

**MANAJEMEN PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH DI BADAN  
PERTANAHAN NASIONAL KOTA MAKASSAR**

**Disusun oleh**

**SURIANI  
105610403011**



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2018**

**MANAJEMEN PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH DI BADAN  
PERTANAHAN NASIONAL KOTA MAKASSAR**

Skripsi

Sebagai salah satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan diajukan Oleh

**SURIANI**

Nomor Stambuk : 105610403011

Kepada

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

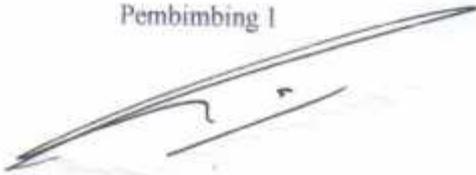
**2018**

## PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Sertifikat Tanah Di Badan  
Pertanahan Nasional Kota Makassar  
Nama Mahasiswa : Suriani  
Nomor Stambuk : 105610403011  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui

Pembimbing I



Drs. H. Parakkasi Tjaija, M.Si

Pembimbing II



Dr. H. Muhammad Idris, M.Si

Mengetahui

Dekan,  
Unismuh Makassar



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

Ketua Jurusan  
Administrasi Negara



Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosia dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan/undangan menguji Skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0049/FSP/A.IVIII/38/2018 Sebagai saah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (SI) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Selasa 16 Januari tahun 2018.

## TIM PENGUJI

Ketua



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

Sekretaris



Dr. Burhanuddin, S.sos, M.Si

Penguji

1. Dr. H. Mappamiring, M.Si (Ketua)
2. Drs. H. Parakkasi Tjaija, M.Si
3. Drs. H. Ansyari Mone, M. Pd
4. Dr. H. Samsir Rahim, Sos, M.Si



## **PERYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Suriani

Nomor Stambuk : 105610403011

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

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

Makassar, April 2016

Yang Menyatakan

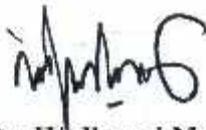
**Suriani**

## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan/undangan menguji Skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0049/FSP/A.1VIII/38/2018 Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (SI) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Selasa 16 Januari tahun 2018.

## TIM PENGUJI

Ketua



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

Sekretaris



Dr. Burhanuddin, S.sos, M.Si

Penguji

1. Dr. H. Mappamiring, M.Si (Ketua)
2. Drs. H. Parakkasi Tjaija, M.Si
3. Drs. H. Ansyari Mone, M. Pd
4. Dr. H. Samsir Rahim, Sos, M.Si

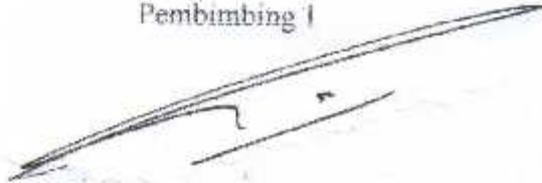


## PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Sertifikat Tanah Di Badan  
Pertanahan Nasional Kota Makassar  
Nama Mahasiswa : Suriani  
Nomor Stambuk : 105610403011  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui

Pembimbing I



Drs. H. Parakkasi Tjaija, M.Si

Pembimbing II



Dr. H. Muhammad Idris, M.Si

Mengetahui

Dekan,  
Unismuh Makassar


Dr. H. Haryani Malik, S.Sos, M.Si

Ketua Jurusan  
Administrasi Negara



Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'Ala yang telah memberikan berkah dan kasih sayang-Nya sehingga atas izin-Nya penulis akhirnya dapat menyelesaikan Skripsi ini. Semoga Shalawat, salam dan keberkahan selalu dilimpahkan kepada Rasulullah SAW, keluarga, sahabat, dan segenap para pengikutnya. terselesaikannya skripsi ini tak lepas dari peran banyak orang-orang disekitar penulis. Kepada kedua orang tua tercintai bunda **Sumarni** dan Ayahanda **Mansur. P** yang telah banyak memberikan support dan doa yang tak henti-hentinya baik itu secara fisik maupun mental sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini segera mungkin. Inilah yang bias diberikan hasil jerih payah dan perjuangan yang telah sad berikan, Semoga setelah ini dapat menjadi kebanggaan keluarga. Dan Semoga ini menjadi pintu gerbang kejenjang dan proses selanjutnya yang akan dapat membahagiakan kalian nantinya, Aamiin.

Dan di ikuti ucapan terimah kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah memberikan sumbangan pikiran berupa arahan, bantuan dan dorongan moril sehingga rangkaian penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

Pada lembaran ini penulis hendak menyampaikan terimakasih kepada Bapak **Drs. H. Parakkasi Tjaija, M.Si Dan Dr. H. Muhammad Idris, M.Si** pembimbing 1 dan pembimbing II yang telah berkenan memberikan petunjuk yang begitu berharga dari awal persiapan penelitian hingga selesainya penyusunan skripsi ini.

Tak lupa penulis hanturkan terimakasih kepada:

1. **Dr. Hj. Ihyani Malik S,Sos, M.Si** selaku Dekan Fakultas ilmu social dan ilmu politik universita smuhammadiyah Makassar
2. **Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si** selaku ketua Jurusan yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan
3. **Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara** yang telah mmemberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan IlmuA dministrasi Negara FISIP Universitas Muhammadiyah Makassar
4. **Seluruh Staf dan pegawai FISIP** universitas Muhammadiyah Makassar.

Terimah kasih atas bantuannya selama ini Akhirnya dengan segala kerendahan hati,penulismenya dari bahwa Dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekeliruan dan kesalahan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan untuk penyempuranaan skripsi ini.Semoga segala bantuan, petunjuk, dorongan dan pengorbanan yang telah diberikan yang memungkinkan terselesaikannya kripsi ini.Bernilai ibadah dan memperoleh imbalan yang berlipat ganda disisi Allah SWT,Amin

*wassalamuAlaikum Warahmatullahi Wabarakatu*

Makassar. April 2016

**Suriani**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan penelitian .....	3
D. Kegunaan Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Konsep Manajemen.....	5
B. Konsep Pelayanan .....	8
C. Pengertian Manajemen Pelayanan .....	13
D. Konsep kepuasan Pelanggan .....	16
E. Pengertian Tanah.....	17
F. Proses Pendaftaran tanah.....	19
G. Pengertian sertifikat tanah dan pengurusan sertifikat tanah.....	22
H. Kerangka Pikir .....	26
I. Fokus Penelitian .....	29
J. Defenisi Fokus Penelitian .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	

A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	32
B. Jenis dan tipe Penelitian .....	33
C. Sumber Data.....	33
D. Informasi Penelitian .....	33
E. Teknik pengumpulan Data .....	34
F. Analisis Data.....	36
G. Teknik Pengabsahan Data .....	37

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	39
B. Manajemen Pelayanan Sertifikat Tanah di BPN Kota Makassar.....	54
C. Faktor yang Mempengaruhi Manajemen Pelayanan.....	72

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	77
B. Saran.....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 BaganKerangkaPikir .....	30
Gambar 2 BaganSturkturOrganisasi .....	53

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Identitas Informan .....	36
Tabel 2 Nama-nama Kecamatan di Kota Makassar .....	42
Tabel 3 Keadaan Personil Pegawai .....	49

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Tanah merupakan salah satu sumber daya alam yang menjadi karunia Tuhan. Tanah merupakan kebutuhan hidup manusia yang paling mendasar sebagai sumber penghidupan dan mata pencaharian, bahkan tanah dan manusia tidak dapat dipisahkan dari semenjak manusia lahir hingga manusia meninggal dunia. Manusia hidup dan berkembang serta melakukan aktivitas di atas tanah, sehingga setiap hari manusia berhubungan dengan tanah. Pentingnya tanah bagi manusia, menyebabkan tanah mempunyai nilai, terutama bagi mereka yang menjadikan tanah sebagai mata pencaharian melalui usaha pertanian dan perkebunan.

Jumlah luasnya tanah yang dapat dikuasai oleh manusia terbatas sekali, sedangkan jumlah manusia yang mengelolah terhadap tanah senantiasa bertambah. Selain bertambah banyaknya jumlah manusia yang memerlukan tanah untuk tempat perumahan, juga kemajuan dan perkembangan ekonomi, sosial-budaya dan teknologi menghendaki pula tersedianya tanah yang banyak misalnya untuk perkebunan, peternakan, pabrik-pabrik, perkantoran, tempat hiburan dan jalan-jalan untuk perhubungan.

Pemanfaatan dan penggunaan tanah ditujukan untuk kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat dengan bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalam wilayah Indonesia dan asetnya perlu adanya pengaturan lebih lanjut serta secara khusus dibuat menjadi suatu

peraturan perundang-undangan atau peraturan yang mampu mewujudkan kesejahteraan bagi rakyat Indonesia.

Karena sering dijumpai masyarakat yang tidak tahu dan tidak memahami tentang penggunaan hak atas tanah yang merupakan suatu hal yang harus diketahui dan memerlukan suatu pembuktian atau alat bukti yaitu sertifikat tanah yang menyatakan tanah itu adalah benar-benar miliknya

Fungsi sertifikat hak atas tanah menurut Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) merupakan alat bukti yang kuat bagi pemiliknya, artinya bahwa selama tidak dapat dibuktikan sebaliknya data fisik dan data yuridis yang tercantum di dalamnya harus diterima sebagai data yang benar. Sudah barang tentu data fisik maupun data yuridis yang tercantum dalam buku sertifikat harus sesuai dengan data yang tercantum dalam buku tanah dan surat ukur yang bersangkutan karena data itu diambil dari buku tanah dan surat ukur tersebut. Sertifikat sebagai alat bukti yang kuat, tidak sebagai alat bukti mutlak, hal ini berkaitan dengan sistem publikasi yang dianut oleh hukum pertanahan Indonesia.

Sertifikat sebagai akte otentik mempunyai kekuatan pembuktian yang sempurna, dalam arti bahwa hakim harus terikat dengan data yang disebutkan dalam sertifikat itu selama tidak dapat dibuktikan sebaliknya oleh pihak lain. Dari sana BPN (Badan Pertanahan Nasional) selaku instansi yang menangani dalam sertifikasi tanah mengeluarkan keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 tahun 2005 Tentang Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan di lingkungan Badan Pertanahan Nasional, dan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dipandang perlu dilakukan.

Penyederhanaan dan percepatan pelayanan pertanahan tertentu kepada masyarakat terutama yang berkaitan dengan jenis dan waktu penyelesaian pelayanan pemeriksaan (pengecekan) sertifikat, peralihan hak, hak tanggungan, pemecahan, pemisahan dan penggabungan sertifikat, perubahan hak milik untuk rumah tinggal dan ganti nama pada kantor pertanahan serta Peraturan kepala BPN Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Penyederhanaan dan Percepatan Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan Pertanahan untuk jenis Pelayanan Pertanahan Tertentu, yang merupakan landasan operasional dan layanan BPN kepada publik dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Hal ini tentu akan berdampak pada sistem administrasi pertanahan di Indonesia menjadi carut marut dan berimplikasi pada munculnya konflik dikemudian hari. Hal inilah yang melatarbelakangi penulis untuk meneliti tentang **Manajemen Pelayanan Sertifikat Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diungkapkan diatas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah, yaitu :

1. Bagaimana Pelayanan sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar ?
2. Faktor apa yang mendukung dan menghambat pelayanan sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Pelayanan sertifikat Tanah di BPN kota makassar .
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat pelaksanaan pelayanan sertifikat tanah di BPN kota Makassar.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu :

#### **1. Manfaat Akademik**

- a. Dapat memberikan sumbangan pemikiran terkait Manajemen Pelayanan sertifikat Tanah di BPN kota Makassar
- b. Dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi disiplin ilmu Administrasi Negara, khususnya tentang Manajemen pelayanan publik.

#### **2. Manfaat Praktis**

- a. Dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi peneliti/penulis lain yang hendak meneliti tentang sertifikasi tanah.
- b. Dapat dijadikan sebagai pedoman bagi Badan Pertanahan Nasional (BPN) Makassar dalam pengambilan keputusan khususnya yang terkait dengan sertifikasi tanah.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Konsep Manajemen

Manajemen Berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur, manajemen suatu pekerjaan yang dilakukan melalui orang lain. Batasan ini belum lengkap karena manajemen sebagai pengendali dalam administrasi untuk mencapai tujuan oleh karena itu, dipergunakan kalimat untuk lebih menjelaskan bahwa peranan manajemen adalah proses dalam mencapai tujuan melalui kerjasama atau kegiatan dengan orang lain.

Defenisi Manajemen menurut Manullang (2008:17) sebagai seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan daripada sumber daya manusia (SDM) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Menurut *George R Terry* ( 2011:17) Manajemen adalah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Menurut *John E.M, Piffifter* ( 2015:13) mengemukakan bahwa manajemen adalah berhubungan dengan mengerakkan orang lain dan tenaga-tenaga untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Manajemen sebagai suatu proses dikemukakan dalam tiga defenisi:

- a. Dalam *Encyclopedia of the social science* dikatakan bahwa Manajemen adalah suatu proses dimana pelaksanaan suatu tujuan tertentu diselenggarakan dan diawasi.

- b. Selanjutnya Manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan yang sama. Manajemen adalah kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas Manajemen. Jadi dengan kata lain segenap orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen dalam suatu badan tertentu disebut Manajemen
- c. Menurut pengertian yang ketiga, Manajemen adalah seni atau suatu ilmu pengetahuan mengenai ini pun sesungguhnya belum ada keseragaman pendapat golongan yang lain mengatakan bahwa Manajemen adalah ilmu sesungguhnya kedua pendapat itu sama mengandung kebenarannya.

Menurut *G.R terry (2011:24)* Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata, hal ini berarti bahwa sumber daya manusia berperan penting dalam dominan Manajemen. Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemamfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu, sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Sumber daya manusia manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya. Tugas MSDM (Manajemen sumber daya manusia) berkisar pada umumnya upaya mengelolah unsur manusia dengan segala

potensi yang dimilikinya seefektif mungkin sehingga dapat diperoleh sumber daya manusia yang puas dan memuaskan bagi organisasi

Menurut Ricky W Griffin (2004:54) sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya manusia untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien, efektif berarti bahwa tugas dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, sementara efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir, dan sesuai dengan jadwal. Istilah Manajemen mengandung tiga pengertian yaitu:

- a. Manajemen sebagai suatu proses
- b. Manajemen sebagai kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas Manajemen
- c. Manajemen sebagai suatu seni dan sebagai suatu ilmu pengetahuan.

Tilaar (1999:102) mengemukakan pengertian Manajemen sebagai usaha untuk mewujudkan visi, misi dan program dalam penyelenggaraan pendidikan nasional, Tilaar (1999:102) menekankan perlunya pendekatan birokrasi profesional melalui parameter dan fungsi sebagai berikut:

- a. Spesialisasi horizontal
- b. pelatihan yang intensif
- c. unit-unit dasar yang lebih luas di bandingkan unit di atas
- d. tugas kerja standar dengan otonomi individual, supervise oleh para professional dan administrasi yang prima
- e. Keputusan diambil dari bawah

- f. Kekuasaan berdasarkan kewenangan profesional, parameter dan fungsi tersebut menjadi orientasi layanan birokrasi pendidikan di Indonesia

Manajemen hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya suatu tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat, dengan Manajemen daya guna dan hasil guna unsur-unsur Manajemen akan dapat di tingkatkan. Manajerialisme juga menjalankan fungsi Manajemen terhadap konstituen eksternal, misalnya melalui pembuatan jaringan dengan pihak luar dan komunikasi dengan masyarakat. Pendekatan administrasi memandang kegiatan seperti ini bukan menjadi tugas manajer, akan tetapi menjadi tugas politisi.

