

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN BADAN PERTANAHAN NASIONAL
DI KABUPATEN BARRU**

MUH. FARID YASSIR

Nomor Stambuk : 105610489014



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2019
KUALITAS PELAYANAN BADAN PERTANAHAN NASIONAL
DI KABUPATEN BARRU

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh

MUH. FARID YASSIR

Nomor Stambuk : 105610489014

Kepada

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

2018

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional
di Kabupaten Barru

Nama Mahasiswa : Muh. Farid Yassir

Nomor Stambuk : 10561 04890 14

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

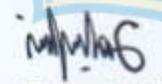
Pembimbing I


Drs. Ruskin Azikin, M.M.

Pembimbing II


Haerana, S.sos, M.Pd.

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Unismuh MakassarKetua Jurusan
Ilmu Administrasi Negara
Dr. Hj. Ithvani Malik, S.Sos., M.Si
Nasrul Haq, S.Sos., M.PA

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Berdasarkan Surat Keputusan menguji ujian Skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar dengan Nomor : 00012/FSP/A.4-VIII/II/40/2019, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Kamis tanggal 28 Februari 2019.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris


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


Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si


 (.....)

Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si


 (.....)

Dr. Hj. Fatmawati, M.Si


 (.....)

ABSTRAK

MUH. FARID YASSIR, Kualitas Pelayanan Baadan Pertanahaan Nasional di Kabupaten Barru(dibimbing oleh Ruskin Azikin dan Haerana)

Masalah pelayanan publik merupakan pekerjaan rumah pemerintah indonesia yang sampai saat ini belum mendapatkan solusinya terkhusus kepada pelayanan yang di berikan oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru dalam mewujudkan kepuasan masyarakat dengan memenuhi kebutuhan masyarakat hak atas tanah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan memperoleh gambaran secara jelas mengenai kualitas pelayanan Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Barru dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.. Pelayanan yang berkualitas terwujud dengan lima indikator. Ketampakan fisik, Daya tanggap, Keandalan, Kepastian waktu, dan Empati.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Badan Pertanahan Kabupaten Barru masih tergolong rendah dilihat melalui lima indikator yaitu *Tangibles*, *Realibility*, *Resvonsiness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Dari kelima indikator tersebut tidak semuanya berjalan cukup baik terutama dalam hal ketampakan fisik sarana dan prasarana kantor yang buruk, kecermatan pegawai yang masih kurang, daya tanggap pegawai yang rendah serta keterbatasan petugas, pemahaman masyarakat kurang dalam memenuhi kelengkapan persyaratan pengurusan. Dari kelima indikator tersebut hanya dua indikator yang berjalan baik yaitu jaminan dan empati, Badan pertanahan Nasional Kabupaten Barru sudah dapat memberikan jaminan mengenai kepastian biaya dan perlakuan empati pegawai kepada masyarakat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Masyarakat

KATA PENGANTAR

‘AssalamuaAlaikum WarahmatullahiWabarakatuh’

Pujisyukurpenulispanjatkanataskehadirat Allah SWT karenaberkatRahmat, Hidayah, danInayahNyalahsehinggapenulisdapatmenyelesaikanskripsi yang berjudul“Kualitas Pelayanan Pertanahan Nasional di Kabupaten Barru”. Skripsiinimerupakantugasakhir yang diajukanuntukmemenuhi syaratdalam memperolehgelarsarjanapada program studiIlmuAdministrasi Negara padaFakultasIlmuSosialdanIlmuPolitikUniversitasMuhammadiyah Makassar.

Skripsiinisangatjauhdarikesempurnaantanpaadanyabantuandandorongansertad oadariberbagaipihak.

Olehkarenaitupadakesempataninipenulismenyampaikanucapanterimakasihkepada yang terhormat:

1. Bapak Drs.Ruskin Azikin, M.M selaku Pembimbing I dan Ibu Haerana, S. Sos, M.Pd selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan yang begitu berharga, baik secara teknis maupun secara konsepsional dari awal persiapan penelitian hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
2. Dekan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Ibu Dr. Hj Ihyani Malik S. Sos., M.Si.
3. Ketua Jurusan Ilmu Adminstrasi Negara Bapak Nasrul Haq, S.Sos., M.PA

4. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah menyumbangkan ilmunya kepada penulis selama mengenyam pendidikan di bangku perkuliahan dan seluruh jajaran staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak membantu penulis persoalan administratif.
5. Seluruh informan yang telah memberikan Informasi bagi peneliti untuk melakukan penelitian serta sangat membantu peneliti dalam hal pengumpulan data.
6. Secara khusus disampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada orang tua tercinta Ayahanda Hasbullah Hannan dan Ibunda I Polah yang sangat berjasa dan senantiasa membesarkan, merawat, memberikan pendidikan sampai pada jenjang saat ini, yang tidak bosan mendoakan, dan memotivasi serta seluruh segenap keluarga besar yang selalu menyemangati sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman Ilmu Administrasi Negara 2014 terkhusus ADN kelas B sebagai teman seperjuangan yang telah banyak memberikan saran, dukungan, dan motivasi kepada penulis dan seluruh rekan serta pihak yang penulis tidak sebutkan namanya satu persatu, penulis ucapkan terima kasih yang tak terhingga atas bantuan dan doanya.
8. Terimakasih kepada seluruh anggota Pemuda Peduli Kesejahteraan Sosial Indonesia Cabang Kota Makassar (PPKS Makassar) yang senantiasa mengajari,

membimbing, menyemangati dan memotivasi penulis hingga menyelesaikan skripsi ini

Demikianlah ucapan terima kasih yang sempat penulis sampaikan demikesempurnaanskripsiini, saran dankritik yang sifatnyamembangunsangatpenulisharapkan.

Semogakaryaskripsiinibermanfaatdandapatmemberikansumbangan yang berarti bagipihak yang membutuhkan.

Makassar, 07 Februari 2019

Muh. Farid Yassir



DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Persetujuan	iii
Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar isi.....	ix
Bab I Pendahuluan ..	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
Bab II Tinjauan Pustaka	7
A. Pelayanan Publik.....	7
1. Konsep Pelayanan Publik	7
2. Indikator Pelayanan Publik	11
B. Kualitas Pelayanan Publik	17
1. Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	17
2. Indikator Kualitas Pelayanan Publik	20
C. Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	23
D. Kerangka Pikir	25
E. Fokus Penelitian.....	28
F. Deskripsi Fokus Penelitian	29
Bab III Metode Penelitian	33
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	33
B. Jenis dan Tipe Penelitian	33
C. Sumber Data	33
D. Informan Penelitian	34
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Teknik Analisis Data.....	35
G. Pengabsahan Data	37

Bab IV Hasil dan Pembahasan	39
A. Deskripsi Umum Lokasi Peneletian	39
1. Diskripsi Wilayah.....	39
2. Sumber Daya.....	43
3. Visi dan Misi.....	44
B. Hasil Penelitian Kualiatas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Barru.....	47
1. Berwujud (Tangibles)	47
2. Kehandalan (Realiability)	57
3. Daya Tanggap (Responsives).....	59
4. Kepastian (Assurance).....	62
5. Empati (Empathy)	63
C. Faktor penghambat dan pendukung Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Barru.....	65
Bab V Penutup.....	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	70
Daftar Pustaka	71

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan isu pemerintahan yang telah lama menjadi pekerjaan rumah pemerintahan Indonesia yang tak kunjung selesai. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis tapi juga telah berkembang luas pada tatanan organisasi pemerintah Sinambela (2010:42).

Perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik pada saat ini masih sangat kurang walaupun sudah ada upaya dari pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik seperti menerapkan sistem otonomi daerah, diterapkannya sistem otonomi daerah bertujuan untuk memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengelola pelayanan publik bagi warganya. Selain sistem yang diterapkan pemerintah dalam mewujudkan kualitas pelayanan perangkat birokrasi juga memberikan pengaruh dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Tidak sedikit dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik yang benar-benar memahami tugas mereka sebagai pelayan publik yang senantiasa memberikan pelayanan, membantu urusan masyarakat bukan sebaliknya ingin dilayani, mempersulit, menghambat bahkan terkesan tertutup.

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap apakah pelayanan dari Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Barru sudah berorientasi pada kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan. Dalam Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan serta kenyamanan.

Adanya Kepmenpan di atas bertujuan sebagai rujukan yang digunakan dalam menyelenggarakan pelayanan publik kemudian ditambah dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, di dalam Undang-undang ini dijelaskan bahwa pelayanan kepada masyarakat sekurang-kurangnya memenuhi standar yaitu dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksanaan, pengawasan internal, penanganan, pengaduan, saran, masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian waktu, jaminan keamanan dan keselamatan, serta evaluasi kerja.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 tahun 1996 dasar pokok-pokok Agraria (UUPA) dan sampai saat ini masih digunakan sebagai landasan hukum dalam proses pertanahan di Indonesia. Untuk meningkatkan pelayanan di bidang pertanahan juga di cantumkan dalam undang-undang Nomor 12 tahun 2008 tentang pemerintah daerah Pasal 14 ayat 1 huruf K yang

menyatakan bahwa pelayanan pertanahan merupakan urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah merupakan urusan yang berskala kabupaten/kota.

Penyelenggaraan Pelayanan Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Barru seharusnya berkualitas sesuai dengan apa yang telah ditetapkan sebagaimana aturan diatas serta perangkat birokrasi harus memahami bahwa memberikan pelayanan terbaik merupakan suatu bentuk semangat pengabdian.

Pada saat ini kebutuhan masyarakat semakin banyak terkhususnya dalam pertanahan, hal inilah yang harus di perhatikan pemerintah agar secepatnya bisa memberikan pelayanan yang berkualitas terutama pada Pelayanan Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Barru.

Kabupaten Barru merupakan salah satu kabupaten yang ada di provinsi Sulawesi Selatan yang memiliki permasalahan pertanahan yang cukup banyak di tambah lagi Kabupaten Barru merupakan salah satu daerah yang akan di jadikan rute jalur rel kereta api Trans Sulawesi yang mengharuskan pemerintah setempat terkhususnya Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru mengurus pembebasan lahan yang menyebabkan meningkatnya permasalahan pertanahan di Kabupaten Barru.

Sebagaimana aturan yang tercantum pada Undang-undang No 12 tahun 2008 tentang pemerintah daerah pasal 14 ayat 1 huruf K yang mengatakan bahwa pelayanan pertanahan merupakan urusan yang wajib menjadi kewenangan pemerintah daerah merupakan urusan yang berskala kabupaten/kota. Aturan tersebut ditujukan untuk memberikan kewenangan

kepada daerah untuk mengelola pelayanan publik untuk warganya dengan adanya aturan tersebut diharapkan dapat meningkatkan partisfatif warga, lebih terbuka dan lebih mengutamakan kepentingan warga serta memberikan kepastian kepada warga namun pada kenyataannya pelayanan publik pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru masih sangat jauh dari harapan.

Hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat yang berbentuk laporan-laporan, pengaduan, pernyataan tidak puas. Masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru sangat masih jauh dari harapan seperti pengurusan administrasi yang berbelit-belit, kejelasan waktu selesai, kejelasan tarif yang berubah-ubah dan terkesan tertutup. Baru-baru ini beberapa warga di desa Nepo Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru mengeluhkan mengenai ganti rugi pembebasan lahan yang tak kunjung dibayarkan padahal pekerjaan rel kereta api sudah berjalan(Jawapossmakassar.com). Laporan lainnya yang sering masuk adalah laporan mengenai tarif pengurusan surat tanah yang kurang transparan, Wahyu salah satu warga Lembae, Kecamatan Balusu, Kabupaten Barru menuding adanya pungutan liar dalam pengurusan sertifikat tanah, petugas meminta tarif biaya pengurusan sertifikat tanah sebanyak Rp. 1.200.000 namun yang tertulis di kwitansi hanya Rp.500.000(TribunBarru.Com). Buruknya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sangat berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat kepada pemerintah oleh karena itu perbaikan kualitas pelayanan sangat penting untuk dilakukan karena dengan perbaikan kualitas pelayanan dapat

memperbaiki citra buruk pemerintah dan dapat membangun kembali kepercayaan masyarakat, dimana pelayanan yang ada di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru dari segi fasilitas sarana dan prasarana masih sangat kurang memadai seperti halnya ruang tunggu yang kurang nyaman, dan kepastian waktu dalam penyelesaian masih terkadang melebihi waktu penyelesaian yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hal di atas maka penelitian ini mencoba membahas kualitas pelayanan dengan menggunakan teori Zeithaml Berry dan Parasuraman, di dalam teori Zeithaml Berry dan Parasuraman ada lima dimensi pokok kualitas pelayanan yang merupakan dasar *servqual* (*service quality*) yaitu: 1) *Tangibles* (terwujud), 2) *reliability* (kehandalan), 3) *Responsiveness* (ketanggapan), 4) *Assurance* (kepastian), 5) *Emphaty* (empati).

Berdasarkan teori diatas maka penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Barru”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Barru ?
2. Apa faktor Pendukung dan penghambat kualitas pelayanan Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Barru ?

C. Tujuan

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Badan Pertanahan di Kabupaten Barru

2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam kualitas pelayanan Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Barru

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis, hasil penelitian ini di harapkan dapat memperluas dan memperdalam ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pelayanan pertanahan serta sebagai sumbangsi dalam ilmu pengetahuan, terutama dalam kajian ilmu administrasi negara.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak-pihak yang bertanggung jawab terkait dengan pelayanan administrasi pertanahan serta rujukan perbaikan dalam hal peningkatan kualitas pelayanan Badan Pertanahan di Kabupaten Barru.

BAB II

TINJAUN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

1. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka penelitian akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pelayanan publik telah di definisikan oleh banyak pakar.

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB), izin pengambukan air tanah, pemanfaatan air minum, dan listrik Agus Dwiyanto (2008:136).

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara di dirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat Sinambela (2008:5).

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk kepentingan yang menyangkut masyarakat atau orang banyak tidak bertentangan dengan norma dan aturan yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan atau hajat

hidup orang banyak atau masyarakat Moenir dalam Budiarto (2015:76). Pelayanan publik pada saat ini masih dalam kondisi dibawah harapan masyarakat terkhususnya pada pelayanan administrasi pertanahan yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional. Pelayanan yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional masih berkebutuhan dalam masalah-masalah yang sejak dulu sudah ada dan sampai sekarang sangat susah untuk dihilangkan seperti pelayanan yang rumit, lambat, mahal, dan terkesan tertutup. Akibatnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik cenderung rendah.

Pelayanan publik dimaksudkan sebagai semua bentuk kegiatan pemberi layanan umum yang dilakukan oleh pemerintah baik pemerintah pusat dan pemerintah daerah serta badan usaha milik negara ataupun daerah dalam pemberian barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat ataupun pelaksana ketertiban.

