantaeng.atrbpn.go.id/>, 19 Maret 2018 Pukul 14:56

WITA

Diunduh dari internet <http://www.bpn.go.id/Tentang-Kami/Sejarah>, 19 Maret 2018

Pukul 14:58 WITA

<https://id.scribd.com/document/360863526/Kabupaten-Bantaeng-Dalam-Angka-2017-docx>

Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pelayanan publik

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2013
Tentang Pelimpahan Kewenangan Pemberian Hak Atas Tanah Dan Kegiatan
Pendaftaran Tanah

Peraturan pemerintah No 13 Tahun 2010 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan
Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pertanahan Nasional

Instruktur Menteri Agraria / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998
tentang peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan masyarakat dibidang
pertanahan

Undang-Undang No. 5 Tahun 1960 Tentang Dasar Pokok-Pokok Agraria

Undang-Undang Nomor 12 tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang No.25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Skripsi

Eka Rahayu. 2015. *Strategi Pelayanan Sertifikat Tanah Pada Kantor Pertanahan
Kabupaten Pinrang*. Skripsi

Ratna Dillah. 2017. *Tinjauan Hukum Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Pembuatan
Sertifikat Tanah Oleh Badan Pertanahan Nasional/ATR Kabupaten Wajo*. skripsi

LAMPIRAN

1. Wawancara di Kementerian ATR/BPN Kabupaten Bantaeng

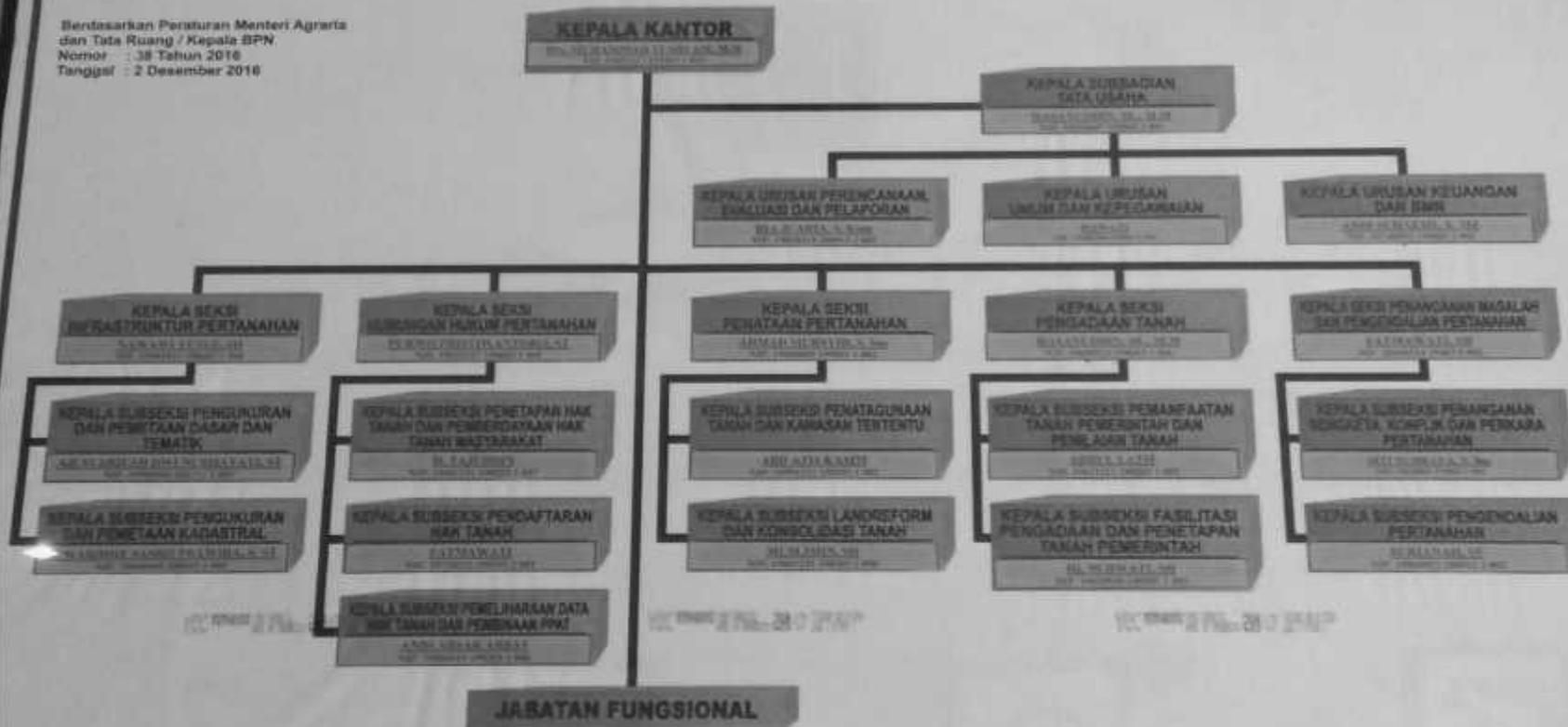


2. Pelayanan Sertifikat Tanah di Kementerian ATR/BPN Kabupaten Bantaeng



BAGAN ORGANISASI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BANTAENG

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala BPN Nomor : 38 Tahun 2016 Tanggal : 2 Desember 2016





RIWAYAT HIDUP

Nur Azizah, lahir pada tanggal 10 September 1995 di Kabupaten Bantaeng, Provinsi Sulawesi Selatan. Anak bungsu dari 4 bersaudara dari pasangan Drs. Nurdin Nurun dan Badariah. Memasuki jenjang pendidikan formal di SD Inpres Lasepang pada tahun 2000 dan tamat pada tahun 2007. Pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan di Mts Ma'arif Lasepang dan tamat pada tahun 2010. Kemudian di tahun yang sama melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Bantaeng dan tamat pada tahun 2013. Penulis melanjutkan ke perguruan tinggi di Universitas Muhammadiyah Makassar tahun 2014 dengan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, pada program Strata Satu (S1).