Menurut *Mary Parker Foller (2004:67)* Manajemen adalah suatu seni untuk melaksanakan suatu pekerjaan melalui orang lain. Definisi dari Mary ini mengandung perhatian pada kenyataan bahwa para manajer mencapai tujuan organisasi dengan cara mengatur orang-orang lain untuk melaksanakan pekerjaan itu oleh dirinya sendiri. Fungsi-fungsi Manajemen adalah elemen-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses Manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan.

### **B. konsep Pelayanan**

Masyarakat merasa resah bilamana mengurus suatu kepentingan di kantor baik pemerintah maupun di kantor swasta yang berhubungan dengan urusan-urusan birokrasinya terlalu panjang.

Menurut Koontz Harold, Cyril O'donnel (Edisi ke-deapan jilid 1) Perencanaan (*planning*) adalah memikirkan apa yang akan dikerjakan dengan sumber yang dimiliki, perencanaan dilakukan untuk menentukan tujuan perusahaan secara keseluruhan dan cara terbaik untuk memenuhi tujuan itu. Manajer mengevaluasi berbagai rencana alternative sebelum mengambil tindakan dan kemudian melihat apakah rencana yang dipilih cocok dan dapat digunakan untuk memenuhi tujuan perusahaan. Perencanaan merupakan proses terpenting dari semua fungsi manajemen karena tanpa perencanaan, fungsi-fungsi lainnya tak dapat berjalan. Kegiatan dalam fungsi perencanaan adalah:

1. Menetapkan tujuan dan target bisnis dalam suatu perusahaan
2. Merumuskan strategi untuk mencapai tujuan dan target bisnis dalam suatu perusahaan
3. Menentukan sumber daya di perlukan
4. Menetapkan standar indikator keberhasilan dalam pencapaian tujuan dan target bisbis perusahaan.

Pelaksanaan (*Actuating*) adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran yang sesuai dengan perencanaana menejerial dan usaha-usaha organisasi. Jadi *actuating* artinya menggerakkan orang-orang agar mau bekerja dengan sendirinya atau dengan kesadaran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang dikehendaki secara efektif. Hal ini yang perlu diperhatikan dalam fungsi sesuai dengan target yang telah ditetapkan yaitu tepat waktu, tidak ditunda-tunda atau terlalu lama menunggu serta terpenuhinya secara singkat

Manajemen Mutu Terpadu (MMT) merupakan komitmen terpadu yang penuh dedikasi terhadap kualitas melalui penyempurnaan proses berkelanjutan oleh semua anggota organisasi, ia bekerja berdasarkan fakta dan data, tapi fakta dan data itu haruslah yang benar bukan dibuat-buat untuk memenuhi persyaratan tertentu. Disamping itu, konsep TQM (*total quality manajement*) bukan hanya menyentuh aspek kualitas produk, tetapi juga berbicara pemuasan konsumen. Bahkan konsep *next processin the consumer* sudah harus dimulai dengan proses TQM.

Jadi dalam konsep TQM, selain kulaitas harus terus ditingkatkan, juga *costreduction* harus dipikirkan, dan *consumer saticfaction* dapat dipenuhi. Dengan demikian terjadi pergeseran dari *cost* ke *quality* ke *consumer satisfaction* yang jadi andalam memenagkan persaingan. *Actuating* adalah bahwa karyawan akan termotivasi untuk mengerjakan sesuatu jika :

1. Merasa yakin akan mampu mengerjakannya
2. Yakin bahwa pekerjaan tersebut memberikan mamfaat bagi dirinya
3. Tidak sedang dibebani oleh problem pribadi atau tugas lain yang lebih penting
4. Tugas tersebut merupakan kepercayaan bagi yang bersangkutan

Fungsi manajemen yang berhubungan dengan mewujudkan hasil tertentu melalui kegiatan orang. Hal ini berarti bahwa sumber daya manusia berperan penting dan dominan dalam Manajemen. Fungsi-fungsi manajemen yang diajukan Allison merupakan fungsi manajemen umum yang biasa dipraktekkan baik di sektor swasta maupun di sekitar publik padahal sebagaimana telah di ketahui sifat

dan karakteristik organisasi sector publik berbeda dengan sector swasta, masih menjadi perdebatan apakah prinsip Manajemen berbeda penerapannya di sektor publik dan sektor swasta.

Rumusan Pelayanan yang dikemukakan diatas sangat representatif untuk semua organisasi. Memang MQT dilahirkan dalam organisasi profit, tetapi pada lembaga pemerintah disamakan dengan pelayanan. Adapun berbagai penekanan dalam MQT yang dapat diadaptasi pada lembaga pemerintah antara lain, bahwa kualitas harus dikembangkan pada awal proses dan tidak ditambahkan agar dapat menghemati banyak dana, waktu daya, dan memperkecil tingkat absensi aturan TQM yang dapat dimanfaatkan dalam lembaga pemerintah, yaitu:

1. Kualitas adalah pekerjaan setiap orang dalam organisasi agar mampu memberikan pelayanan terbaik
2. kualitas muncul dari pencegahan, bukan hasil dari sesuatu pemeriksaan atau inspeksi
3. kualitas menuntut kerja sama yang erat, semua orang dalam organisasi adalah penentu keberhasilan dalam pelaksanaan tugas
4. Kualitas menuntut perbaikan berkelanjutan. Selanjutnya ditentukan bahwa pada saat diperlukan perubahan, misalnya dalam sistem dan prosedur, tindakan yang cepat perlu ditempuh agar tidak terjadi keterlambatan dalam mengejar keterlambatan dalam mengejar peningkatan kualitas

Dalam teori H.A.S Moenir (2010:31) dikemukakan bahwa ada lima hal kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan dalam pemberian pelayanan. Namun yang paling signifikan untuk diterapkan dalam lembaga pemerintah adalah:

1. *Rediability* (Keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi
2. *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu kemauan untuk pembantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas dan Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersikap individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi perusahaan
3. *Assurance* (Jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun
4. *Transparansi* (Transparan) berarti keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber

daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Pemerintah berkewajiban memberikan informasi keuangan dan informasi lainnya yang berkepentingan. Transparansi pada akhirnya akan menciptakan *horizontal accountability* antara pemerintah daerah dengan masyarakat sehingga tercipta pemerintah daerah yang bersih, efektif, efisien, akuntabel, dan responsive terhadap aspirasi dan kepentingan masyarakat.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung seseorang dengan orang lain atau masih secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya.

### **C. Pengertian Manajemen Pelayanan**

Manajemen suatu proses sisi Manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dapat memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Kriteria terakhir yang menjadi ukuran bagi pihak yang harus dilayani memang hasil tugas pelayanan akan di nikmati oleh orang, baik secara berhadapan muka secara langsung, atau melalui sasaran hubungan jarak jauh

The Liang Gie (2000:16) bahwa Manajemen Pelayanan adalah administrasi yang di lakukan dalam pengontrolan layanan yang tertuju kepada orang atau kelompok atau instansi lainnya. Di Kantor yang bagaimanapun kecilnya terdapat dua macam pelayanan antara lain:

1. Pelayanan kedalam (pelayanan kepada manajemen) sifatnya menunjang pelaksanaan kegiatan-kegiatan pemenuhan kebutuhan organisasi di bidang produksi, pengadaan, penyimpanan, pemeliharaan, pembinaan pegawai, penyediaan data dan informasi, komunikasi pembinaan sistem, prosedur metode dan ketatausahaan pada umumnya.
2. Pelayanan keluar yang diberikan secara langsung kepada masyarakat. Kedua jenis pelayanan tersebut merupakan bagian dari manajemen, oleh karena itu pelayanan ke dalam sangat menentukan baik tidaknya pada layanan keluar.

Dalam melakukan suatu pelayanan harus berupaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan yang berlaku. Manajemen Pelayanan publik adalah ketatalaksanaan proses pelayanan yang diberikan oleh pemerintah selaku penyedia layanan kepada rakyat (masyarakat) selaku pengguna layanan.

Sehubungan dengan tugas pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan dan pembangunan dan fungsi negara untuk memakmurkan rakyatnya, intinya bahwa pemerintah sesungguhnya menjadi abdi yang bekerja untuk melayani rakyat dan digaji oleh rakyat sedangkan rakyat menjadi majikan yang mengaji pemerintah. Jadi pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan

terbaik bagi masyarakat dan sebaliknya berhak mendapatkan pelayanan prima. Manajemen pelayanan privat diartikan sebagai ketatalaksanaan pelayanan yang dilaksanakan oleh pihak swasta atau bias disebut perusahaan yang memberikan produk barang/jasa bagi pelanggannya.

Mutu pelayanan privat akan menjadi kompetitif sehubungan dengan penilaian langsung dilakukan oleh customer, manakalah pelayanannya buruk, maka customer akan berpindah ke produk/jasa yang diberikan privat pada akhirnya adalah untuk mendapatkan profit bagi perusahaan.

#### **a. Prinsip-Prinsip Manajemen Pelayanan**

Untuk dapat menyelenggarakan Manajemen pelayanan dengan baik, selain harus : 1. Mengelola momen kritis; 2. Berempati kepada konsumen dengan cara membuat lingkaran pelayanan dan menghindari terjadinya 5 macam grup, ada juga prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan. Menurut Vilijoen (1997:255) prinsip-prinsip tersebut antara lain:

1. Identifikasikan kebutuhan konsumen yang sesungguhnya
2. sediakan pelayanan yang terpadu
3. Buat sistem yang mendukung pelayanan konsumen
4. usahakan agar semua orang/karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan
5. Layanilah keluhan konsumen dengan baik
6. Terus berinovasi
7. Karyawan adalah sama pentingnya dengan konsumen
8. Bersikap tegas tetapi ramah terhadap konsumen

9. jalin komunikasi dari interaksi khusus dengan pelanggan
10. Selalu mengontrol kualitas

#### **D. Konsep Kepuasan Pelanggan**

Menurut Oliver (2003:14) kepuasan adalah “tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil dirasakan dengan harapannya” (Suprpto,2001 : 233). Menurut Richard Oliver (Husein umar, 2003 : 14) kepuasan pelanggan adalah “respon pemenuhan dari konsumen kepuasan hasil penelitian dari konsumen bahwa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana dimana tingkat pemenuhan ini bias lebih atau kurang.

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dan harapan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang terpenting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka

pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Mencapai tingkat kepuasan pelanggan tertinggi adalah tujuan utama pemasaran, ketika pelanggan merasa puas atas pelayanan yang didapatkan, maka besar kemungkinan mereka akan kembali lagi dan melakukan pembelian-pembelian yang lain dan mereka juga akan merekomendasikan pada teman-teman dan keluarganya tentang perusahaan tersebut. Pemasaran bukanlah semata-mata membuat penjualan, melainkan tentang bagaimana memuaskan pelanggan terus-menerus.

#### **E. Pengertian Tanah**

Sebuah tanah dalam bahasa kita dapat dipakai dalam berbagai arti makna dalam penggunaannya perlu diberi batasan, agar diketahui dalam arti apa, istilah tersebut digunakan dalam hukum tanah kata sebutan “Tanah” dipakai dalam arti yuridis, sebagai suatu pengertian yang telah diberi batasan resmi oleh UUPA.

Dalam pasal 4 dinyatakan bahwa “atas dasar hak menguasai dari Negara ditemukan adanya macam-macam hak atas permukaan bumi yang disebut tanah yang dapat diberikan kepada orang-orang”. Dengan demikian jelaslah bahwa tanah dalam pengertian yuridis adalah permukaan bumi sedangkan hak atas tanah adalah hak atas sebagian tertentu permukaan bumi yang terbatas, berdimensi dua dengan ukuran panjang dan lebar.

Tanah diberikan kepada dan dipunyai oleh orang-orang dengan hak-hak yang disediakan oleh UUPA, adalah untuk dipergunakan atau dimanfaatkan dan diberikan dengan hak-hak tersebut tidak akan bermakna, jika penggunaannya

terbatas hanya pada tanah sebagai permukaan bumi saja, untuk keperluan apapun tidak bisa, dan pasti diperlukan penggunaannya.

Dengan demikian makna yang dipunyai dengan hak dipunyai atas tanah itu adalah tanahnya, dalam arti sebagian tertentu dari permukaan bumi tetapi wewenang menggunakan yang bersumber pada hak tersebut diperluas hingga meliputi juga penggunaan sebagian tubuh bumi yang ada dibawah tanah dan air serta ruang yang ada diatasnya, tubuh bumi yang ada serta ruang yang dimaksudkan ini bukan kepunyaan pemegang hak atas tanah yang bersangkutan ia hanya diperbolehkan menggunakannya, dan itu pun batasannya seperti yang dinyatakan dalam pasal 4 ayat 2 dengan kata-kata sekedar diperlukan untuk kepentingan yang langsung berhubungan dengan penggunaan tanah itu.

Penggunaan tubuh bumi itu harus ada hubungannya langsung dengan gedung yang dibangun diatas tanah yang bersangkutan, misalnya untuk pemasangan tiang-tiang pondasi, untuk basement, ruang parker, dan lain-lain. Keperluan yang langsung berhubungan dengan pembangunan dan penggunaan gedung yang dibangun. Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia tanah adalah:

1. Permukaan bumi atau lapisan bumi yang diatas permukaan laut
2. keadaan bumi disuatu tempat
3. permukaan bumi yang diberi batas
4. bahan-bahan dari bumi sebagai bahan

## **F. Proses Pendaftaran Tanah**

Sebelum kita melangkah ke proses pengurusan tanah maka kita akan melalui proses pelaksanaan pendaftaran tanah yang dikenal dengan istilah kegiatan dan pelaksanaan pendaftaran tanah untuk pertama kali. Kegiatan awal yang dilakukan adalah, pengumpulan dan pengelolaan data fisik meliputi:

### **1. Pengukuhan dan pemetaan**

kegiatan pendaftaran tanah secara sistematis di suatu wilayah yang ditunjuk dengan pembuatan peta dasar pendaftaran. Peta ini menjadi dasar untuk pembuatan peta pendaftaran. Peta ini juga digunakan untuk memetakan bidang-bidang tanah yang sebelumnya sudah di daftar. Peta dasar ini penting agar setiap bidang tanah yang didaftar dijamin letaknya secara pasti karena dapat direkonstruksi setiap saat dilapangan.

### **2. Penetapan batas-batas bidang tanah**

Untuk memperoleh data fisik yang diperlukan bidang-bidang tanah yang akan dipetakan diukur, setelah ditetapkan letaknya, batas-batanya dan menurut keperluannya ditempatkan tanda-tanda batas disetiap sudut bidang tanah yang bersangkutan kesempatan antar pihak yang berkepentingan diperlukan dalam proses ini.