Pelayanan publik merupakan persoalan yang masih belum menemukan solusi penyelesaian. Pemberian pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat harus di akui bahwa pelayanan yang diberikan haruslah mengalami pembaharuan dalam sistem format pelayanan dan paradigma pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan rakyat. Masyarakat sekarang ini setiap waktunya selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun harapan tersebut tidak sesuai dengan kenyataan karena pelayanan publik yang berjalan selama ini masih bercirikan, lambat, berbelit-belit, dan mahal. Hal tersebut terjadi karena

masyarakat masih di posisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan dilayani.

Pelayanan publik yang menurut Sedarmayanti (2010:244) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Sedangkan oleh Thoha (2010:243) pelayanan publik atau yang menurutnya adalah pelayanan masyarakat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuannya.

Sehingga dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan melayani yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau dalam hal ini individu maupun organisasi kepada masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan atau keperluan masyarakat.

Selain itu Hardyansyah (2011:4) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa ciri yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir kesedian informasi, dan lainnya

- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan dan lain-lain.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat pelayanan yang bersifat non komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat atau layanan publik yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasi kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah.

2. Indikator Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara menurut Kemenpan Nomor 63/KEP/7/2003

yakni harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan serta kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan suatu ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik wajib ditaati oleh pemberi dan ataupun penerima pelayanan, standar pelayanan sekurang-kurangnya wajib meliputi beberap point sebagai berikut :

- a. Prosedur Pelayanan, dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya Pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan.
- d. Produk Pelayanan, yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mengikuti jalannya prosedur pelayanan yang berlaku sehingga waktu penyelesaian memiliki kejelasan, sehingga penerima layanan mengetahui jangka waktu penyelesaian yang diajukan, dan di sisi lain agar terhindar

adanya biaya yang tidak semestinya dikeluarkan. Diperlukannya waktu penyelesaian dalam pelayanan ini menjadi tolak ukur dan patokan bagi pemberi layanan diatur sedemikian menjadi efisien dan efektif dan memuaskan para penerima layanan tersebut.

Petugas pemberi layanan juga harus ditetapkan dengan tepat sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan, serta keahlian yang dimiliki oleh petugas penyedia pelayanan. Keterampilan dan sikap yang dibutuhkan dimana pemberi layanan ini sebagai subjek dan mempunyai peranan yang penting karena pemberi layanan merupakan proses pemenuhan pemberi pelayanan kepada penerima layanan. Oleh karena itu kompetensi pemberi layanan yang baik akan menghasilkan yang baik pula dan masyarakat menjadi puas sehingga pelayanan menjadi berkualitas.

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik di klasifikasikan berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, diantaranya sebagai berikut :

a. Pelayanan Administratif

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

b. Pelayanan Barang

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

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh pelayanan ini, antara lain : perbankan, pos, dan lain sebagainya.

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan zaman dan kamauan masyarakat, karena masyarakat pada saat ini bersifat

dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus dapat memahami harapan dari masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

Agar pelayanan yang diberikan oleh aparat pemeritahan kepada masyarakat memuaskan, perlu adanya asas-asas pelayanan. Asas-asas pelayanan tersebut berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 4 yaitu :

1. Kepentingan umum artinya memberikan pelayanan dan tidak mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan
2. Kepastian hukum artinya dalam memberikan pelayanan hak dan kewajiban masyarakat terwujud
3. Kesamaan hak adalah pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi
4. Keseimbangan hak dan kewajiban adalah memenuhi setiap hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayanan
5. Keprofesionalan adalah pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas
6. Partisipatif adalah meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif adalah pelayanan yang adil ke setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan

8. Keterbukaan adalah pelayanan yang mudah dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan yang dibutuhkan
9. Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang sesuai dengan Undang-undang yang berlaku
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan adalah pemberian kemudahan terhadap kelompok rentang agar terciptanya keadilan dalam pelayanan
11. Ketepatan waktu adalah pelayanan yang dilakukan dengan tepat waktu yang sesuai dengan standar pelayanan. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan adalah setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau

Pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparat pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki kriteria pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi para penerima pelayanan.

Sementara kriteria pelayanan publik menurut Kemempn Nomor 63/2003 adalah :

1. Kesederhanaan Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit.
2. Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab

dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, dan tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.

3. Kepastian Waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan.
4. Akurasi produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat, dan sah.
5. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.
6. Keamanan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
7. Tanggung jawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
8. Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah terjangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas)

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

B. Kualitas Pelayanan Publik

1. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Joseph M. Juran dalam Budiarto (2015:80) kualitas pelayanan publik adalah sesuai untuk digunakan (*fitnes for use*) yakni suatu produk atau jasa harus bisa memenuhi apa yang diharapkan oleh penggunaanya. Definisi kualitas juga dikemukakan oleh Garvin dan Davis, kualitas adalah kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, tenaga kerja atau manusia, tugas, serta proses dan lingkungan yang memenuhi ataupun melebihi harapan masyarakat.

Maxwell dalam Mansyur Achmad (2008:124) mengungkapkan 5 kriteria untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, yakni :

1. Tepat dan relevan artinya pelayanan harus mampu memenuhi preposisi, harapan, dan kebutuhan individu atau masyarakat.
2. Tersedia dan terjangkau artinya pelayanan harus dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapatkan prioritas.
3. Dapat menjamin rasa keadilan artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.

4. Dapat diterima artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknik atau cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsive, dan manusiawi.
5. Efektif artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Berdasarkan pendapat diatas bahwa kriteria dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas yang pertama adalah memahami kebutuhan dan harapan masyarakat serta dapat terjangkau oleh semua lapisan masyarakat. Banyaknya pengguna layanan yang berasal dari berbagai lapisan mulai dari kalangan atas sampai bawah pemberi layanan dituntut berlaku adil dalam memberikan layanan dan tidak membeda-bedakan masyarakat sesuai dengan status sosialnya karena semua masyarakat berhak menerima layanan terbaik dengan memerhatikan semua aspek seperti menerima respon yang positif dan penyelesaian administrasi yang cepat, dengan perlakuan yang sama maka semua lapisan masyarakat merasakan kepuasan.

Menurut Sinambela (2010:25) secara teoritis pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Untuk mencapai hal tersebut, pelayan harus memberikan kualitas pelayanan prima diantaranya sebagai berikut :

1. Transparansi, merupakan suatu pelayanan yang bersifat terbuka, tanpa harus ada yang ditutup-tutupi oleh pelayanan publik kepada masyarakat dan mudah mendapatkan akses informasi yang dibutuhkan oleh semua pihak.

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

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

1. Kesesuaian dengan persyaratan.
2. Kecocokan dengan pemakaian.

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

2. Indikator kualitas pelayanan publik

Untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah dan aparatur Negara memang tidak bisa dihindari bahkan ini juga menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat diukur dari kriteria indikator kualitas pada pelayanan publik.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Hardiansyah (2011:65) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

- a. Tangibles (Ketampakan fisik) artinya ketampakan fisik dari gedung, peralatan pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh penyedia pelayanan. Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, indikatornya adalah
 1. Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan
 2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

3. Kemudahan dalam proses pelayanan
- b. Reliability (Kehandalan) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat, indikatornya:
1. Kecermatan petugas dalam melayani
 2. Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. Responsives (ketanggapan) adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, indikatornya :
1. Merespon setiap masyarakat atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat
 2. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 3. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat waktu
- d. Assurance (Jaminan) adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan, indikatornya :
1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 2. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- e. Empathy (Empati) adalah kemampuan memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara individual atau pribadi, indikatornya :
1. Mendahulukan kepentingan masyarakat atau pemohon
 2. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan

3. Petugas melayani dengan tidak diskrimatif (membeda-bedakan)
4. masyarakat

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

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

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

C. Jenis-jenis Pelayan Publik

Jenis pelayanan publik berdasarkan publik berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor

63/KEP/M.PAN/2003 didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan dan dihasilkan dan dibedakan menjadi:

1. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan pengambilan keputusan dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan.

2. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud akhir berwujud benda (fisik) atau yang dianggap benda yang menghasilkan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh pelayanan ini adalah pelayanan air, pelayanan listrik, pelayan telepon.

3. Pelayanan jasa

Pelayana jasa adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoprasian berdasarkan suatu sistem pengoprasian tertentu dan pasti produk akhirnya

berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu

4. Pelayanan Regulatif

Pelayanan regulatif adalah pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat

D. Kerangka Pikir

Kualitas pelayanan publik merupakan hal yang sangat di perhatikan oleh masyarakat saat sekarang ini. Pelayanan akan dikatakan berkualitas apabila pemberi layanan dapat memenuhi kebutuhan dan sesuai dengan harapan masyarakat. Di setiap jenis penelitian, selalu menggunakan kerangka konsep sebagai alur dalam menentukan arah penelitian, hal ini untuk menghindari terjadinya perluasan pembahasan yang tidak mengarah pada fokus penelitian.

Menerapkan indikator pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml Berry dan Parasuraman adalah salah satu cara dalam menciptakan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Barru dengan menggunakan 5 indikator dari Zeithaml Berry dan Parasuraman antara lain: 1) Berwujud, 2) Keandalan, 3) Ketanggapan, 4) Kepastian, 5) Emapti. Dengan memperhatikan faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik, sehingga terwujudnya kepuasan pelayanan Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Barru.

Alasan peneliti menggunakan indikator *tangibles* pada penelitian ini karena masyarakat yang melakukan pengurusan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru selalu melihat kualitas pelayanan dari apa yang tampak, bisa dilihat dan bukti fisik yang dimiliki oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru seperti kelengkapan sarana dan Prasarana. Kondisi yang baik akan mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan akan memberikan kenyamanan bagi masyarakat.

Kemudian *realibility*, peneliti menggunakan indikator *realibility* atau kehandalan dengan alasan bahwa selain bukti fisik yang ada, masyarakat yang melakukan pengurusan sertifikat tanah atau yang lainnya juga melihat kemampuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Barru dalam memberikan pelayanan dengan menyelesaikan tugas dengan cepat dan cermat, dengan hal itu akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Selanjutnya indikator *responsiveness* atau daya tanggap, alasan peneliti menggunakan indikator ini adalah kualitas pelayanan juga dilihat oleh masyarakat dari daya tanggap petugas atau pegawai atau pegawai terhadap kebutuhan masyarakat yaitu memberikann pelayanan yang cepat dengan masyarakat. Semakin cepat daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan maka masyarakat semakin puas sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Indikator *assurance* atau jaminan juga dilihat dalam penelitian ini dengan alasan bahwa masyarakat akan melakukan penilaian terhadap kualitas

pelayanan pada sebuah instansi melalui jaminan yang diberikan oleh instansi tersebut, begitupun dengan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru adanya transparansi biaya dan jaminan kepastian waktu akan mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Kemudian indikator selanjutnya adalah *emphaty*, indikator ini digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini karena kedekatan masyarakat dengan pegawai merupakan salah satu harapan masyarakat dalam menerima layanan, dengan adanya kedekatan tersebut maka apabila masyarakat mengalami kesulitan atau masalah dalam pengurusan pegawai dengan senang hati akan membantu masyarakat tersebut.



Kepuasan Pelayanan Pertanahan di Badan
Pertanahan Nasional Kabupaten Barru

Gambar 2.1 Kerangka Konsep

E. Fokus Penelitian

Berdasarkan landasan teori dan kerangka konsep diatas maka fokus penelitian ini adalah :

1. Berwujud (Tangibles)

Tangibles (Ketampakan fisik) artinya ketampakan fisik dari gedung, peralatan pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh Instansi Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi,

2. Kehandalan (Realibity)

Kehandalan adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan tepat waktu

3. Daya Tanggap (Responsives)

Daya tanggap adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4. Kepastian (Assurance)

Kepastian adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.

5. Empati (Empathy)

Empati adalah kemampuan memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara individual/pribadi.

F. Deskripsi Fokus Penelitian

1. Berwujud (Tangibles)

Tangibles (Ketampakan fisik) artinya ketampakan fisik dari gedung, peralatan pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh Instansi. Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. *Tangibles* merupakan salah satu indikator yang memegang peranan penting dalam pengukuran kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan karena masyarakat atau pengguna layanan akan menilai segala sesuatu yang tampak atau di lihat bentuk fisiknya secara langsung yaitu meliputi, gedung, sarana dan prasarana kantor yang mendukung jalannya pelayanan.

Bukti fisik akan memberikan ketertarikan kepada masyarakat dan akan membuat masyarakat beranggapan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di kantor akan menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Semakin lengkap sarana dan prasarana yang mendukung dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan atau masyarakat.

Sarana dan prasarana juga merupakan hal yang penting dalam mendukung jalannya pelayanan, tanpa adanya sarana dan prasarana yang mendukung pemberian pelayanan kepada masyarakat pelayanan tidak akan

berjalan dengan baik, sarana dan prasarana sangat berperan penting untuk membantu kinerja petugas atau pegawai dalam menyelesaikan tugasnya. Petugas atau pegawai dapat menjalankan proses pelayanan dengan lancar dan memuaskan bagi pengguna layanan atau masyarakat apabila ditunjang dengan tersedianya fasilitas-fasilitas memadai dan dapat digunakan sesuai dengan fungsinya.

2. Kehandalan (Realibity)

Kehandalan adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan tepat waktu. *Realibility* disini menekankan pada kesiapan pegawai dan kecepatan pegawai maupun ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan, sejauh mana kemampuan pegawai menguasai bidang kerjanya termasuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat yang sedang menerima layanan.

Kualitas pelayanan yang di ukur dari kehandalan disini meliputi pegawai atau petugas memiliki kemampuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar mampu memberikan pelayanan secara baik. Kemampuan dari seorang pegawai dituntut untuk menguasai bidang kerjanya sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat memuaskan. Kemampuan yang dimiliki oleh pegawai atau petugas merupakan modal utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan adanya kualitas dari kemampuan dan

keterampilan dari petugas maka petugas dapat memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

3. Daya Tanggap (Responsives)

Daya tanggap adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat. *Responsiveness* merupakan daya tanggap yang diberikan oleh penyedia layanan terhadap masyarakat. Daya tanggap ditunjukkan dengan adanya respon dari pegawai untuk memberikan informasi tentang pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Daya tanggap juga ditunjukkan dari sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap pegawai sangat berpengaruh terhadap masyarakat yang menerima layanan dimana pegawai harus menunjukkan sikap yang terbaik kepada masyarakat dan dituntut mampu bersikap informatif sehingga dapat membantu masyarakat mendapatkan informasi bagi masyarakat yang baru pertama kali melakukan pengurusan.