### **3. Pembuatan daftar tanah**

Bidang-bidang tanah yang sudah dipetakan atau dibukukan dalam daftar tanah, Bentuk, isi cara pengisian, penyimpanan, dan pemeliharaannya diatur dalam Peraturan Menteri Negara Agraria pasal 146 s/d 155

#### 4. Pembuatan surat ukur

Untuk keperluan pendaftaran haknya, bidang-bidang tanah yang sudah diukur serta dipetakan dalam pendaftaran, dibuatkan surat ukur. Surat ukur memuat data fisik yang diambil dari data pendaftaran dengan skala yang bisa berbeda seperti yang dibawah ini

##### a. Pengumpulan dan pengelolaan data yuridis serta pembukuan haknya meliputi:

###### 1. Hak-hak baru

Dalam kegiatan pengumpulan data yuridis diadakan perbedaan antara hak-hak yang baru dan hak-hak lama. Hak-hak baru adalah hak-hak yang baru diberikan atau diciptakan sejak mulai berlakunya peraturan

###### 2. Hak-hak lama

Berdasarkan pasal 24 ayat 2 dinyatakan bahwa untuk pembuktian hak-hak atas tanah yang sudah ada dan berasal dari konversi hak-hak lama data yuridisnya dibuktikan dengan alat-alat bukti mengenai adanya hak tersebut berupa bukti tertulis, keterangan saksi, atau pernyataan yang bersangkutan yang kadar kebenarannya oleh panitia adjudikasi dianggap cukup sebagai dasar mendaftar hak. Jika dalam hal pembukuan tidak lagi tersedia secara lengkap alat-alat pembuktian tertulis, pembukuan haknya dapat dilakukan tidak didasarkan pada bukti kepemilikan melainkan pada bukti penguasaan fisik tanahnya oleh pemohon pendaftaran dan pendahulu-pendahulu selama 20 tahun atau lebih secara berturut-turut. Dalam menilai kebenaran alat-alat bukti tersebut dilakukan pengumpulan dan penelitian data yuridis mengenai bidang-bidang tanah yang bersangkutan oleh

panitia adjudikasi, Hasil penelitian tersebut dituangkan dalam suatu daftar isian yang ditetapkan oleh Menteri.

b. Setelah jangka waktu dilakukan

Pengumuman berakhir data fisik dan data yuridis yang diumumkan oleh ketua panitia adjudikasi disahkan dengan berita acara pengesahan sertifikat sebagai surat tanda bukti hak, ditertibkan untuk kepentingan pemegang hak yang bersangkutan, sesuai dengan data fisik yang ada dalam surat ukur dan data yuridis yang telah didaftar dalam buku tanah. Sertifikat hanya boleh diserahkan kepada orang yang namanya tercantum dalam buku tanah yang bersangkutan sebagai pemegang hak atau pihak lain yang dikuasakan olehnya.

c. Penyajian data fisik dan data yuridis

Penyajian data fisik dan data yuridis ini bertujuan untuk memberikan kesempatan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan mudah memperoleh keterangan yang diperlukan. Kepala kantor BPN menyelenggarakan tata usaha pendaftaran tanah berupa daftar umum, yang terdiri atas peta pendaftaran. Daftar tanah, surat ukur, buku tanah dan daftar nama informasi tentang data dalam daftar-daftar yang lain terbuka untuk umum dan dapat diberikan kepada pihak yang berkepentingan secara visual atau tertulis dalam bentuk surat keterangan pendaftaran tanah ( SKPT).

d. Penyimpanan umum dan dokumen

Dokumen-dokumen yang merupakan alat pembuktian yang telah digunakan sebagai dasar pendaftaran, diberi tanda pengenal dan disimpan di Kantor pertanahan setempat, sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari daftar

umum. Dokumen-dokumen tersebut harus tetap berada di kantor atau tempat yang telah ditentukan oleh Menteri.

Permasalahan di bidang pertanahan adalah masih lemahnya segi administrasi pertanahan, sedangkan salah satu tujuan dari pendaftaran tanah dalam rangka pemberian sertifikat hak atas tanah adalah upaya untuk memberikan jaminan rangka kepastian hukum serta memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat pemilik tanah. Fenomena yang berkembang di tengah-tengah masyarakat saat ini adalah adanya kesan bahwa pelayanan pertanahan pngurusan berbelit-belit, biayanya mahal dan jangka waktunya lama dalam artian bahwa pelaksanaannya masih tidak transparan.

## **G. Pengertian Sertifikat Tanah dan Pengurusan Sertifikat Tanah**

### **1. Pengertian Sertifikat Tanah**

Dalam sistem hukum Agraria di Indonesia dikenal ada beberapa macam hak penguasaan atas tanah, yaitu antara lain Hak milik, hak guna usaha, hak guna bangunan, hak pakai, hak sewa, hak membuka tanah, hak memungut hasil hutan.

Pada dasarnya istilah “sertifikat” itu sendiri berasal dari bahasa inggis (*certificate*) yang berarti ijazah atau surat keterangan yang dibuat oleh pejabat tertentu. Dengan pemberian surat keterangan yang dibuat pejabat yang bersangkutan telah memberikan status tentang keadaan seseorang.

Istilah “Sertifikat” dalam bahasa Indonesia artikan sebagai surat keterangan tanda bukti pemegang hak atas tanah dan berlaku sebagai alat pembuktiannya yang kuat. Dengan penerbitan sertifikat hak atas tanah bahwa telah menerangkan bahwa seseorang itu mempunyai hak atas suatu bidang tanah,

ataupu tanah seseorang itu dalam kekuasaan tanggungan, seperti sertifikat Hipotek atau *Kreditverband*, berarti tanah terikat dengan Hipotek atau *Kreditverband* .

Pengertian sertifikat Tanah dapat dilihat dasarnya yaitu dalam Undang-Undang pokok Agraria (UUPA) pasal 19, Menyebutkan bahwa:

Ayat 1 Untuk menjamin kepastian hukum oleh pemerintah diadakan pendaftaran tanah diseluruh wilayah Republik Indonesia menurut ketentuan-ketentuan yang diatur Peraturan pemerintah.

Ayat 2 Pendaftaran tersebut dalam ayat 1 pasal ini meliputi:

- a. Pengukuran, pemetaan, dan pembukuan tanah
- b. pendaftaran hak-hak atas tanah peralihan hak-hak tersebut
- c. Pemberian surat-surat tanda bukti hak. Yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat.

Dengan berdasarkan ketentuan Undang-Undang pokok Agraria (UUPA) pasal 19, khususnya ayat 1 dan 2 dapat diketahui bahwa dengan pendaftaran hak-hak atas tanah, sebagai akibat hukumnya maka pemegang hak yang bersangkutan akan diberikan surat tanda hak atas tanah dan berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat terhadap pemegang hak atas tanah tersebut. Sertifikat tanah atau sertifikat Hak Atas tanah atau disebut juga sertifikat hak terdiri salinan Buku Tanah dan Surat ukur yang dijilid dalam 1 sampul sertifikat tanah memuat;

- a. Data Fisik : Letak, batas-batas, luas, keterangan fisik tanah dan beban yang ada di atas tanah.

- b. Data yuridis jenis hak ( hak milik, hak guna bangunan, hak guna usaha, hak pakai, hak pengelolaan) dan siapa pemegang hak

Berdasarkan keadaan bahwa pada saat ini banyak terjadi sengketa di bidang pertanahan, sehingga menuntut peran maksimal dan profesionalisme yang tinggi dari petugas kantor pertanahan yang secara eksplisit tidak ada ketentuan yang menagatur mengenai pembatasan waktu untuk menyelesaikan proses pendaftaran tanah di kantor Pertanahan maupun penejaraan sanksi kepada petugas , apabila melakukan kesalahan dalam pelaksanaan seluruh dan atau setiap proses dalam pendaftaran tanah. Hal ini erat kaitannya dengan hakikat dari sertifikat tanah itu sendiri yaitu:

- a. Memberikan kepastian hukum mengenai hak-hak oleh manusia secara perorangan maupun suatu Badan Hukum.
- b. Merupakan alat bukti yang kuat bahwa subjek hukum yang tercantum dalam sertifikat tersebut adalah pemegang hak sesungguhnya, sebelum dibuktikan sebaliknya atau telah lewat jangka waktu 5 tahun sejak penerbitan sertifikat tanah.

#### **b. Pengurusan Sertifikat Tanah**

Tanah yang dimaksud adalah tanah yang belum bersertifikat untuk persertifikat tanah (pendaftaran tanah untuk pertama kali), prosedurnya adalah sebagai berikut:

1. Identitas diri anda dan Kakek Anda (KTP, Akta perkawinan kalau ada, dan Kartu Keluarga Anda dan kakek Anda)
2. Akta hibah (sebagai bukti peralihan hak)

3. Bukti-bukti penguasaan tanah yang dipunyai Kakek Anda dahulu
4. Pajak Bumi dan bangunan (PBB)
5. Izin mendirikan Bangunan (IMB)
6. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
7. Surat keterangan belum bersertifikat , suarat keterangan riwayat tanah, dan surat keterangan tidak sengketa.

Kemudian menandatangani permohonan-permohonan sesuai formulir yang diberikan oleh BPN kemudian karena hibah dilakukan antara keluarga dalam garis lurus maka untuk menunjukkan hal tersebut sehingga Anda tidak perlu membayar PPh maka dilampiri :

1. Surat Keterangan Bebas pajak (SKB) dari Kantor Pajak setempat
2. Akta perkawinan kakek anda
3. Akta perkawinan orang tua Anda
4. Akta kelahiran Anda
5. Apabila permohonan persertifikatan dikakukan melalui jasa notaris juga melaporkan surat kuasa

Kemudian akan dilakukan pengumpulan dan pengolahan data fisik, seperti pengukuhan oleh kantor Pertanahan, juga dilakukan pengumpulan dan pengoalahan data yuridis ,berdasarkan bukti-bukti yang dimiliki seperti seperti tersebut diatas. Setelah diukur dan diteliti dan dimohon sertifikat , akan keluar surat keputusan pemberian hak, pada SK pemberian hak tersebut akan dicantumkan bahwa untuk tanah anda akan diberikan sttus sebagai tanah hak milik, harus membayar pemasukan kepada Negara dan mungkin juga membayar

PPh dan biaya perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB), sesuai yang tercantumkan dalam SK, untuk itu adapun besarnya pemasukan kepada Negara adalah 2% nilai jual objek Pajak (NJOP) tanah.

#### **H. Kerangka Pikir**

Badan Pertanahan yang bergerak dalam bidang pelayanan sertifikat tanah tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang baik untuk memberikan pelayanan pengurusan sertifikat tanah yang memuaskan pelanggan atau konsumen, mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka kantor BPN Kota Makassar dalam pengurusan sertifikat tanah pada khususnya di tuntut lebih aktif dalam upaya meningkatkan fungsi-fungsi Manajemen dan kepastian kualitas pelayanan dalam pegurusan sertitifkat tanah serta melakukan sejumlah pelayanan yang subtensial juga mengoptimalisasi produksi penurunan tingkat pelayanan optimal yang disertai dengan perbaikan struktur organisasi dan pembagian tugas agar dapat beroperasi lebih efektif dan efisien dan yang paling utama adalah peningkatan sumber daya manusianya, maka fungsi-fungsi Manajemen sangat berpegaruhi dalam menghasilkan kualitas pelayanan yang efektif yang efektif dan efisien.

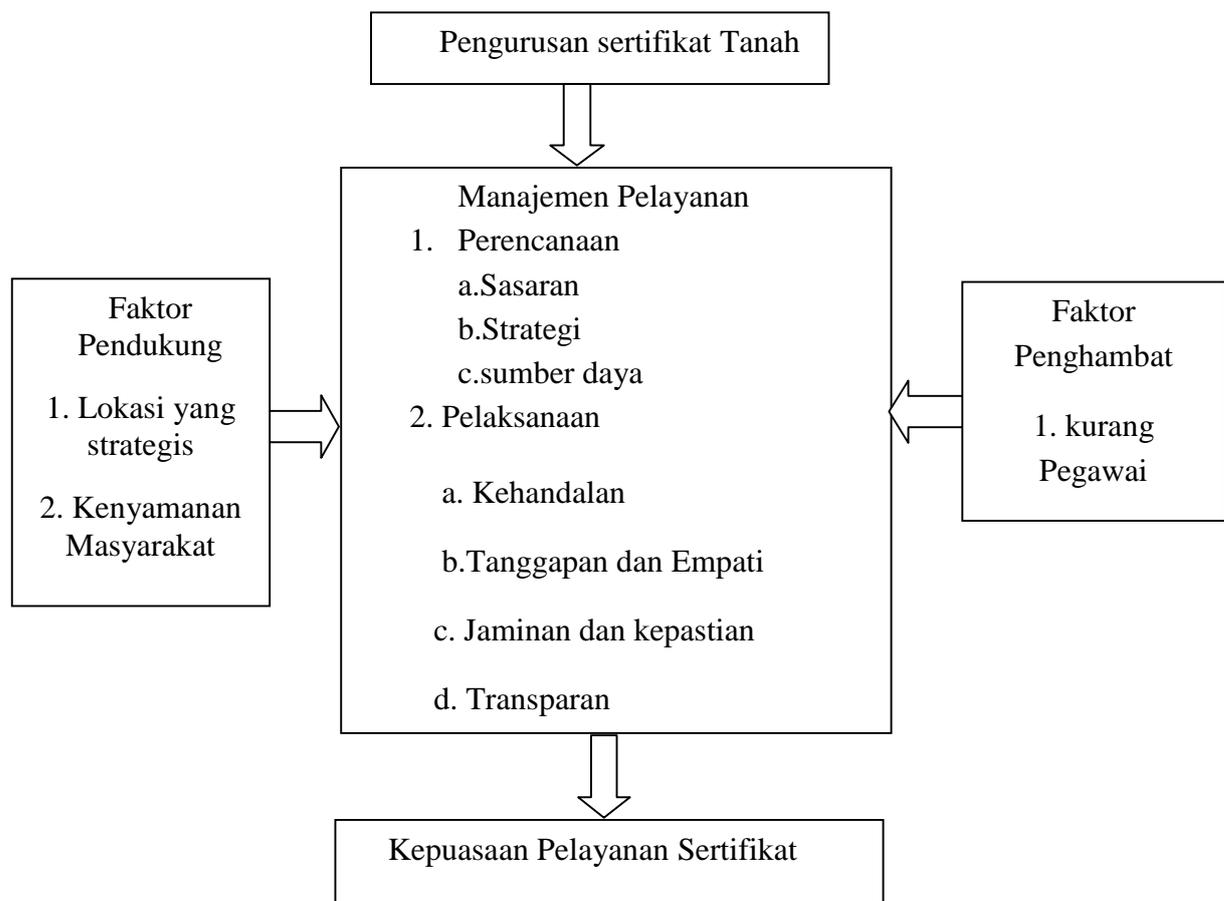
Peningkatan kualitas pelayanan dilakukan berdasarkan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban antara lain menempatkan pelaksana dan kompeten.

Kualitas pelayanan pertanahan merupakan salah satu tuntutan reformasi sehingga upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di seluruh jajaran BPN RI perlu diintensifkan untuk itu BPN harus meningkatkan efisensi kualitas pelayanan

Masyarakat di Bidang pertanahan perlu disempurnakan untuk menyesuaikan uraian-uraian diatas mengenai Manajemen Pelayanan sertifikat Tanah Di BPN Kota Makassar dibuatkan dalam skema berikut ini.

**Gambar 2.1**

**Kerangka Pikir Penelitian**



**I. Fokus Penelitian**

Fokus Penelitian yang akan diteliti oleh penulis yaitu Manajemen Pelayanan sertifikat Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar. Dengan beberapa indikator yaitu : Perencanaan , Keandalan dan faktor pendukung seperti lokasi

yang strategis ,kenyamanan masyarakat serta faktor penghambatnya yaitu kurangnya tenaga pegawai.

#### **J. Deskripsi Fokus Penelitian**

1. Tanah/lahan adalah merupakan suatu rahmat dan anugrah dari Allah SWT yang sengaja diciptakan untuk tempat bermukimnya makhluk hidup dalam melangsungkan kehidupannya. Pengertian ini memberikan makna bahwa manusia sebagai makhluk hidup sangat membutuhkan tanah/lahan, baik digunakan sebagai tempat tinggal, tempat bercocok tanam, maupun untuk tempat usaha lainnya, sementara persediaan lahan yang ada sangat terbatas.
2. Pengurusan adalah suatu pengarahan dan pengawalan sebuah kumpulan yang terdiri daripada satu lebih orang untuk mencapai tujuan menyelaraskan dan mengharmonikan kumpulan tersebut. Dengan merangkumi sumber-sumber manusia, teknologi serta juga sumber semula jadi. Pengurusan juga boleh merujuk seorang atau sekumpulan orang yang menjalankan fungsi pengurusan
3. Sertifikat tanah adalah berasal dari bahas inggris (*certificate*) yang berarti ijazah atau surat keterangan yang dibuat oleh pejabat tertentu. Dengan pemberian surat keterangan berarti pejabat yang bersangkutan telah memberikan status tentang keadaan seseorang
4. Manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan yang sama. Manajemen adalah kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas
5. Sasaran merupakan pernyataan tentang keadaan yang diinginkan di mana organisasi atau perusahaan bermaksud untuk mewujudkan dan sebagai

pernyataan tentang keadaan di waktu yang akan datang di mana organisasi sebagai kolektivitas mencoba untuk menimbulkannya.

6. Strategi adalah proses penentuan rencana para pemimpin yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.
7. Sumber Daya adalah suatu nilai potensi yang dimiliki atau unsur tertentu dalam kehidupan .
8. Perencanaan (*Planning*) adalah memikirkan apa yang akan dikerjakan dengan sumber yang dimiliki, Perencanaan dilakukan untuk menentukan itu Manajer mengevaluasi berbagai rencana alternative sebelum mengambil tindakan dan kemudian melihat apakah rencana yang dipilih cocok dan dapat digunakan untuk memenuhi tujuan perusahaan.
9. Pelaksanaan (*Actuating*) adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran yang sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usah organisasi.
10. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, Pelayanan sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang empatik dan dengan akurasi yang tinggi
11. Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas dan empati yaitu memberikan perhatian

yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi perusahaan

12. Jaminan dan kepastian (Assurance) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun
13. Transparan (Transparansi) berarti keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Pemerintah berkewajiban memberikan informasi keuangan dan informasi lainnya yang akan digunakan untuk pengambilan keputusan oleh pihak-pihak yang berkepentingan.
14. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang menjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain.
15. Kepuasan adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pelanggan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

##### 1. Waktu penelitian

Waktu merupakan kegiatan yang sangat berpengaruh dalam memperoleh hasil yang maksimal dalam penelitian. terkait dengan ini maka penelitian ini di mulai April sampai Mei 2016.

##### 2. Lokasi penelitian

Lokasi adalah latar dimana penelitian dilakukan Penelitian ini dilakukan di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar. Alasan peneliti memilih penelitian tersebut karena BPN Kota Makassar sebagai instansi publik yang mengurus dan mengatur pertanahan dengan pertimbangan bahwa pelayanan sertifikat tanah di lokasi tersebut diasumsikan masih belum bisa memberikan kepuasan kepada Masyarakat yang dilayani, karena masih dominannya faktor-faktor penghambat.

#### **B. Jenis Dan Tipe Penelitian**

##### 1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif yang menggambarkan secara deskriptif sebagai fokus penelitian berdasarkan data yang diolah yang berkaitan dengan Manajemen pelayanan sertifikat tanah di BPN Kota Makassar.

## 2. Tipe penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah fenomenologi dengan pendekatan kualitatif yaitu menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data, dan menghadirkan gambar tentang situasi secara detail yang bertujuan memdeskripsikan sesuatu secara jelas terhadap masalah Manajemen Pelayanan sertifikat tanah di BPN Kota Makassar.

### **C. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah :

#### 1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung pada sumber data yaitu dari informan yang bersangkutan dengan cara wawancara dan pengamatan (observasi) pada informasi.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari buku-buku, dokumen/catatan, tulisan-tulisan karya ilmiah dari berbagai media, arsip-arsip resmi yang dapat mendukung kelengkapan data primer.

### **D. Informan Penelitian**

Informan merupakan orang-orang yang berpotensi memberikan informasi tentangn Manajemen Pelayanan Sertifikat Tanah dalam tertib administrasi pertanahan Kota Makassar.

**Tabel 2. 1 informan Penelitian**

No	Nama	Inisial	Jabatan	Jumlah
1	Ikhsan Saleh	IS	Kepala Kantor BPN Kota Makassar	1
2	Kamaruddin	KR	Seksi hak tanah dan pendaftaran tanah	1
3	Sapar Nurdin	SN	Staf tata usaha dan kepegawaian	1
4	Darma	DR	Staf tata usaha perencanaan dan keuangan	1
5	Nur Resky	NR	PNS ( Pegawai Negeri Sipil)	1
6	Andi Afandi	AA	PNS (Pegawai Negeri Sipil)	1
7	M.Kamarullah	MK	Wiraswasta	1
8	Riswan Kadir	RK	Wiraswasta	1
9	Rian Lamada	RL	PNS ( Pegawai Negeri Sipil)	1
10	Syamsiar	SM	Ibu Rumah Tangga	1
11	Yeni Sari	YS	Ibu Rumah Tangga	1
12	M.Nasril	MN	Kontraktor Bangunan	1
Jumlah Keseluruhan Informan				12

Berdasarkan tabel diatas yang menggambarkan informan tersebut , poin pertama Kepala kantor BPN Kota Makassar, poin 2-4 ada 3yaitu pegawai yang ada di Kantor BPN tersebut disiapkan untuk melayani masyarakat yang sedang mengurus sertifikat tanah , poin 5-12 ada 8 orang mereka adalah masyarakat yang diwawancarai yang sedang mengurus sertifikat tanah d kantor BPN tersebut. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan sertifikat tanah sudah mendapat pelayanan yang baik dari pegawai kantor BPN Kota Makassar.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Observasi**

Pengamatan pertama kali saya lakukan di Kantor BPN Kota Makassar yaitu pengamatan disekitar kantor di mana lokasi yang sangat strategis karena berada di tengah kota makassar dan dilalui oleh angkutan umum, kemudia masuk kedaam kantor yang pertama saya amati yaitu masyarakat yang ingin mengurus sertifikat tanah, dan masyarakat yang ingin mengurus sertifikat tanah yang pertama mereka lakukan yaitu ke loket 1 yakni bagian informasi pelayanan, kemudian di arahkan kebagian loket 2 untuk penerimaan berkas permohonan untuk pengukuran tanah.

Setelah berkas permohonan pengukuran tanah selesai masyarakat diarahkan kebagian loket 3 yaitu pelayanan Administrasi pembayaran/ keuangan, setelah selesai dibagian loket 3 masyarakat diarahkan lagi untuk ke loket 4 untuk pelayanan Administrasi penyerahan hasil pekerjaan.

### **2. Wawancara**

Wawancara yang telah saya lakukan melibatkan beberapa staf dan masyarakat yang sedang mengurus sertifikat tanah di Kantor BPN Kota Makassar. Pada awalnya saya ingin mengetahui pendapat staf tentang bagaimana Kinerja pelayanan sertifikat tanah, apakah sudah berjalan baik sesuai yang diharapkan oleh masyarakat yang mengurus sertifikat tanah . seteah selesai mengamati ternyata sudah berjaan dengan baik dan sudah sesuai dengan visi dan misi yang telah diterapkan.

Terkait dengan pelayanan tersebut saya melanjutkan untuk wawancara dengan masyarakat di kantor BPN yang sedang mengurus sertifikat tanah guna mengetahui apakah pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang ada di kantor BPN tersebut. Dan beberapa orang yang saya wawancarai sudah memberikan pendapat yang sangat baik karena sudah mendapat pelayan yang baik tapi masih ada juga masyarakat yang mengeuhkan pelayanan tersebut dikarenakan kurang disipinnya pegawai saat jam kerja sedang berlangsung.

### 3. Studi Dokumen

Dokumen yang telah saya ambil di tempat penelitian tidak terlalu banyak hanya saja dokumentasi yang bermamfaat di sekeliling kantor, dokumentasi tersebut saya dapat dengan cara minta izin dulu kepada staf yang ada di kantor, kemudian saya mengambil sebagian dokumentasi yang saya butuhkan seperti Bangsan dan struktur organisasi yang ada di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar.

### **F. Teknik Analisis Data**

Untuk menghasilkan dan memperoleh data yang akurat dan objektif sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, maka analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif dengan cara analisis konteks dari telaah pustaka dan analisis pernyataan dari hasil wawancara dari informan.

Dalam melakukan analisis data peneliti mengacu pada beberapa tahapan yang terdiri dari beberapa tahapan antara lain: Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap *key* informan yang compatible terhadap penelitian kemudian

observasi langsung ke lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan.

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

### **G. Teknik Pengabsahan Data**

Dalam menentukan keabsahan data atau validitas data, peneliti menggunakan teknik pemeriksaan triangulasi yaitu teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan yang lain untuk pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Ada 4 macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori. (H.B.Sutopo, 2002 : 78) Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi dengan sumber

membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif.

Hal ini menurut Lexy J. Moleong (2000 : 178) dapat dicapai dengan langkah, sebagai berikut :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, dan orang pemerintahan.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Kota Makassar**

Kota Makassar terletak di pesisir pantai Barat bagian Selatan pulau Sulawesi. Secara geografis, Kota Makassar berada pada garis lintang antara  $05^{\circ}31'30,81''$  -  $05^{\circ}14'6,49''$  LS dan garis bujur antara  $119^{\circ} 28'19''$  –  $119^{\circ}32'31''$ BT, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Pangkajene Kepulauan
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Maros
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Gowa
- Sebelah Barat berbatasan dengan Selat Makassar

Wilayah Kota Makassar yang berbatasan langsung dengan Selat Makassar mempunyai garis pantai sepanjang 32 km yang membentang dari arah Selatan ke Utara, membujur ke arah Timur Laut. Wilayahnya mencakup beberapa pulau, diantaranya ada 13 pulau yang mempunyai nama, yaitu : Pulau Kayangan, Pulau Lae-Lae, Pulau Lanjukang, Pulau Langkai, Pulau Lumu-Lumu, Pulau Bone Batang, Pulau Barang Lompo, Pulau Barangkeke, Pulau Kodingarenglombo, Pulau Samalona dan Pulau-pulau kecil lainnya.

Luas Wilayah Kota Makassar adalah 17.577 Ha. Secara umum konfigurasi bentuk wilayah Kota Makassar termasuk datar dan menurut morfologi regional merupakan deretan pegunungan Lompobattang yang berrelief rendah. Keadaan topografisnya datar hingga berombak dengan ketinggian berkisar antara 0-25 meter di atas permukaan laut. Satuan relief di daerah ini pada umumnya ditutupi aluvium hasil sedimentasi rawa, pantai dan sungai serta

material hasil gunung api, dengan kemiringan lereng 0-2 %. Bentuk lahan adalah hasil bentukan asal aluvial di beberapa tempat mempunyai ketinggian yang sangat rendah dari permukaan laut sehingga sering tergenang dan merupakan rawa-rawa.

Bentuk lahan ini dijumpai disekitar muara Sungai Tallo dan Sungai Jeneberang yang secara geomorfologi dikategorikan sebagai dataran banjir sungai. Selanjutnya daerah yang mempunyai bentuk topografi berombak sebagai bagian terkecil dari wilayah Kota Makassar hanya dijumpai di Wilayah Utara dan Timur yang secara administratif termasuk Kecamatan Biringkanaya.

Secara administratif Kota Makassar sebagai Ibukota Propinsi Sulawesi Selatan, mempunyai luas wilayah 17.577 Ha atau 0,28 % dari luas wilayah Sulawesi Selatan, terdiri dari 14 Kecamatan 143 Kelurahan. Dari 14 Wilayah Kecamatan, Kecamatan Tamalate yang merupakan wilayah terluas yaitu : 1,997 Ha dan Kecamatan Mariso yang merupakan wilayah Kecamatan terkecil dengan luas wilayah : 0, 182 Ha. Gambaran Luas Wilayah perkecamatan dalam Kota Makassar

Tabel 3.1 Jumlah kecamatan dan luas wilayah di Kota Makassar

No	NAMA KECAMATAN	LUAS WILAYAH (Ha)
1	MARISO	182.000
2	MAMAJANG	542.000
3	TAMALATE	1.997.000
4	MAKASSAR	251.000
5	UJUNG PANDANG	263.000
6	WAJO	199.000
7	BONTOALA	209.000
8	UJUNG TANAH	593.000
9	TALLO	583.000
10	PANAKKUKANG	1.686.000
11	BIRINGKANAYA	4.654.000
12	TAMALANREA	3.352.000
13	MANGGALA	2.433.000
14	RAPPOCINI	947.000
	JUMLAH	17.577.000

Sumber, Di Kantor BPN Kota Makassar 2016

Badan pertanahan nasional terbentuk sesuai dengan keputusan presiden republik Indonesia dengan nomor 26 pada tahun 2006 diadakan perubahan struktur baik di BPN pusat, kanwil, maupun kantor pertanahan kota/kabupaten. Berdasarkan peraturan kepala badan pertanahan nasional Republik Indonesia untuk melaksanakan fungsi badan pertanahan nasional Di Daerah maka berdasarkan keputusan badan pertanahan nasional nomor 1 tahun 1989 dibentuklah kantor pertanahan ditingkat kota dan kabupaten.

Sebelas agenda Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia :

- a. Membangun kepercayaan masyarakat pada badan pertanahan nasional RI
- b. Meningkatkan pelayanan dan pelaksanaan pendaftaran tanah serta sertifikasi tanah secara menyeluruh di seluruh Indonesia.
- c. Memastikan penguatan atas hak-hak tanah.
- d. Menyelesaikan persoalan-persoalan pertanahan di daerah-daerah korban bencana alam dan di daerah-daerah konflik diseluruh tanah air.
- e. Menangani dan menyelesaikan perkara, masalah, sengketa dan konflik pertanahan di seluruh Indonesia secara sistematis.
- f. Membangun sistem informasi dan Manajemen pertanahan (SIMTANAS) dan sistem pengamanan dokumen pertanahan di seluruh Indonesia.
- g. Menangani masalah KKN serta meningkatkan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat.
- h. Membangun database penguasaan dan kepemilikan tanah
- i. Melaksanakan secara konsisten semua peraturan perundang-undangan pertanahan yang telah ditetapkan.
- j. Menata kelembagaan pertanahan nasional.
- k. Mengembangkan dan memperbaharui politik, hukum dan kebijakan pertanahan.

## **2. Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar**

Kantor pertanahan kota Makassar adalah instansi vertikal Badan Pertanahan Nasional kota/kabupaten yang berada dibawah tanggung jawab kepada kepala kantor wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Sulawesi selatan.