4. Kepastian (Assurance)

Kepastian adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. Kualitas pelayanan yang diberikan akan semakin meningkat apabila dalam memberikan pelayanan publik terdapat kepastian yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepastian dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sangat dibutuhkan, hal ini dikarenakan masyarakat sebagai pihak yang mendapat pelayanan tentu

menginginkan adanya kepastian dari pihak penyedia layanan agar mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat pengurusan. Pada dasarnya kepastian yang diberikan oleh pihak penyedia layanan kepada masyarakat meliputi kepastian waktu jam kerja, kepastian waktu penyelesaian, kepastian hukum dan kepastian biaya.

5. Empati (Empathy)

Empati adalah kemampuan memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara individual/pribadi. Empati merupakan kemampuan penyedia layanan atau petugas untuk memberikan perhatian kepada masyarakat yang dilayani secara individual. Indikator empati mempunyai peran yang sangat penting dimana dengan adanya empati ini mempunyai peran yang sangat penting dimana dengan adanya empati maka ada kepedulian dari petugas atau pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat sebagai pihak yang membutuhkan pelayanan, sevara tidak langsung mereka memerlukan adanya kepedulian dari pegawai atau petugas serta mengharapkan petugas tidak membedakan antara masyarakat yang lain dengan yang lainnya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu dalam penelitian ini direncanakan selama 2 bulan yang dimana objek penelitian dilaksanakan di Kabupaten Barru. Adapun alasan memilih objek tersebut karena untuk mengetahui kualitas pelayanan Badan Pertanahan di Kabupaten Barru

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Berkaitan dengan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Barru, maka jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu langkah kerja untuk mendeskripsikan suatu objek fenomena, atau setting sosial terjewantah dalam suatu tulisan yang bersifat naratif.
2. Tipe penelitian ini adalah tipe fenomenologi dimaksudkan untuk memberi gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti berdasarkan pengalaman yang dialami informan. Adapun masalah yang diteliti adalah mengenai kualitas pelayanan Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Barru

C. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu :

1. Data primer, yaitu data empiris yang diperoleh dari informan berdasarkan hasil wawancara. Jenis data yang ingin diperoleh adalah mengenai kualitas

Pelayanan Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Barru serta data-data lain yang dibutuhkan untuk melengkapi penyusunan proposal.

2. Data sekunder, yaitu data yang dikumpulkan peneliti dari berbagai laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang bersifat informasi tertulis yang digunakan dalam penelitian. Adapun laporan atau dokumen yang bersifat informasi tertulis yang dikumpulkan peneliti adalah data kualitas pelayanan Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Barru

D. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang berada pada lingkup penelitian, artinya orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Untuk memperoleh data secara representif, maka diperlukan informan kunci yang memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang sedang dikaji. Informan dalam penelitian ini:

1. Kepala Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru
2. Staf Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru
3. Penerima layanan Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Barru

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, untuk memperoleh data informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2016:137) sebagai berikut :

1. Teknik observasi

Teknik ini dilakukan dengan melakukan pengamatan dan pencatatan langsung dilapangan yang merupakan lokasi penelitian. Dalam penelitian ini peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian dan yang dilakukan adalah pengamatan langsung terhadap aktivitas pemberian pelayanan di kantor Badan Pertanahan Kabupaten Barru

2. Teknik wawancara

Teknik wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan cara melakukan wawancara kepada beberapa informan yang diambil anatara lain, Kepala Instansi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru, Staf yang ada pada Badan Pertanahan Kabupaten, Penerima layanan dari Badan Pertanahan Kabupaten Barru

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data, dengan cara mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan objek penelitian yang berkaitan dengan objek penelitian yang diambil dari beberapa sumber seperti buku, arsip, tabel maupun data yang tersimpan dalam *website*.

F. Teknik Analisis Data

Menurut Meles dan Hubrmen dalam Sugiyono (2016:246) menegemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terusmenerus sampai tuntas, sehingga

datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu: Data reduksi, data display dan conclusion drawing atau verification.

1. Reduksi data (*Data reduction*)

Reduksi data secara mandiri untuk mendapatkan data yang mampu menjawab pertanyaan penelitian, bagi peneliti pemula proses reduksi data dapat dilakukan dengan mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli.

Melalui diskusi tersebut diharapkan wawasan peneliti akan berkembang, data hasil reduksi lebih bermakna dalam menjawab pertanyaan penelitian.

2. Penyajian Data (*Data display*)

Penyajian atau penampilan (*display*) dari data yang dikumpulkan dan dianalisis sebelumnya, mengingatkan bahwa penelitian kualitatif banyak menyusun teks naratif. Display adalah format yang menyajikan informasi secara tematik kepada pembaca. Mileh dan Huberman dalam Sugiyono (2016: 244) memperkenalkan dua macam format, yaitu: diagram konteks (*context chart*) dan matriks.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing and verification*)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dapat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

G. Pengabsahan Data

Pengabsahan data bentuk batasan berkaitan suatu kepastian, bahwa yang berukuran benar-benar merupakan variabel yang ingin diukur. Keabsahan ini juga dapat dicapai dengan proses pengumpulan data yang cepat. Salah satu caranya adalah dengan proses triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Moleong dalam Ibrahim (2015:124) Triangulasi dapat dimaknai sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data penelitian dengan cara membanding-bandingkan antara sumber, teori, maupun metode atau teknik penelitian. Pemeriksaan keabsahan data ini adalah 2 teknik triangulasi: triangulasi sumber, triangulasi teknik.

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber berarti membandingkan cara mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara; membandingkan apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan dengan pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada

2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner.

3. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu digunakan untuk validitas data yang berkaitan dengan pengecekan data berbagai sumber dengan cara dan berbagai waktu. Perubahan suatu proses dan perilaku manusia mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Untuk mendapatkan data yang sah melalui observasi penelitian perlu diadakan pengamatan tidak hanya satu kali pengamatan saja.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

Pada bab ini akan dideskripsikan hasil penelitian dan pembahasan dari data mengenai fokus penelitian. Sebelum mendeskripsikan hasil penelitian dan pengumpulan data, maka terlebih dahulu peneliti akan mendeskripsikan secara singkat tentang gambaran umum Kabupaten Barru sebagai lokasi penelitian.

1. Deskripsi Wilayah

Kabupaten Barru terletak di Pantai Barat Sulawesi Selatan, berjarak sekitar 100 km arah utara Kota Makassar. Secara geografis terletak pada koordinat $4^{\circ}05'49''$ LS - $4^{\circ}47'35''$ LS dan $119^{\circ}35'00''$ BT - $119^{\circ}49'16''$ BT. Luas Wilayah Kabupaten Barru seluas $1.174,72 \text{ km}^2$, terbagi dalam kecamatan yaitu : Kecamatan Tanete Riaja seluas $174,29 \text{ km}^2$, Kecamatan Tanete Rilau seluas $79,17 \text{ km}^2$, Kecamatan Barru seluas $199,32 \text{ km}^2$, Kecamatan Soppeng Riaja seluas $78,90 \text{ km}^2$, Kecamatan Mallusetasi seluas $216,58 \text{ km}^2$, Kecamatan Pujana seluas $314,26 \text{ km}^2$, dan Kecamatan Balusu seluas $112,20 \text{ km}^2$.

Wilayah Kabupaten Barru bagian utara berbatasan dengan Kota Pare-pare dan Kabupaten Sidrap, bagian timur berbatasan dengan Kabupaten Bone dan Soppeng, bagian selatan berbatasan dengan Kabupaten Pangkajene Kepulauan, dan bagian barat berbatasan dengan Selat Makasar.