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

**a. Visi Kantor**

Bersertifikatnya seluruh Bidang Tanah dalam Wilayah Kota Makassar Tahun 2020

**b. Misi Kantor**

1. Meningkatnya Penyelesaian Sertipikat Hak Atas Tanah.
2. Meningkatkan Pemanfaatan, Penggunaan, Penguasaan, dan Kepemilikan Tanah yang Efektif.
3. Memberikan Jaminan Kepastian Hukum dan Kepastian Hak serta Perlindungan Hukum kepada Masyarakat dan Investor.
4. Mendukung Peningkatan Ekonomi Masyarakat dalam Rangka Mewujudkan Makassar sebagai Kota Maritim, Niaga, Pendidikan, Budaya dan Jasa yang Berorientasi Global, Berwawasan lingkungan dan Paling Bersahabat.

**c. Motto Pelayanan**

Satukan Tekad Tiada Hari Tanpa Penyerahan Sertipikat. Motto pelayanan masyarakat “Pelayanan Cepat Tepat Akurat Akuntabel dan Berkeadilan”. Janji layanan “Mudah, Cepat, dan Transparan”

Dalam menyelenggarakan tugas, kantor pertanahan nasional mempunyai fungsi :

1. Penyusunan rencana, program, dan penganggaran dalam rangka pelaksanaan tugas pertanahan.

2. Pelayanan, perijinan, dan rekomendasi dibidang pertanahan
3. Pelaksanaan survey, pengukuran, dan pemetaan dasar, pengukuran, dan pemetaan bidang, pembukuan tanah, pemetaan tematik, dan survey potensi tanah.
4. Pelaksanaan penatagunaan tanah, landreform, konsolidasi tanah, dan penataan pertanahan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan, dan wilayah tertentu.
5. Pengusulan dan pelaksanaan penetapan hak tanah, pendaftaran hak
6. pemeliharaan data pertanahan dan administrasi tanah asset pemerintah.
7. Pelaksanaan pengendalian pertanahan, pengelolaan tanah Negara, tanah terlantar dan tanah kritis, peningkatan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat..
8. Penanganan konflik, sengketa dan perkara tanah.
9. Pengkordinasian pemangku kepentingan pengguna tanah.
10. Pengelolaan sistem informasi manajemen pertanahan nasional (SIMTANAS)
11. Pemberian penerangan dan informasi pertanahan kepada masyarakat,pemerintah dan swasta.
12. Pengkoordinasian, penelitian, dan pengembangan.
13. Pengkoordinasian pengembangan sumberdaya manusia pertanahan.
14. Pelaksanaan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, perundang-undangan serta pelayanan pertanahan

#### **d. Biaya pembuatan Sertifikat Tanah**

Sebelum tahun 2002, biaya-biaya pelayanan pertanahan yang berlaku di instansi Badan Pertanahan Nasional (BPN) termasuk biaya sertifikasi tanah, tersebar dalam berbagai Peraturan dan Keputusan Menteri. Namun sejak tahun 2002, Pemerintah menyatukan dan membaharui semua biaya-biaya pelayanan pertanahan di BPN melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor : 46 / 2002. PP Nomor:13 Tahun 2010.

Memasuki tahun 2010 pada bulan Januari 2010, Pemerintah kembali mengatur dan membaharui biaya pelayanan pertanahan dengan menerbitkan PP baru, pengganti PP No. 46 / 2002, yaitu PP No. 13 / 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada BPN.

Adapun biaya-biaya pelayanan pertanahan (PNBP) pada BPN, termasuk biaya-biaya yang berkaitan dengan permohonan sertifikasi tanah, dalam PP No. 13 / 2010 secara garis besarnya antara lain terdiri dari :

##### 1. Jenis Pelayanan (Pasal 1)

- a. Pelayanan Survei, Pengukuran dan Pemetaan
- b. Pelayanan Pemeriksaan Tanah
- c. Pelayanan Konsolidasi Tanah Swadaya
- d. Pelayanan Pertimbangan Teknis Pertanahan
- e. Pelayanan Pendaftaran Tanah
- f. Pelayanan Informasi Pertanahan
- g. Pelayanan Lisensi
- h. Pelayanan Pendidikan

- i. Pelayanan Penetapan Tanah Objek Penguasaan Benda-Benda Tetap Milik Warga Negara Belanda (P3MB)
- j. Pelayanan dibidang pertanahan yang berasal dari kerjasama dengan Pihak lain.

## 2. Tarif Pelayanan.

### a. Pelayanan Pengukuran (Pasal 4 ayat 1).

- 1. Luas Tanah sampai 10 Ha (Hektar),  $Tu = (L/500 \times HSBKu) + Rp100.000,-$
- 2. Luas Tanah diatas 10 Ha s/d 1.000 Ha,  $Tu = (L/4.000 \times HSBKu) + Rp14.000.000,-$
- 3. Luas Tanah diatas 1.000 Ha,  $Tu = (L/10.000 \times HSBKu) + Rp134.000.000,-$  Pelayanan Pemeriksaan Tanah (Pasal 7 ayat 1).  
 $Tpa = (L/500 \times HSBKpa) + Rp350.000,-$

Pelayanan Pendaftaran Tanah (Pasal 17 ayat 1 dan Lampirannya) Pendaftaran untuk pertama kali Rp. 50.000, Biaya Transportasi, Konsumsi dan Akomodasi, Biaya TKA, ditanggung sendiri oleh Pemohon. Merujuk dasar hukum PP No 13/2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku di BPN, berikut rinciannya:

- 1. Jenis Pelayanan (Pasal 1)
- 2. Pelayanan Survei, Pengukuran dan Pemetaan
- 3. Pelayanan Pemeriksaan Tanah
- 4. Pelayanan Konsolidasi Tanah Swadaya
- 5. Pelayanan Pertimbangan Teknis Pertanahan
- 6. Pelayanan Pendaftaran Tanah
- 7. Pelayanan Informasi Pertanahan

8. Pelayanan Lisensi
9. Pelayanan Pendidikan
10. Pelayanan Penetapan Tanah Objek Penguasaan Benda-Benda Tetap Milik Warga Negara Belanda (P3MB)
11. Pelayanan dibidang pertanahan yang berasal dari kerjasama dengan pihak lain
12. Tarif Pelayanan

b. Pelayanan Pengukuran (Pasal 4 ayat 1)

1. Luas Tanah sampai 10 hektar,  $Tu = ( L / 500 \times HSBKu ) + Rp100.000,$
2. Luas Tanah di atas 10 hektar s/d 1.000 hektar,  $Tu = ( L / 4.000 \times HSBK) + Rp14.000.000,-$
3. Luas Tanah di atas 1.000 hektar,  $Tu = ( L / 10.000 \times HSBKu ) + Rp134.000.000,$

c. Pelayanan Pemeriksaan Tanah (Pasal 7 ayat 1)

1.  $Tpa = ( L / 500 \times HSBKpa ) + Rp350.000,-$
2. Pelayanan Pendaftaran Tanah (Pasal 17 ayat 1 dan lampirannya)
3. Pendaftaran untuk pertama kali Rp50.000,-
4. Biaya Transportasi, Konsumsi dan Akomodasi (TKA – Pasal 20 ayat 2)
5. Biaya TKA, ditanggung sendiri oleh Pemohon
6. Biaya Sertifikasi Tanah
7. Biaya pengukuran
8.  $Tu = (300/ 500 \times Rp80.000) + Rp100.000 = Rp148.000,-$

9. Biaya pemeriksaan tanah

10.  $Tpa = (300/500 \times Rp67.000) + Rp350.000 = Rp390.000,-$

11. Biaya pendaftaran tanah pertama kali Rp50 ribu.

12. Jumlah:  $Rp148.000 + Rp390.000 + Rp50.000 = Rp588.000$ . Nominal ini wajib disetor langsung ke kantor BPN setempat (sesuai lokasi tanah berada).

13. Biaya transport dan makan petugas pengukur sebesar Rp250 ribu, masuk ke kantong pribadi petugas (contoh).

14.  $BPHTB : NPOP - NPOPTKP = 5 \% \times NPOP - Rp200.000.000 - Rp60.000.000 = Rp140.000.000 \times 5 \% = Rp7.000.000$ . Jumlah ini disetor langsung ke bank Pemerintah.

**Catatan:** BPHTB adalah biaya yang harus dilunasi sebelum sertifikat tanah diterbitkan.

### 3. Keadaan Pegawai

Adapun Pegawai Yang bertanggungjawab dalam Pelayanan di Kantor PBN Kota Makassar sangat Berperan Penting untuk Memberikan kepuasan Kepada Masyarakat berikut Uraian Tugas Sub Bagian seksi-seksi pada BPN Kota Makassar.

- a. Sub bagian tata usaha mempunyai tugas memberikan pelayanan administrasi kepada semua satuan organisasi BPN Kota Makassar, serta menyiapkan bahan evaluasi kegiatan, penyusunan program, dan peraturan perundang-undangan

- b. Seksi survey, Pengukuran, dan Pemetaan mempunyai tugas melakukan survey, pengukuran, dan pemetaan bidang tanah, ruang dan perairan, perepatan karangka dasar, pengukuran batas/kawasan, pemetaan tematik dan survey potensi tanah, penyiapan pembinaan surveyor berlisensi dan pejabat penilai tanah
- c. Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran mempunyai tugas menyiapkan bahan dan melakukan penetapan hak dalam rangka pemberian perpanjangan dan pembaharuan hak tanah, pengadaan tanah, perizinan pendataan dan penertiban berkas tanah hak, pendaftaran, peralihan, pembebanan hak atas tanah serta pembinaan Pejabat Akta Tanah (PPAT)
- d. Seksi Pengaturan dan penataan Pertanahan, mempunyai tugas menyiapkan bahan dan melakukan penatagunaan tanah, landeform, konsolidasi tanah, penataan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu
- e. Seksi pengendalian dan pemberdayaan, mempunyai tugas menyiapkan bahan, dan melakukan kegiatan pengendalian pertanahan, pengelolaan tanah Negara, tanah terlantar dan tanah kritis, serta pemberdayaan masyarakat.
- f. Seksi sengketa , konflik dan perkara, mempunyai tugas menyiapkan bahan dan melakukan kegiatan penanganan sengketa, konflik, dan perkara pertanahan

Tabel 4.1 Berdasarkan Golongan dan jumlah pegawai di Kantor BPN Kota Makassar

Golongan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Keterangan
IV	2	1	3	
III	14	31	45	
II	32	13	45	2 Tugas Belajar
I	3	-	3	
Jumlah	51	45	96	

Sumber : Kantor BPN Kota Makassar 2016

Tabel 5.1 Berdasarkan Pendidikan dan jumlah pegawai di Kantor BPN Kota Makassar

Pendidikan	Laki-aki	Perempuan	Jumlah
S2	3	1	4
S1	7	15	22
D4	2	-	2
D3	3	5	8
D1	11	3	14
SMU	19	24	43
SMP	2	-	2
SD	1	-	1
Jumlah	48	48	96

Sumber : Kantor BPN Kota Makassar

Ket : Pegawai Tidak tetap ( PTT ) = 105 orang yaitu :

1. Pramubhakti 83
2. Tenaga Magang 9 orang
3. Satuan Pengamanan/ satpam 6 orang
4. Office Boy 7 Orang

#### 4. Struktur Organisasi

Sesuai dengan peraturan KBPN no : 4 tahun 2006 maka dirancang struktur organisasi kantor pertanahan kota Makassar. Kantor pertanahan kota Makassar dipimpin oleh seorang kepala kantor yang bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pertanahan Nasional. Kepala kantor pertanahan kota Makassar, membawahi :

- a. Kepala sub bagian tata usaha, membawahi :
  - 1) Kepala urusan umum dan kepegawaian
  - 2) Kepala urusan perencanaan dan keuangan
  
- b. Kepala seksi survey, pengukuran dan pemetaan, membawahi :
  - 1) Kepala sub seksi pengukuran dan pemetaan
  - 2) Kepala sub seksi tematik dan potensi tanah
  
- c. Kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah, membawahi :
  - 1) Kepala sub seksi penetapan hak tanah
  - 2) Kepala sub seksi pengaturan tanah pemerintah
  - 3) Kepala sub seksi pendaftaran hak
  - 4) Kepala sub seksi peralihan, pembebanan hak dan PPAT
  
- d. Kepala seksi pengaturan dan penetaan pertanahan, membawahi :
  - 1) Kepala sub seksi penatagunaan tanah dan kawasan tertentu
  - 2) Kepala sub seksi landreform dan konsolidasi tanah
  
- e. Kepala seksi pengendalian dan pemberdayaan, membawahi :
  - 1) Kepala sub seksi pengendalian pertanahan
  - 2) Kepala sub seksi pemberdayaan masyarakat
  
- f. Kepala seksi sengketa, konflik dan perkara, membawahi :
  - 1) Kepala sub seksi perkara pertanahan
  - 2) Kepala sub seksi sengketa dan konflik pertanahan

## **B. Manajemen Pelayanan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional kota makassar**

Manajemen berbasis kinerja merupakan suatu metode untuk mengatur kemajuan program atau aktivitas yang dilakukan organisasi sektor publik untuk mencapai hasil *outcome* yang diharapkan oleh klien, pelanggan, konsumen, dan *stockholder* lainnya. Maka dari itu suatu pelayanan publik harus sesuai dengan fungsi-fungsi Manajemen sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang akan dilakukan sehingga pelanggan atau konsumen merasa puas dan menghasilkan suatu tujuan yang efektif dan efisien.

Demikian halnya dengan Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar dalam pengurusan sertifikat tanah yakni memberikan pelayanan kepada seluruh Masyarakat di Kota Makassar yang melakukan pengurusan sertifikat tanah yang telah di keluarkan oleh Kantor Pertanahan Republik Indonesia. Khususnya dalam penelitian ini, penulis fokuskan pada Manajemen Pelayanan Sertifikat Tanah Di BPN Kota Makassar.

Dengan adanya fungsi Manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat di tingkatkan. Manajerialisme juga menjalankan fungsi manajemen terhadap konstitun eksternal, misalnya melalui pembuatan jaringan dengan pihak luar dan komunikasi dengan masyarakat. Pendekatan administrasi publik memandang kegiatan seperti itu bukan menjadi tugas manajer, akan tetapi menjadi tugas politisi, maka dari itu diperlukan fungsi-fungsi Manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah di Kantor BPN Kota Makassar yakni :

## 1. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan memikirkan apa yang akan dikerjakan dengan sumber yang dimiliki oleh perencanaan dilakukan untuk menentukan tujuan perusahaan secara keseluruhan dan cara terbaik untuk memenuhi tujuan itu manajer mengevaluasi berbagai rencana alternative sebelum mengambil tindakan dan kemudian melihat apakah rencana yang dipilih cocok dan dapat digunakan untuk memenuhi tujuan perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara si penulis dengan Kepala Kantor BPN Kota Makassar yang mengatakan bahwa :

“Semua petugas Dalam pelayanan melibatkan hampir semua pegawai kantor BPN Kota Makassar, agar pada saat dan pelayanan sertifikat Tanah, masyarakat dapat bertanya apa saja tentang permasalahan tanah yang mereka hadapi jadi tidak ada lagi masyarakat yang bingung dengan semua pelayanan yang ada”. ( wawancara, IS 6 April 2016 )

Dapat dilihat dari pernyataan diatas bahwah perencanaan pelayanan sudah cukup maksimal karena sudah melibatkan semua pegawai di Kantor BPN Kota Makassar, berkaitan dengan hal tersebut si penulis mewawancarai salah seorang pegawai di Kantor BPN Kota Makassar yang mengatakan bahwa:

“ada beberapa pelayanan yang belum dapat kami maskimalkan seperti kalau pelayanan untuk pengukuran saat ini belum maksimal karena prosesnya lama dan petugasnya sedikit. Mereka harus melaksanakan tugas dari kantor dahulu dan proses survey tidak sekali saja. Petugas harus memastikan dulu itu benar tanah mereka baru bisa diukur” (Wawancara,SN 6 April 2016).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kantor BPN Kota Makassar terlibat semua dalam melayani Masyarakat, sehingga masyarakat tidak lagi bingung saat pengurusan tetapi kendala yang dihadapi yaitu kurang maksimalnya pelayanan dalam pengukuran tanah karena petugas harus

terlebih dahulu mensurvey berkali-kali dan memastikan bahwa tanah itu tanah mereka

#### **a. Sasaran**

Sasaran atau tujuan itu tidak melambangkan titik akhir dari perencanaan tetapi ke arah mana pengoorganisasian, penggisian jabatan, pemimpin dan pengendalian ditujukan. Sasaran merupakan penjabaran dari tujuan organisasi, dalam bentuk terakhir dan akan dapat dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu tahunan, semesteran, atau bulanan. Sasaran juga menggambarkan hal yang ingin dicapai melalui tindakan-tindakan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan, oleh karena itu sasaran yang ditetapkan diharapkan dapat memberikan fokus pada penyusunan program dan kegiatan yang bersifat spesifik, terinci, dapat diukur dan dapat dicapai. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah seorang staf tata usaha perencanaan dan keuangan di kantor BPN Kota Makassar yang mengatakan bahwa :

“Pelayanan pembuatan sertifikat tanah sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan bukti kepemilikan tanah mereka agar dikemudian hari tidak ada perselisihan antara pihak-pihak lain yang ingin mengakui itu tanah mereka”. (wawancara, DR 18 April)

Berdasarkan penuturan diatas dapat disimpulkan bahwa pengurusan sertifikat tanah sangat membantu masyarakat untuk mendapatkan bukti kepemilikan tanah mereka, kemudian hal lebih mendalam lagi yang dikemukakan oleh salah staf usaha dan kepegawaian,

“Dengan adanya pelayanan pembuatan sertifikat tanah seluruh proses dan pembuatan sertifikat tanah dapat dengan mudah di dapatkan oleh masyarakat” ( wawancara, SN 7 April 2016 )

Dari hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa tujuan pembuatan sertifikat tanah adalah agar masyarakat dapat mendapatkan bukti kepemilikan tanah mereka agar dikemudian hari tidak ada lagi perselihan kepada pihak lain yang mengakui bahwa itu adalah tanah mereka, dan masyarakat sangat mudah mengakses untuk pembuatan sertifikat tanah tersebut.

### **b. Strategi**

Strategi merupakan menentukan dan mengkomunikasikan melalui sistem tujuan dan kebijakan utama, memperlihatkan suatu arah yang terpadu dan menyiratkan suatu penyebaran pergerakan dan sumber daya. Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Di dalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki tema, mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisien dalam pendanaan, dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu pegawai kantor BPN kota Makassar yang mengatakan bahwa :

“Di sini kami mencoba untuk menjawab semua pertanyaan dari masyarakat secepat mungkin supaya mereka dapat mengerti. kami menjelaskan kalau ada kurang syaratnya jadi nanti dilengkapi dulu. Biasanya mereka bertanya tentang syarat-syarat untuk memasukan berkas. dan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pengurusan sertifikat” ( wawancara, SN 11 April 2016)

Dari pernyataan diatas yang menyatakan bahwa mereka berusaha menjawab pertanyaan masyarakat secepat mungkin dan syarat apa saja yang harus diengkapi,

kemudian di perjelas pula pendapat dari staf hak Tanah dan pendaftaran tanah yang mengatakan Bahwa :

“Kami berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, walaupun banyak kendala tidak mengurangi hal itu. Kalau berkas belum siap ,kami usahakan dengan secepatnya agar masyarakat yang mengurus sertifikat tidak menunggu terlalu lama, dan kami usahakan untuk selesai secepat mungkin” (wawancara, wawancara KR 7 April 2016)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa para pegawai sudah bekerja semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat yang sedang mengurus sertifikat tanah, dan menjelaskan secara detail hal-hal yang belum dimengerti oleh masyarakat dalam pembuatan sertifikat tanah, tapi kendala lain adalah kurang cepatnya pelayanan sehingga masyarakat menunggu lama.

### **c. Sumber Daya**

Manajemen pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi harapan dari setiap anggota masyarakat atas pelayanan publik yang “cepat, mudah, murah, tepat (sesuai kebutuhan)”. Sesuai amanat Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan *Standar Pelayanan Minimal*. Seringkali terkendala ketidak-siapan sumber daya manusianya. Sebagaimana keluhan umum masyarakat. Sumber daya manusia yang melayani dan pendukungnya tidak profesional, tidak mengerti apa yang harus dilakukan, tidak melayani tapi bersikap sebagai penguasa. Ini berlaku untuk peningkatan kinerja manajemen pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan pemberdayaan UMKM dan lainnya.

Tujuan dari peningkatan *kinerja* manajemen pelayanan publik terkait manajemen sumber daya manusia adalah: (1) Mencapai pelayanan yang lebih “cepat, aksesibel, mudah, sesuai kebutuhan kelompok sasaran”, dengan fokus

pada perbaikan aspek sumber daya manusia; (2) Menyusun program pengembangan kompetensi sumber daya manusia untuk meningkatkan kemampuannya dalam manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik; (3) Mendukung program peningkatan prosedur dan organisasi pelayanan bagian dari 3PO (prosedur, personil, policy, organisasi) dengan mengisi posisi-posisi yang disarankan, dan program pengembangan atau peningkatan kemampuan sumber daya manusia yang ada sesuai peran baru dan requirement baru dalam peningkatan kinerja manajemen pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Kantor BPN Kota Makassar yang mengatakan bahwa :

“Pelatihan-pelatihan yang sering diberikan kepada seluruh staf pegawai seperti arahan-arahan sehingga mereka pastinya sudah tahu cara pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah” (Wawancara, IS 6 April 2016 )

Terkait penjelasan diatas yang menerangkan bahwa pegawai sudah diberikan pelatihan-pelatihan seperti arahan cara pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dan di pertegas oleh seksi hak tanah dan pendaftaran tanah di BPN Kota Makassar yang mengatakan bahwa :

“Para pegawai secara umum memiliki kemampuan yang memadai, terlebih lagi dilakukan beberapa kali pelatihan sehingga secara langsung dapat menambah keterampilan dan keahlian masing-masing dalam melakukan pelayanan dalam melaksanakan tugasnya masing-masing”. (wawancara, KR 7 April 2016 )

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kantor BPN Kota Makassar selalu diberikan arahan-arahan dengan maksud agar tanggap

dalam melayani masyarakat dalam pembuatan sertifikat tanah. Agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat

## **2. Pelaksanaan (*Actuating*)**

Suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran yang sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi. Jadi *actuating* artinya menggerakkan orang-orang agar mau bekerja dengan sendirinya atau dengan kesadaran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang di kehendaki secara efektif.

Sejalan dengan tuntunan reformasi birokrasi, Kantor BPN Kota Makassar berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan dari waktu ke waktu. Penataan kelembagaan yang sudah dilakukan dengan terbitnya Peraturan Presiden nomor 10 tahun 2006 berlanjut dengan perbaikan-perbaikan lainnya yang muaranya adalah menjadi lembaga yang mampu mewujudkan tanah dan pertanahan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat serta keadilan dan berkelanjutan sistem kemasyarakatan

Kebangsaan dan kenegaraan Republik Indonesia. Dalam 11 (sebelas) agenda kebijakan pertanahan juga disebutkan bahwa Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia membangun kepercayaan masyarakat kepada Badan Pertanahan Nasional dan meningkatkan pelayanan dan pelaksanaan legalisasi asset tanah secara menyeluruh di wilayah Republik Indonesia, maka perlu peningkatkan fungsi manajemen kepada masyarakat antara lain dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan pertanahan merupakan salah satu tuntunan reformasi sehingga upaya untuk meningkatkan kualitas loket pelayanan pertanahan

diseluruh jajaran Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia perlu diintensifkan. Untuk itu intruksi Menteri Negara Agraria Pertanahan Nasional tentang Peningkatan Efisiensi dan kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Petanahan perlu disempurnakan untuk menyesuaikan dengan tuntunan pelayanan pertanahan berdasarkan pertimbangan tersebut maka dikelurkanlah Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 2010 tentang Locket Pelayanan Pertanahan.

Berdasarkan hasil wawancara si peneliti dengan salah satu masyarakat yang sedang mengurus sertifikat tanah di BPN Kota Makassar yang mengatakan bahwa:

“Pelaksanaannya berjalan sesuai dengan aturan dan rambu-rambu yang sudah ditetapkan, namun karena adanya pergantian pemimpin maka kebijakan-kebijakan belum berjalan sesuai yang diharapkan oleh masyarakat”. (wawancara penulis dengan, AA 11 april 2016 )

Dari hasil wawancara informan diatas dapat saya Tarik kesimpulan bahwa pelaksanaan sudah berjalan sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan , informan selanjutnya adalah staf hak Tanah dan pendaftan tanah yang mengatakan Bahwa:

“Dalam Pelaksanaa pelayanan Kepada masyarakat Kami sudah lakukan dengan baik mulai dari pendaftaran sertifikat tanah sampai tariff yang sesuai dengan aturan yang berlaku”.(wawancara penulis dengan KR7 april)

Terdapat pula pendapat yang sama dari pegawai staf tata usaha dan kepegawaian yang mengatakan bahwa:

“Dalam pelayanan pada Masyarakat kami telah Melaksanakan dengan baik, kemudahan Masyarakat dalam mengurus Sertifikat Tanah juga

tentunya bersikap sopan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang kami berikan”. (wawancara penulis dengan SN 11 april)

Dalam hasil Wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pengurusan sertifikat tanah sudah berjalan sesuai aturan-aturan yang sudah di tetapkan dan pelaksanaan pelayanan kepada Masyarakat sudah ditentukan dengan tingkat yang dibutuhkan oleh Masyarakat tetapi dikarenakan kendala pada kepemimpinannya yang berganti maka mempegaruhi kebijakan-kebijakan yang sudah ada.

**a. *Reability* (Keandalan)**

Keandalan yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi sehingga mempegaruhi kualitas pelayanan agar dapat mewujudkan peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Kota Makassar yang mengutamakan kepentingan masyarakat

Dari pengamatan wawancara dan informan diketahui bahwa kantor pertanahan selama ini sudah memberikan perhatian kepada pelanggan/masyarakat pada dasarnya belum yang terbaik, karena dari penelitian yang dilakukan bahwa keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan Badan Pertanahan Nasional kota Makassar masih cukup tinggi meskipun tidak secara saksama diketahui jumlahnya dan masih sering terjadi keterlambatan dalam proses

pelayanan kepada pelanggan ataupun masyarakat yang melakukan pengurusan sertifikat tanah di BPN kota Makassar.

Seorang masyarakat akan melahirkan sebuah persepsi kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya di BPN Kota Makassar dalam menerima keluhan dari pelanggan ataupun masyarakat dan berusaha mengatasi, menanggapi dan memenuhi tuntutan dari Masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara sipenulis dengan salah satu masyarakat yang sedang mengurus sertifikat tanah di BPN Kota Makassar yang mengatakan bahwa:

“Pegawai memang tanggap dalam menanggapi kami dan langsung memberikan pelayanan dengan baik, cuma dalam kinerja harus sesuai dengan harap dan masyarakat yang berarti ketepatan waktu dalam pengurusan sertifikat tanah, karena biasanya menggunakan waktu lama apalagi kalau waktu sudah menunjukkan jam kerja pegawai yang bersangkutan, masih asyik ngobrol dengan teman kerjanya sementara orang menunggu sudah banyak dan mengakibatkan pengurusan menjadi lama”.(wawancara RK,4 april 2016)

Dari kesimpulan informan diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah tanggap dalam menanggapi masyarakat tetapi biasa menggunakan waktu yang lama karena adanya pegawai yang kurang disiplin pada saat jam kerja sedang berjalan, terdapat pula pendapat dari masyarakat yang sedang mengurus sertifikat tanah di BPN Kota Makassar yang mengatakan bahwa:

“saya sebagai penerima layanan merasa cukup puas dengan pelayanan yang selama ini saya terima, mereka tidak berbelit-belit dalam menyelesaikan pengurusan sertifikat tanah tidak begitu lama, yaitu Cuma 1 hari, mungkin sesuai dengan peraturan yang berlaku”(wawancara,AA 6 april 2016)

Dapat disimpulkan bahwa masyarakat sudah sangat puas dalam pelayanan pegawai di Kantor BPN tersebut. Adapun pendapat yang sama yang dikemukakan oleh masyarakat yang sedang mengurus sertifikat tanah di BPN Kota Makassar yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya pelayanan sudah baik apalagi jika masih ada berkas-berkas dalam pengurusan sertifikat tanah yang kurang maka pegawainya pun langsung memberikan arahan jika berkas-berkas yang kurang itu harus dilengkapi, misalnya fotocopy KTP (kartu tanda penduduk) dan bukti pendaftaran tanah jadi tidak kesulitan lagi”(wawancara , NS 7 April 2016)

Berdasarkan pernyataan di atas responsivitas pegawai dalam melayani masyarakat mengindikasikan suatu pelayanan sudah cukup baik ini tergambar dari argumentasi atau pendapat masyarakat di atas namun di sisi lain, masyarakat mengeluhkan pelayanan kinerja yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti menggunakan waktu yang lama. Di tinjau dari konsep pelayanan publik yang baik yakni salah satu indikatornya adalah terciptanya responsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat, terdapat korelasi antara teori dan praktek di lapangan yakni adanya responsivitas pegawai BPN kota Makassar dalam melayani pelanggan.

Demikian halnya dengan Manajemen pelayanan BPN Kota Makassar. Pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan aturan yang telah di tentukan dan disepakati oleh berbagai pihak yang berwenang dalam menjalankan tugas masing-masing

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala kantor BPN Kota Makassar di kantor BPN Kota Makassar yang mengatakan bahwa:

“Dalam menyelesaikan pelayanan pengurusan sertifikat tanah membutuhkan waktu yang tidak lama, karena kami melayani dengan sistem loket pelayanan yakni loket 1-10 dan adapun pelayanan yang kami terapkan yakni sistem *one day service* (pelayanan satu hari selesai) dan kami pun menyediakan layanan pengaduan jika ada masyarakat yang bermasalah mengenai sertifikat tanah. Maka masyarakat akan paham dari mana mulai mengurus sertifikat tanah dan kami berusaha untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat yang mengurus sertifikat tanah insya Allah akan selesai dalam 1 hari, ( wawancara, KR7 April 2016)

Dari kesimpulan diatas yang mengatakan bahwa pengurusan sertifikat tanah tidak membutuhkan waktu yang lama dan berusaha pemahaman kepada masyarakat yang sedang mengurus sertifikat tanah. Adapun pendapat yang sama diungkapkan oleh pegawai di kantor BPN Kota Makassar yang melayani masyarakat dalam pengurusan sertifikat tanah selaku seksi hak tanah dan pendaftaran tanah mengatakan bahwa:

“Disini kami telah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, jika ada keluhan yang diterima oleh masyarakat maka secepat mungkin kami melakukan tindakan, kalau ada keluhan dari masyarakat kami siap membantu dan menyelesaikankeluhan tersebut” (wawancara, SL 7 April 2016)

Berdasarkan hasil wawancara di atas pegawai BPN Kota Makassar dalam melakukan pelayanan mempunyai prosedur aturan yang telah ditetapkan untuk menciptakan pelayanan yang baik di BPN Kota Makassar sehingga memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu dalam pengurusan sertifikat tanah Ditinjau dengan konsep Manajemen Pelayanan publik bahwa SOP harus jelas jika prosedur kerja sudah ditetapkan dengan baik dan

dijalankan oleh pegawai di kantor BPN kota Makassar maka akan menghasilkan kinerja yang baik.