Penduduk Kabupaten Barru berdasarkan proyeksi penduduk tahun 2016 sebanyak 171.906 jiwa yang terdiri atas 82.619 jiwa penduduk laki-laki dan 89.287 jiwa penduduk perempuan. Dibandingkan dengan proyeksi jumlah penduduk tahun 2015, penduduk Barru mengalami pertumbuhan sebesar 0,4 persen dengan masing-masing persentase pertumbuhan penduduk laki-laki sebesar 0,50 persen dan penduduk perempuan sebesar 0,31 persen. Sementara itu besarnya angka rasio jenis kelamin tahun 2016 penduduk laki-laki terhadap penduduk perempuan sebesar 92,53.

Kepadatan penduduk di Kabupaten Barru tahun 2016 mencapai 146 jiwa/km² dengan rata-rata jumlah penduduk per-rumah tangga 4 orang. Kepadatan Penduduk di 7 kecamatan cukup beragam dengan kepadatan penduduk tertinggi terletak di kecamatan Tanete Rilau dengan kepadatan sebesar 425 jiwa/km² dan terendah di Kecamatan Pujananting sebesar 42 jiwa/km². Sementara itu jumlah rumah tangga mengalami pertumbuhan sebesar -2,53 persen dari tahun 2015.

Berdasarkan hasil Survei Sosial Ekonomi Nasional Kor, Maret 2016 didapatkan hasil bahwa sebanyak 28,92% penduduk dari Barru termasuk dari golongan yang memiliki pengeluaran Rp. 500.000 – Rp.749.999 per kapita sebulan. jumlah perusahaan di Kabupaten Barru tahun 2016 19.762. Laju pertumbuhan ekonomi Kabupaten Barru melambat dari tahun sebelumnya 6,09 %.

Kondisi Sosial-Politik di Kabupaten Barru dilihat dari beberapa aspek, seperti aspek pendidikan, kesehatan, keagamaan, dan kriminalitas. Menurut Dinas Pendidikan Kabupaten Barru pada tahun 2016 terdapat 230 TK, 224 SD Sederajat, 52 SMP Sederajat, 29 SMA Sederajat, dan 6 Perguruan Tinggi.

Pada tahun 2016 terdapat 1 Rumah Sakit di Barru yang terletak Kecamatan Barru. Kemudian juga terdapat 12 Puskesmas, 247 Posyandu, 4 klinik, dan 15 Polindes yang tersebar di seluruh Kabupaten Barru. Dari data Dinas Kesehatan Kabupaten Barru, penyakit paling banyak terjadi pada tahun 2016 adalah ISPA dengan 9.511 penderita.

Dari sisi agama, mayoritas penduduk Barru beragama Islam menurut catatan Kementerian Agama Kabupaten Barru dan juga terdapat 323 Protestan, 60 Katolik, dan 13 penganut Buddha di Barru. Jumlah tempat peribadatan yaitu total 272 Masjid, 34 Mushola, 36 langgar dan 3 gereja.

Selama tahun 2016 Lembaga Pemasyarakatan di Barru terisi 117 orang dimana 92 orang adalah Narapidanda dan 25 orang adalah Tahanan.

Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat dalam daftar tabel di bawah ini:

DAFTAR TABEL

PEMBAGIAN KECAMATAN		BATAS WILAYAH KABUPATEN BARRU		JUMLAH PENDUDUK (2016)			
KECAMATAN	LUAS WILAYAH	ARAH	WILAYAH	KECAMATAN	JUMLAH		TOTAL
					LAKI- LAKI	PEREMPUAN	
Tanete Riaja	174,29 km ²	Utara	Kota Pare-pare Kabupaten Sidrap	Tanete Riaja	10.739	11.895	22.634
Tanete Rilau	79,17 km ²	Timur	Kabupaten Bone Kabupaten Soppeng	Tanete Rilau	16.240	17.412	33.652
Barru	199,32 km ²	Selatan	Kabupaten Pangkajene Kepulauan	Barru	19.670	21.035	40.705

Soppeng Riaja	78,90 km ²	Barat	Selat Makassar	Soppeng Riaja	8.620	9.249	17.869
Mallusetasi	216,58 km ²	-	-	Mallusetasi	12.172	13.322	25.494
Pujananting	314,26 km ²	-	-	Pujananting	6.442	6.642	13.084
Balusu	112,20 km ²	-	-	Balusu	8.756	9.732	18.488
Luas Keseluruhan	1.174,72 km²			Total Keseluruhan	82.619	89.287	171.906

2.1 Tabel Deskripsi Wilayah di Kabupaten Barru

2. Sumber Daya

Kantor Pertanahan Kabupaten Barru, terletak di Jalan Sultan Hasanuddin No. 19 Barru, Provinsi Sulawesi Selatan. Sumber Daya yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Barru dapat dilihat dari tingkat atau kualitas pendidikan para pegawainya. Ada 2 kriteria pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru, yakni Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai dengan Perjanjian Kerja oleh Pejabat Pembina Kepegawaian (PPPK) yang lebih dikenal dengan sebutan PTT. Total keseluruhan para pegawai, baik itu PNS maupun PPPK di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru adalah 61 orang dengan pembagian 28 orang adalah PNS dan 33 orang adalah PTT.

Adapun kualifikasi pendidikan yang dimiliki oleh para pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru adalah sebagai berikut:

1. Lulusan SMA/ sederajat sebanyak 20 orang dengan pembagian 9 orang PNS dan 11 orang PTT;
2. Lulusan Diploma Satu (D1) sebanyak 4 orang yang kesemuanya adalah PNS;
3. Lulusan Diploma Tiga (D3) sebanyak 2 orang yang kesemuanya adalah PNS;
4. Lulusan Diploma Empat (D4) sebanyak 3 orang yang kesemuanya adalah PNS;
5. Lulusan Sarjana sebanyak 30 orang dengan pembagian 8 orang PNS dan 22 orang PTT.

6. Lulusan Magister sebanyak 2 orang yang kesemuanya adalah PNS.

Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

DAFTAR TABEL

KUALIFIKASI PENDIDIKAN	JUMLAH PNS	JUMLAH PTT	JUMLAH
SMA-Sederajat	9 (sembilan)	11 (sebelas)	20 (dua puluh)
D1	4 (empat)	-	4 (empat)
D3	2 (dua)	-	2 (dua)
D4	3 (tiga)	-	3 (tiga)
S1	8 (delapan)	22 (dua puluh dua)	30 (tiga puluh)
S2	2 (dua)	-	2 (dua)
TOTAL PEGAWAI	28 (dua puluh delapan)	33 (tiga puluh tiga)	61 (enam puluh satu)

4.2 Tabel Kualifikasi Sumber Daya di Kantor Pertanahan Kabupaten Barru

3. Visi Dan Misi Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional

Visi:

Menjadi lembaga yang mampu mewujudkan tanah dan pertanahan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat, serta keadilan dan keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Republik Indonesia.