**b. Responsiveness (daya Tanggap)**

*Responsiveness* (daya Tanggap) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampain informasi yang jelas dan Empaty yaitu memberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi perusahaan.

Berdasarkan dari hasil pernyataan informan menyatakan bahwa personil ataupun pegawai yang di Kantor BPN Kota Makassar dalam memberikan pelayanan yang baik, akan tetapi pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat untuk lebih ditingkatkan sehingga masyarakat bias lebih puas dalam pelayanan yang di berikan di Kantor BPN Kota Makassar.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas dilakukan wawancara dengan salah seorang masyarakat yang mengurus sertifikat tanah di Kantor BPN Kota Makassar yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya pegawai selalu mampu menagani masalah yang timbul dengan selalu mengarahkan dan memberikan penjelasan yang baik kepada kami (masyarakat) agar pengurusan sertifikat yang kami lakukan selalu lancar sesuai dengan kebutuhan masyarakat” (wawancara, RK 4 april 2016).

Melihat respon pegawai dalam melayani masyarakat yang sudah mampu menangani masalah yang dihadapi masyarakat yang sedang mengurus sertifikat

tanah di BPN Kota Makassar kemudian penulis melanjutkan mewawancarai masyarakat yang hendak mengurus sertifikat tanah yang mengatakan bahwa :

“Menurut saya para pegawai sudah berusaha semaksimal mungkin untuk merespon kebutuhan kami (masyarakat), karena itu sudah jadi tugas para pegawai tidak pernah menyulitkan masyarakat kalau soal pelayanan itu adalah hak milik kepemilikan tanah, para pegawai pasti melayani dengan baik” (wawancara, MK 7 April 2016)

Dari hasil wawancara diatas yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah maksimal untuk merespon masyarakat dengan baik Adapun pendapat yang sama yang dikemukakan oleh salah seorang masyarakat yang hendak mengurus sertifikat tanah di Kantor BPN Kota Makassar yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya pegawai sudah tanggap dalam melayani dan cukup respon, tetapi saya sayangkan jika pelayanan seperti ini apalagi mengurus sertifikat tanah pegawai semestinya harus cepat dan tepat pada waktunya, jangan ada terjadi suatu tindakan seperti berbicara (ngobrol) melalui telepon yang bukan kepentingan pekerjaan itulah hakikatnya merugikan suatu organisasi dan masyarakat, apalagi banyak masyarakat yang mengantri mengurus sertifikat tanah” (wawancara, MN 11 April 2016)

Dari Argumentasi di atas, dapat terlihat dengan jelas bahwa pegawai sudah tanggap dalam melayani masyarakat yang mengurus sertifikat tanah, akan tetapi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk lebih ditingkatkan sehingga masyarakat biasa lebih puas mengurus sertifikat tanah yang biasa saja dinilai sebagai perwujudan pelayanan yang efektif.

Untuk memperjelas dari hasil penelitian yang dilakukan dengan mewawancarai dari salah pegawai berhubungan dengan kemauan untuk pembantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat

dengan penyampain informasi yang jelas dalam mengurus sertifikat tanah selaku tata usaha perencanaan dan keuangan yang mengatakan bahwa:

“saya kira kami sudah mampu menagani masalah yang timbul ini dapat dilihat dari kecepatan kami dalam menyelesaikan masalah-masalah yang ada dan juga teknisi-teknisi yang sudah ahli dalam menyelesaikan pengurusan sertifikat tanah hingga sampai selesai” (wawancara, DR 11 April 2016)

Sikap responsive atau tanggap dari pegawai di Kantor BPN Kota Makassar dapat dilihat dari hasil wawancara antara si peneliti dengan pegawai di kantor BPN Kota Makassar yang melayani masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah selaku bagian tata usaha umum dan kepegawaian yang mengatakan bahwa:

“kami sebagai salah satu lembaga pelayanan publik ya tentunya harus melaksanakan pelayanan publik secara cepat dan tepat, dalam arti tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dan tentunya untuk mewujudkan pelayanan prima” (wawancara,SN 11 April 2016)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa responsivitas para pegawai pemberi pelayanan pada pengurusan sertifikat tanah sudah cukup tanggap atau respon terhadap masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah, demikian halnya dengan manajemen Pelayanan Kantor BPN Kota Makassar. Pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan aturan yang telah di tentukan dan disepakati oleh berbagai pihak yang berwenang dalam menjalankan tugas-tugas masing-masing dan masyarakatpun merasa puas karena para pegawai langsung tanggap dalam pengurusan sertifkat tanah yang bisa saja dinilai sebagai perwujudan pelayanan yang efektif

### **c. Assurance (Jaminan dan Kepastian)**

*Assurance* dilihat dari tingkat pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat kepada perusahaan, selain daya tanggap atau *responsiveness* pegawai juga dituntut untuk selalu bersikap ramah dan sopan kepada penerima sertifikat pada saat pengurusan sertifikat tanah dalam memberikan pelayanan, administrator yang berintraksi langsung dengan masyarakat harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan tersebut tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincih dan gesit

Untuk mengetahui apakah aparah pengawai di Kantor BPN kota Makassar sudah bersikap ramah dan sopan terhadap masyarakat, berikut hasil wawancara antara penulis dengan salah satu masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya kalau berbicara masalah kesopanan dan keramahan secara umum para pegawai yang berhadapan langsung dengan kami cukup sopan dan ramah ketika melayani pengurusan sertifikat tanah tetapi ada juga petugas atau pegawai yang sikapnya tidak menentu kadang ramah atau sebaliknya, tapi saya maklumi saja” (wawancara , YS 11 April 2016)

Dari hasil wawancara diatas dengan imforman dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah sopan dan ramah kepada masyarakat yang sedang mengurus sertifikat tanah, adapun Penuturan yang sama dikemukakan oleh salah satu masyarakat yang mengurus sertifikat tanah di Kantor BPN Kota Makassar yang mengatakan Bahwa:

“Menurut saya para pegawai yang melayani masyarakat termasuk saya pribadi sudah cukup sopan dan ramah pada saat berhadapan langsung dalam pengurus sertifikat tanah. Dan untuk kami mengurus sertifikat tanah mendapatkan kepastian hukum yang berlaku” (wawancara, NS 6 April 2016).

Untuk memperjelas dari hasil penelitian yang dilakukan dengan mewawancarai dari salah satu pegawai di Kantor BPN Kota Makassar tentang sikap ramah dan sopan santun kepada masyarakat dalam pengurusan sertifikat tanah, maka berikut hasil wawancara si penulis dengan pegawai Kantor BPN Kota Makassar di bagian tata usaha umum dan kepegawaian yang mengatakan bahwa:

“Dalam melayani masyarakat kami selalu bersikap sopan dan berkomunikasi dengan baik, kami selalu berusaha melayani dengan sebaik mungkin dan proposional sebagai aparat pemerintah yang baik” (wawancara, MN 7 April 2016)

Dari hasil wawancara tersebut dengan informan dapat disimpulkan bahwa para pegawai di kantor BPN Kota Makassar sudah melayani masyarakat dengan baik dan sudah bersikap baik dalam meayani masyarakat. Penuturan yang sama dikemukakan oleh seorang pegawai yang melayani masyarakat dalam mengurus tanah di Kantor BPN Kota Makassar selaku seksi hak tanah dan pendaftaran yang mengatakan bahwa:

“Dalam menjalankan suatu pelayanan kita harus bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat karena itu sudah suatu kewajiban dan tanggung jawab kami sebagai aparaturne Negara dimana kami selalu berusaha untuk bersikap sebaik mungkin dan bersikap profesional dalam memahami permasalahan masyarakat khususnya dalam pengurusan sertifikat tanah” (wawancara, KR 7 April 2016).

Demikian pernyataan yang dapat diperoleh dari beberapa informan diatas untuk itu dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai sebagai pemberi pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah pada Kantor BPN Kota Makassar sudah memberikan dan mewujudkan suatu pelayanan yang benar sejak awal dalam beberapa tahapan pelayanan, dengan kata lain, dalam proses pelayanannya telah

bersikap yang ramah dan tutur kata yang sopan, dan Masyarakat pun merasa puas dengan sikap yang sopan para pegawai dalam melayani masyarakat sehingga tercipta kesan yang baik

**d. *Transaparansi* (transaparan)**

*Transaparansi* (transaparan) berarti keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktifitas pengelolaan sumber daya kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Pemerintah berkewajiban memberikan informasi keuangan dan informasi lainnya yang akan digunakan untuk pengambilan keputusan pihak-pihak yang berkepentingan. Pada akhirnya akan menciptakan *horizontal accountability* antara pemerintah daerah dengan masyarakat sehingga tercipta pemerintah daerah yang bersih, efektif, efisien, akuntabel dan responsive terhadap aspirasi dan kepentingan masyarakat dalam

Peraturan kepala BPN pasal 1 ayat (1) dinyatakan bahwa : Setiap Kantor Pertanahan dan kantor wilayah BPN harus dilengkapi dengan loket pelayanan karena itu harus sebagai langkah kongkrit harus ada transparansi mengenai biaya yang harus dibayar oleh masyarakat dan mencegah pemungutan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta menindak pelakunya.

Dari pengamatan, sementara dari informan diketahui bahwa Kantor BPN selama ini sudah memberikan perhatian kepada pelanggan/Masyarakat dengan keterbukaan (transaparan) mengenai biaya dan waktu pada dasarnya sudah yang baik, karena dari penelitian yang dilakukan diketahui bahwa keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor BPN Kota Makassar.

Transparan mengenai biaya, biaya pelayanan adalah tarif pelayanan yang termasuk rincinya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat yang mengurus sertifikat tanah atau segala biaya imbalan jasa yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, terkait dengan masalah biaya dalam pengurusan sertifikat tanah di kantor BPN Kota Makassar.

Penuturan dikemukakan oleh seorang pegawai yang melayani masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah di Kantor BPN kota Makassar selaku staf Perencanaan dan keuangan yang mengatakan bahwa:

“saya rasa kalau mengenai biaya itu sudah jelas dan kami hanya mengenakan biaya kepada masyarakat sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, dan kami pun tidak melakukan hal-hal yang melanggar hukum (pungutan liar atau imbalan lainnya kepada masyarakat), di sini kami melayani masyarakat selalu terbuka jika mengenai biaya pengurusan sertifikat tanah tanpa membedakan masyarakat” (wawancara DR 11 April 2016)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan dengan informan diatas yang mengatakan bahwa biaya yang dikenakan kepada masyarakat sudah sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku dan tidak pernah melakukan hal-hal yang melanggar hukum. Adapun penuturan yang dikemukakan oleh salah seorang masyarakat yang sedang mengurus sertifikat tanah di Kantor BPN Kota Makassar yang mengatakan bahwa:

“mengenai biaya yang dikenakan saya rasa sudah tepat dan tidak memberatkan sama sekali, lagipula memang biayanya itu sendiri, petugas juga tidak menerapkan pungutan liar kepada saya” (wawancara, RL 6 April 2016).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, pegawai Kantor BPN Kota Makassar dalam melakukan pelayanan mempunyai prosedur aturan yang telah ditetapkan, prosedur dan aturan tersebut untuk menciptakan pelayanan yang transparan di Kantor tersebut, apalagi soal biaya pengurusan sertifikat tanah sehingga memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, dan masyarakat pun merasa puas dalam mengurus sertifikat tanah.

### **C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Manajemen Pelayanan Sertifikat**

#### **Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar**

Dalam proses kegiatan penelitian, terdapat beberapa faktor yang paling sering muncul dalam proses pemberian pelayanan bagi masyarakat di Kantor BPN Kota Makassar. Faktor-faktor tersebut terbagi ke dalam dua kelompok, yakni faktor pendukung dan faktor penghambat, untuk memahami lebih lanjut mengenai faktor-faktor tersebut, berikut penjelasannya.

#### **a. Faktor Pendukung**

Faktor Pendukung merupakan suatu hal atau kejadian yang dapat membantu proses terjadinya suatu kegiatan yang berlangsung. Dalam proses pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di Kantor BPN Kota Makassar meliputi beberapa pendukung suksesnya kegiatan diantaranya:

##### **1. Lokasi strategis**

Lokasi yang strategis merupakan salah satu faktor pendukung berjalannya suatu aktifitas karena dengan adanya lokasi yang mudah dijangkau maka suatu aktivitas akan berjalan dengan lancar namun sebaliknya lokasi yang sulit dijangkau akan menyebabkan kendala dalam melakukan sebuah aktivitas maupun

pekerjaan, begitupun dengan lokasi di BPN kota Makassar dimana tempat pendaftarannya dan pengurusan sertifikat tanah yang strategis akan membuat masyarakat yang datang mudah untuk menjangkaunya.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh salah seorang masyarakat yang mengurus sertifikat tanah di Kantor BPN Kota Makassar yang mengatakan bahwa:

“saya sangat mudah menjangkau lokasi Kantor BPN Kota Makassar karena tempatnya sangat strategis karena berada di pusat Kota Makassar, jadi saya bisa mendaftar dan mengurus sertifikat tanah yang sudah kita pakai dan lokasinya pun dilintasi oleh kendaraan umum jadi kami mudah mengaksesnya” (wawancara, MK 18 April 2016).

Dari hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang sedang mengurus sertifikat tanah dapat disimpulkan bahwa lokasi kantor BPN sudah sangat strategis karena dilalui oleh kendaraan umum. Penuturan yang sama dikemukakan oleh masyarakat yang hendak mengurus sertifikat tanah di Kantor BPN Kota Makassar yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya untuk mengakses Kantor BPN Kota Makassar sangat mudah karena lokasinya dilalui oleh kendaraan umum selain itu berada dipusat kota Makassar jadi saya dapat menjangkau dengan cepat apalagi rumah saya tidak jauh dari Kantor BPN Kota Makassar” (wawancara, MN 7 April 2016)

Berdasarkan wawancara penulis dengan masyarakat dapat diketahui bahwa masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, tidak terlalu kesulitan dalam hal mengaksesnya karena Kantor BPN Kota Makassar terletak di tengah-tengah Kota Makassar yang dilewati oleh jalur kendaraan umum, sehingga tidak perlu mengeluarkan uang yang banyak untuk bisa sampai di Kantor BPN Kota Makassar.

## 2. Kenyamanan Masyarakat

Kenyamanan adalah suatu lingkup pelayanan harus tertib, teratur yang disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti. Toilet, tempat ibadah, dan sebagainya. Sehingga dalam pengurusan sertifikat tanah masyarakat merasa nyaman dan pegawai di Kantor BPN sangat antusias melayani masyarakat yang mengurus sertifikat tanah.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh salah satu masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah di Kantor BPN Kota Makassar yang mengatakan bahwa:

“saya sangat merasa nyaman bila mengurus sertifikat tanah selain sarana dan prasaranya sudah memadai ditunjang dengan suasana lingkungannya disini bersih seperti. Kamar mandi yang bersih, musallah juga rapi dan bersih,serta di ruang tunggu tertif dan literatur disediakan pula TV sehingga saya tidak bosan menunggu waktu giliran saya di panggil” (wawancara, NS 6 april 2016).