Misi:

Mengembangkan dan menyelenggarakan politik dan kebijakan pertanahan untuk:

1. Peningkatan kesejahteraan rakyat, penciptaan sumber-sumber baru kemakmuran rakyat, pengurangan kemiskinan dan kesenjangan pendapatan, serta pemantapan ketahanan pangan.
2. Peningkatan tatanan kehidupan bersama yang lebih berkeadilan dan bermartabat dalam kaitannya dengan penguasaan, kepemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah (P4T).
3. Perwujudan tatanan kehidupan bersama yang harmonis dengan mengatasi berbagai sengketa, konflik dan perkara pertanahan di seluruh tanah air dan penataan perangkat hukum dan sistem pengelolaan pertanahan sehingga tidak melahirkan sengketa, konflik dan perkara di kemudian hari.
4. Keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Indonesia dengan memberikan akses seluas-luasnya pada generasi yang akan datang terhadap tanah sebagai sumber kesejahteraan masyarakat. Memperkuat lembaga pertanahan sesuai dengan jiwa, semangat, prinsip dan aturan yang tertuang dalam UUPA dan aspirasi rakyat secara luas.

Struktur Organisasi

KEPALA KANTOR
PERTANAHAN KABUPATEN BARRU
 APRILMAN LISMAN, S.H., M.M.
 NIP.19611231 198503 1 243

KEPALA SUB BAGIAN TATA USAHA
 Saraswati Ramli, S.E
 NIP. 19750205 200804 2 002

KEPALA URUSAN PERENCANAAN, EVALUASI DAN PELAPORAN
 Nazlye Septiati Nadjamuddin
 NIP. 19620924 198503 2 005

KEPALA URUSAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN
 Zahra Indradewi
 Palaguna,A.Md
 NIP.19810529 200502 2 002

KEPALA URUSAN KEUANGAN DAN BMN
 Haeruddin, S.A.B.
 NIP.198407042005021003

KEPALA SEKSI INFRASTRUKTUR PERTANAHAN
 Abdul Haris N Sanrima,A.Ptnh
 NIP.19660619 198603 1 001

KEPALA SEKSI HUBUNGAN HUKUM PERTANAHAN
 Hamzah Amri, S.ST
 NIP. 19800815 199903 1

KEPALA SEKSI PENATAAN PERTANAHAN
 Dra. Ida Kurniati
 NIP. 19650505 198503 2 003

KEPALA SEKSI PENGADAAN TANAH
 Asri Ameru, S.H., M.H
 NIP. 19601231 198603 1 015

KEPALA SEKSI PENANGANAN MASALAH DAN PENGENDALIAN PERTANAHAN
 Nany Jumawaty, S.H.
 NIP. 19811016 200502 2 001

KEPALA SUB SEKSI PENGUKURAN DAN PEMETAAN DASAR DAN TEMATIK
 Ismu Thamrin, S.H.
 NIP. 19740911 200502 1 002

KEPALA SUB SEKSI PENETAPAN HAK TANAH DAN PEMBERDAYAAN HAK TANAH MASYARAKAT
 Suhardi Baso
 NIP. 19610612 198303 1 002

KEPALA SUB SEKSI PENATAGUNAAN TANAH DAN KAWASAN TERTENTU
 Musafirah
 NIP. 19621231 198603 2 005

KEPALA SUB SEKSI PEMANFAATAN TANAH PEMERINTAH DAN PENILAIAN TANAH
 Sitti Helmiah, S.H.
 NIP. 19650707 19903 2 005

KEPALA SUB SEKSI PENANGANAN SENGKETA,KONFLIK DAN PERKARA PERTANAHAN
 Megy Wekoila, S.Kom., M.H.
 NIP. 19860102 201101 2 008

KEPALA SUB SEKSI PENGUKURAN DAN PEMETAAN KADASTRAL
 Yohannis, S.H.
 NIP. 19620328 198301 1 001

KEPALA SUB SEKSI PENDAFTARAN HAK TANAH
 Hj. Faridah
 NIP. 19650914 198603 2

KEPALA SUB SEKSI LANDREFORM DAN KONSOLIDASI TANAH
 Mahmud
 NIP. 19650224 199003 1 004

KEPALA SUB SEKSI FASILITASI PENGADAAN DAN PENETAPAN TANAH PEMERINTAH
 Andi Akhyar Anwar, A.Ptnh
 NIP. 19670310 199103 1 002

KEPALA SUB SEKSI PENGENDALIAN PERTANAHAN

KEPALA SUB SEKSI PEMELIHARAAN DATA HAK TANAH DAN PEMBINAAN PPAT
 Singkeruang Nur A.E
 NIP. 19621028 198503 1 002

Jabatan Fungsional Umum

4.3 Skema Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Barru

B. Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Barru

Perkembangan zaman yang semakin kompleks, sangat mempengaruhi pelayanan publik, terutama di bidang pertanahan. Pemerintah terus berupaya untuk memperbaiki mutu pelayanan pertanahan, karena memang tanah merupakan hal yang paling *urgent* sebagai penunjang utama kehidupan dan penghidupan manusia. Oleh karena itu ini kebutuhan masyarakat semakin banyak terkhususnya dalam pertanahan, hal inilah yang harus di perhatikan pemerintah agar secepatnya bisa memberikan pelayanan yang berkualitas terutama pada pelayanan Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Barru. Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas haruslah memperhatikan dan menerapkan indikator-indikator kualitas pelayanan dengan baik.

1. Ketampakan fisik (*Tangibles*)

Ketampakan fisik adalah segala fasilitas-fasilitas yang dimiliki penyedia layanan seperti gedung, peralatan pegawai, kompetensi, papan informasi dan ruang tunggu. Indikatornya adalah:

a. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Tempat pelayanan merupakan unsur utama dalam menyelenggarakan pelayanan dan menjadi pusat aktifitas penyedia layanan maupun yang menerima layanan oleh karena itu tempat pelayanan harus dibuat dan diatur sedemikian rupa untuk memberikan kenyamanan di tempat tersebut, mulai dari penampakan gedung yang indah, suasana dan ruang tunggu yang baik serta fasilitas-fasilitas kantor yang berfungsi dengan baik untuk mendukung jalannya

pelayanan dan tidak mengganggu kenyamanan pengguna layanan atau masyarakat.

“Hasil wawancara dengan AL selaku Kepala Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Barru mengenai ketampakan fisik di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru bahwasanya”:

”Gedung yang pada saat ini sedang dalam perbaikan namun keadaan ini tidak akan berlangsung lama karena tidak lama lagi gedung baru yang akan di tempati segera di rampungkan pada awal tahun 2019 mendatang”(wawancara, 12 november 2018)

Dari kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa ketampakan fisik dari gedung Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru sedang mengalami proses perbaikan yang mengartikan bahwa gedung dikantor tersebut berada dalam keadaan yang kurang baik. Dengan keadaan gedung yang kurang baik pasti akan membuat kenyamanan di kantor BPN Kabupaten Barru menurun.

Hal tersebut ditegaskan oleh hasil wawancara dengan BA selaku masyarakat yang pada saat itu sedang mengurus sertifikat tanah, mengatakan bahwa:

“gedung dalam proses renovasi dan sementara dipindahkan disini, gedung sementara ini memang kurang memadai apalagi ini sangat kecil dan terasa panas, tapi mau bagaimana lagi karena gedung sedang direnovasi jadi kita hanya perlu bersabar menunggu gedung yang baru”(wawancara 12 November 2018)

Dari kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa keadaan gedung yang dalam proses renovasi kemudian dipindahkan ke gedung sementara membuat masyarakat kurang nyaman di karenakan gedung

sementara tersebut kecil, namun hal itu juga dapat dimaklumi oleh masyarakat karena hal tersebut dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada waktu yang akan datang

Hasli wawancara dengan MB selaku masyarakat yang juga sedang melakukan pengurusan sertifikat tanah mengatakan bahwa

“fasilitas di kantor ini kurang mendukung kenyamanan masyarakat dalam melakukan pengurusan apalagi jika menunggu lama di karena ruang tunggu yang kurang baik di sebabkan adanya beberapa kursi yang rusak, jika sedang ramai terkadang ada beberapa yang hanya berdiri”(wawancara, 12 november 2018)

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tidak hanya keadaan gedung yang dalam keadaan yang kurang baik tetapi juga fasilitas diruang tunggu seperti kursi diruang tunggu yang rusak membuat masyarakat kurang nyaman apalagi jika jumlah masyarakat yang banyak ada beberapa yang harus berdiri menunggu.