Dari penjelasan informan diatas yang mengatakan bahwa lingkungan Kantor BPN Kota Makassar sangat nyaman karena memiliki fasilitas yang lengkap dan bersih, adapun Penuturan yang sama dikemukakan oleh salah seorang masyarakat yang sedang mengurus sertifikat tanah di Kantor BPN Kota Makassar yang mengatakan bahwa:

“saya merasa nyaman mengurus sertifikat tanah karena telah disediakan tempat parkir mobil yang agak luas sekitar 20 meter sehingga saya tidak repot-repot memarkir mobil saya di bahu jalan sehingga tidak mengganggu pengguna jalan yang lainnya yang mengakibatkan jalanan menjadi macet, dan tidak terjadi adanya parkir liar yang dimanfaatkan oleh orang yang tidaj bertanggung jawab” (wawancara, RL 6 April 2016).

Dari penuturan informan diatas yang mengatakan bahwa masyarakat sangat nyaman dalam mengurus sertifikat tanah bagi yang memiliki kendaraan karena disediakan lahan parkir yang luas, adapun pendapat yang dikemukakan oleh pegawai di Kantor BPN Kota Makassar mengenai kenyamanan masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah selaku tata usaha perencanaan dan keuangan yang mengatakan bahwa:

“Sebagai lembaga pelayanan publik kami selalu memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam hal kebersihan dalam suatu ruangan, serta lingkungan yang sehat dan indah sehingga dalam melakukan pengurusan dapat berjalan dengan lancar tanpa adanya suatu gangguan” (wawancara, DR 18 April 2016)

Berdasarkan wawancara penulis dengan masyarakat dapat dipahami bahwa pegawai Kantor BPN Kota Makassar telah memberikan suatu kenyamanan pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah, Serta fasilitas Kantor yang baik serta lingkungan yang bersih, rapi, sehat dan indah dan parkir luas, sehingga masyarakatnya pun merasa senang dengan kenyamanan yang ada di kantor BPN Kota Makassar.

#### **b.Faktor penghambat**

Merupakan suatu hal atau kejadian yang dapat menjadi kendala proses kegiatan yang berlangsung dalam proses pelaksanaan kegiatan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Makassar terdapat faktor yang menghambat yaitu:

##### 1. Kurangnya tenaga penyuluh (pegawai)

pegawai merupakan unsur aparatur Negara, abdi Negara dan abdi masyarakat yang dengan penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila serta UUD 1945, dan pemerintah menyelenggarakan tugas pemerintah dan

pembangunan demi kesejahteraan masyarakat, maka dari itu pegawai harus memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat sesuai dengan bidang dan tugasnya masing-masing. Sasaran Manajemen pelayanan yakni kepuasan masyarakat, di Kantor BPN Kota Makassar perlu menambah pegawainya dalam pengurusan sertifikat tanah

Sesuai dengan hal tersebut diatas si peneliti mewawancarai salah seorang masyarakat yang hendak melakukan pengurusan sertifikat tanah Di BPN Kota Makassar yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya, aparat (pegawai/petugas) di Kantor BPN Kota Makassar semestinya harus ditambah sehingga pekerjaan pengurusan sertifikat tanah yang dilakukan oleh pegawai tidak kewalahan dalam melayani masyarakat, apalagi tidak sedikit masyarakat yang datang mengurus sertifikat tanah disetiap harinya” (wawancara, MK 7 April )

Berdasarkan hasil penelitian dan pemaparan yang dijelaskan oleh informan selaku masyarakat yang sedang mengurus sertifikat tanah yang mengatakan bahwa pegawai di Kantor BPN Kota Makassar kurang banyak sehingga para pegawai kewalahan dalam melayani masyarakat, penuturan yang sama dikemukakan oleh salah satu masyarakat yang mengurus sertifikat tanah di Kantor BPN Kota Makassar yang mengatakan bahwa:

“Permasalahan pegawai di Kantor BPN Kota Makassar saya rasa perlu ditambah, supaya pelayanannya tidak begitu lama dan kita tidak lama mengantri untuk menerima pelayanan pengurusan sertifikat tanah selanjutnya, tetapi penerimaan atau penambahan pegawai harus sesuai dengan pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai yang akan diterima, sehingga bisa memahami, masalah kami” (wawancara, RL 6 April 2016)

Dari 2 Informan diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kantor BPN Kota makassar kurang sehingga pelayanan menjadi lambat, berkaitan dengan hal

tersebut penulis mewawancarai dari salah satu pegawai Kantor Pertanahan Kota Makassar yang mengatakan bahwa:

“saya rasa jika terjadi penambahan seorang pegawai di Kantor BPN Kota Makassar kami rasa juga perlu agar kami dapat membagi tugas dalam melayani masyarakat khususnya dalam mensurvey suatu pengukuran dan pemetaan tanah yang dilakukan di lokasi yang akan dibuatkan sertifikat tanah” (wawancara, KR 18 April 2016)

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan studi dokumentasi peneliti di Kantor BPN Kota Makassar peneliti menarik kesimpulan bahwa terdapat dua faktor yang mempengaruhi Manajemen Pelayanan sertifikat tanah di Kantor BPN Kota Makassar yaitu faktor pendukung yakni lokasi Kantor BPB Kota Makassar yang sangat strategis dan nyaman masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah, sedangkan faktor penghambat yakni masih kurangnya pegawai atau petugas dalam melayani pengurusan sertifikat tanah di Kantor BPN Kota Makassar yang mengakibatkan masyarakat harus sabar mengantri untuk melakukan pengurusan sertifikat tanah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan mengenai Manajemen Pelayanan Sertifikat Tanah di BPN Kota Makassar maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Kurangnya Pegawai dalam pelayanan Sertifikat tanah sehingga pengurusan sertifikat tanah tidak selesai pada waktu yang tepat
2. Masih adanya pegawai yang asyik cerita atau menelpon pada saat jam kerja mengakibatkan pelayanan sertifikat tanah menjadi terhambat

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka berikut ini kemukakan saran atau masukan bagi instansi .

1. Kepala Kantor BPN seharusnya memberikan sanksi kepada pegawainya yang kurang disiplin dalam bekerja
2. Pegawai harus memelihara dan meningkatkan kepuasan masyarakat, agar Manajemen Pelayanan sertifikat tanah di BPN Kota Makassar berjalan dengan efisien dan efektif. Dan Perlu dilakukan peningkatan kemampuan sumber daya manusia dan perlu pula dilakukan penambahan penyuluh atau pegawai tetapi harus sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, Nandang. 2002. *Administrasi Pertanahan.*, Jakarta : Universitas Terbuka.
- Fayol, Henry. 2010. *Manajemen publik Relations*, Jakarta : PT. Elex Media
- Folle, Mary Farker. 2004. *Manajemen sumber daya Manusia, Edisi kesepuluh jilid 1*, Jakarta : PT. Indeks
- Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen kualitas*, Jakarta : gramedia Pustaka Utama
- Gie, The Liang. 2001. *Administrasi Perkantoran, Edisi Revisi*, Bandung : Mandar Maju
- Griffin, Ricky. 2004. *Manajemen Jilid 1*, Edisi 7, Jakarta : Erlangga
- Harsono, Budi. 2006. *Hukum Agraria Indonesia Himpunan Peraturan-peraturan Hukum Tanah*, Jakarta : Jembatan
- H.B, Sutopo. 2006. *Penelitian Kualitatif ; Dasar teori dan terapannya Dalam Penelitian*, Surakarta : Uversitas Sebelas Maret
- Handayaniingrat, Soewarno.1990. *Administrasi pemerintahan dalam pembangunan Nasional*, Jakarta : Gunung Agung
- Hasibuan, Malayu. 2011. *Manajemen Dasar pegertian dan masalah, Edisi revisi*, Jakarta : Bumi Aksara
- Manullang. 2008. *Manajemen sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT.Bumi Aksara
- Meleong, J. Lexy. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT. Remaja Rosad Karya Pasalong
- Oliver. Richard L. 2010. *Satifsction a Behavioural Perspective on the consumer.* 2<sup>nd</sup>, New York : M.E sharp.inc
- Pasalong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Publik*, Bandung : Alfabet.
- Pfiffiner, M John. 2005. *Publik administration*, New York : Ronald Press
- Suprpto. 2011. *Pengantar Teori dan Manajemen komunikasi*, Jakarta : PT. buku Kita

- Siagian, Sondang P. 2004. *Filsafat Administarsi edisi Revisi*, Jakarta : Bumi Akasara
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabet
- Siswanto. 2005. *Pengantar Manajemen*, Jakarta : Bumi Akasara
- Soekarno, 2005. *Dasar-dasar Manajemen, cetakan ke XIII*, Jakarta : Miswar
- Terry , George R Leslie W. Rue,2011. *Dasar-dasar manajemen*, Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Terry, G.R.. 2011. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara
- Tilaar.1999. *Manajemen pendidikan Nasional*, Jakarta : PT. Remaja Rosda karya
- Waldo, Dwight. 1979. *Pengantar studi Publik Administration*, Jakarta : Bumi Akasara



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus Taradatta : Jl. Sultan Alauddin Km. 7 Makassar 90221  
Telp. (0411) - 866472 Pa. 25 Faks. (0411) 865588

Nomor : 0661/FSP/A.1-VIII/III/1437 H/2015 M  
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar  
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.  
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan  
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh  
Di -  
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Suriani  
Stambuk : 10561 04030 12  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Lokasi Penelitian : Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar  
Judul Skripsi : ***"Manajemen Pelayanan Sertifikat Tanah di Badan  
Pertanahan Nasional Kota Makassar"***

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya

Yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziran.  
Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 16 Maret 2016



Ds. kha.  
Uk. Pembantu Dekan I

**Drs. H. Muhammad Idris, M.Si**  
NBM : 782 663



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
**BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL DAERAH**  
**UNIT PELAKSANA TEKNIS - PELAYANAN PERIZINAN TERPADU**  
( UPT - P2T )

Nomor : 2584/S.01.P/P2T/03/2016  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Kepala Badan Pertanahan Nasional Makassar

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 0583/izn-05/C.4-VIII/III/37/2015 tanggal 23 Maret 2016 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **SURIANI**  
Nomor Pokok : 105810403011  
Program Studi : Ilmu Adm. Negara  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Jl. Sultan Aleuddin No. 259, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan Judul :

**" MANAJEMEN PELAYANAN SERTIFIKASI NASIONAL TANAH DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **01 April** *aid* **01 Mei 2016**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada tanggal : 23 Maret 2016



A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
**KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL DAERAH**  
**PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
Selektu Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu



**A. M. YAMIN, SE, MS.**

Pangkat : Pembina Utama Madya  
Nip : 19610513 199002 1 002

Tambahan Yth  
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar;  
2. Peringgal



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
**BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL DAERAH**  
**UNIT PELAKSANA TEKNIS - PELAYANAN PERIZINAN TERPADU**  
( UPT - P2T )

Nomor : 2584/S.01.P/P2T/03/2016

Kepada Yth.

Lampiran :

Kepala Badan Pertanahan Nasional Makassar

Perihal : Izin Penelitian

di-

Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 0583/zn-05/C.4-VIII/III/37/2015 tanggal 23 Maret 2016 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **SURIANI**  
Nomor Pokok : 105610403011  
Program Studi : Ilmu Adm. Negara  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" MANAJEMEN PELAYANAN SERTIFIKASI NASIONAL TANAH DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **01 April** s/d **01 Mei 2016**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditandatangani di Makassar

Pada tanggal : 23 Maret 2016

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL DAERAH  
PROVINSI SULAWESI SELATAN  
Sebagai Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu



**A. M. YAMIN SE, MS.**

Pangkat : Pembina Utama Madya

Nip. 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar;
2. Peringat

SNAP BOPMD 23-10-2016



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus Tamalatea : Jl. Sultan Alauddin Kiri. 7 Makassar 90021  
Telp. 0411- 866973 Ps. 25 Fasa. (0411) 865588

Nomor : 0661/FSP/A.1-VIII/III/1437 H/2015 M  
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar  
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.  
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan  
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh  
Di -  
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Suriani  
Stambuk : 10561 04030 12  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Lokasi Penelitian : Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar  
Judul Skripsi : ***“Manajemen Pelayanan Sertifikat Tanah di Badan  
Pertanahan Nasional Kota Makassar”***

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya

Yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.  
Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 16 Maret 2016



Dekan,  
Uk. Pembantu Dekan I

**Drs. H. Muhammad Idris, M.Si**  
NBM : 782 663



12010101422849

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
**BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL DAERAH**  
**UNIT PELAKSANA TEKNIS - PELAYANAN PERIZINAN TERPADU**  
( UPT - P2T )

Nomor : 2584/S.01.P/P2T/03/2016  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Kepala Badan Pertanahan Nasional Makassar

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 0583/izn-05/C.4-VIII/III/37/2015 tanggal 23 Maret 2016 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **SURIANI**  
Nomor Pokok : 105610403011  
Program Studi : Ilmu Adm. Negara  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" MANAJEMEN PELAYANAN SERTIFIKASI NASIONAL TANAH DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 01 April s/d 01 Mei 2016

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada tanggal : 23 Maret 2016

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
**KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL DAERAH**  
**PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu



**A. M. YAMIN SE., MS.**

Pangkat : Pembina Utama Madya  
Nip : 19610513 199002 1 002



Tembusan Yth  
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar;  
2. Peringgal



1 2 0 1 6 1 9 1 4 2 2 6 4 9

**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL DAERAH**  
**UNIT PELAKSANA TEKNIS - PELAYANAN PERIZINAN TERPADU**  
 ( UPT - P2T )

Nomor : 2584/S.01.P/P2T/03/2016  
 Lampiran :  
 Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.  
 Kepala Badan Pertanahan Nasional Makassar

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 0583/izn-05/C.4-VIII/III/37/2015 tanggal 23 Maret 2016 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **SURIANI**  
 Nomor Pokok : **105610403011**  
 Program Studi : **Ilmu Adm. Negara**  
 Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa(S1)**  
 Alamat : **Jl. Sultan Alauddin No. 259, Makassar**

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" MANAJEMEN PELAYANAN SERTIFIKASI NASIONAL TANAH DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **01 April s/d 01 Mei 2016**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
 Pada tanggal : 23 Maret 2016

**A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN**  
**KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL DAERAH**  
**PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
 Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu



**A. M. YAMIN, SE., MS.**  
 Pangkat : Pembina Utama Madya  
 Nip. 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth  
 1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar.  
 2. Peringkat

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



SURIANI, Dilahirkan di Kabupaten Enrekang tepatnya di Dusun Lembong Desa Ranga Kecamatan Enrekang pada tanggal 3 mei 1992, Anak kedua dari Tiga bersaudara pasangan dari Mansur dan Sumarni. Peneliti menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar pada di SDN 70 Lembong pada tahun 2006. Pada tahun itu juga peneiti melanjutkan pendidikan di SMP negeri 6 Enrekang dan tamat pada tahun 2009.

Kemudian melanjutkan ke sekolah Menengah atas di SMA Muhammadiyah Enrekang pada tahun 2009 dan selesai pada tahun 2011. Pada Tahun 2011 peneliti melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi swasta, tepatnya di Universitas Muhamadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu politik dan Ilmu sosial jurusan Administasi Negara, Peneliti menyelesaikan kuliah strata satu (S1) pada tahun 2018