Hasil wawancara dengan AS juga mengeluhkan kenyamanan pelayanan yang ada di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru yang menyatakan Bahwa:

“Saya pertama kali melakukan pengurusan pembuatan sertifikat tanah saya merasa bingung dengan prosesnya karena saya pertama kali melakukan proses pembuatan sertifikat tanah ditambah tidak adanya papan informasi mengenai alur proses pembuatan sertifikat saya harus bertanya kiri kanan untuk mendapatkan informasi”

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru sangat kurang bahkan papan informasi juga tidak ada sehinggalah membuat masyarakat kebingungan dalam melakukan pengurusan dan untuk mendapatkan informasi harus

bertanya-tanya terlebih dahulu jika ingin mendapatkan informasi baik kepada masyarakat lainnya yang juga melakukan pengurusan atau kepada petugas yang ada.

Dari pengamatan dan hasil observasi penulis di lokasi penelitian di tambah dengan keterangan masyarakat dapat di simpulkan bahwa ketampakan fisik dari Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Barru masih sangat kurang baik itu dari gedung dan fasilitas yang ada di dalamnya. Oleh karena itu penulis menanyakan langsung terkait hal itu dengan melakukan wawancara dengan kepala Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru mengenai fasilitas fasilitas yang ada dan mengatakan bahwa:

“Beberapa dari kursi-kursi yang ada di ruang tunggu memang ada yang rusak tapi sebagian yang lainnya masih bagus dan nantinya pada saat digedung baru nantinya akan dilengkapi dengan yang baru juga. Begitupun dengan papan informasi mengenai alur proses pelayanan sebenarnya ada tetapi tidak di pasang karena nantinya akan dipasang di gedung yang baru” (wawancara, 12 november 2018)

Dari hasil pengamatan penulis dan beberapa wawancara dapat disimpulkan bahwa Pengerjaan gedung baru Kantor Pertanahan Nasional di Kabupaten Barru memberikan dampak yang cukup besar terutama dalam kenyamanan masyarakat karena gedung baru yang belum selesai sementara dipindahkan ke gedung yang lebih kecil ditambah lagi di gedung sementara itu beberapa fasilitas kurang memadai seperti ruang tunggu yang beberapa kursinya sudah rusak dan jika volume masyarakat cukup banyak maka ada beberapa yang harus rela berdiri dalam menjalani

proses pelayanan hal ini sangat mengurangi kenyamanan masyarakat karena merasa lelah berdiri. Tak hanya kursi di ruang tunggu yang rusak tetapi juga papan informasi mengenai alur proses pelayanan juga tidak ada sehingga membuat masyarakat kebingungan dan susah mendapatkan informasi apalagi untuk masyarakat yang pertama kali melakukan pengurusan. Fasilitas-fasilitas yang kurang di kantor Badan Pertanahan Nasional kabupaten Barru seperti kursi di ruang tunggu dan papan informasi sebenarnya ada hanya saja tidak digunakan di gedung sementara karena semua menunggu proses perbaikan gedung baru selesai dan semua fasilitas yang baru juga di pasang disana.

- b. Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan, kedisiplinan adalah perilaku yang memperlihatkan nilai-nilai ketaatan dan ketertiban serta merupakan salah satu unsur yang penting dimiliki pada setiap pelaku birokrat dalam menjalankan pelayanan atau tugas jika nilai kedisiplinan tidak di amalkan sepenuhnya maka dapat mengganggu jalannya proses pelayanan seperti datang terlambat dan tidak menyelesaikan tugas tepat waktu dan hal ini juga dapat mengganggu proses jalannya pelayanan karena pelayanan akan saling berkaitan satu sama lain jika ada yang bermasalah pasti akan mempengaruhi proses lainnya

Hasil Wawancara dengan MA seorang masyarakat yang sedang melakukan pengurusan sertifikat tanah mengatakan bahwa:

“saya sudah berada dikantor ini dari jam 08.00, saya datang pagi-pagi karena saya berharap bisa di layani dengan cepat dan tidak perlu antri

supaya urusan saya cepat selesai karena saya juga punya hewan ternak di rumah yang harus di beri makan, sekarang sudah hampir jam 10 tapi urusan saya belum di proses karena pegawai yang bertugas mengurus pembuatan sertifikat belum datang”(wawancara, 12 november 2018)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai atau petugas yang terlambat datang ke kantor menunjukkan bahwa kedisiplinan pegawai masih kurang karena menyalahi dari nilai-nilai ketaatan atau kepatuhan terhadap aturan untuk datang tepat waktu dan hal ini sangat di sayangkan karena menyebabkan kerugian pada masyarakat baik dari segi waktu dan tenaga, apalagi bagi masyarakat yang harus mengorbankan waktu hanya untuk datang lebih awal dan berharap proses pelayanan lebih cepat selesai tapi malah sebaliknya.

Sama halnya dengan IR yang juga mengeluhkan tentang kedisiplinan petugas dalam menyelesaikan tugasnya, pada saat itu informan mengatakan bahwa:

“Tadi pagi saya datang setelah saya sudah menunggu lama dan petugasnya juga belum datang saya di sarankan oleh petugas lainnya untuk pulang saja dulu dan datang pada saat setelah jam istirahat karena katanya sedang ada pertemuan diluar, akhirnya saya pulang dulu dan setelah jam istirahat sekitar jam 1 lewat saya datang kembali tapi petugas tersebut belum datang dan katanya masih diperjalanan menuju kantor”(wawancara, 12 november).

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tidak hanya pada saat masuk kantor pagi saja yang membuat petugas terlambat datang ke kantor tetapi juga ada setelah jam istirahat masih terlambat untuk kembali menjalankan tugas dan ini benar-benar membuat masyarakat kurang nyaman dan mengurangi rasa percaya dan menganggap hal seperti membuang-buang waktu masyarakat.

Kedisiplinan untuk seorang birokrat atau petugas penyedia layanan merupakan salah satu yang harus di pegang teguh oleh setiap pelaku birokrat dan ini juga yang ditegaskan oleh Kepala Badan Pertnahan Kabupaten Barru mengatakan bawa:

“Kami selalu mengintruksikan kepada pegawai-pegawai kami untuk selalu hadir tepat waktu dan paling lambat semua pegawai sudah berada dalam lingkungan kantor pukul 07.30 begitupun dengan setelah jam istirahat karena hal yang harus di hargai adalah waktu apalagi dari masyarakat yang datang kesini untuk melakukan pengurusan mengorbankan waktu tapi memang kami memberikan kebijaksanaan kepada pegawai kami yang menjalankan ibadah shalat karena kami maklumi mashallah dikantor ini cukup kecil jadi harus secara bergantian dalam menjalankan shalat dan itu yang kadang membuat pegawai kami terlambat masuk setelah jam istirahat”(wawancara 12 november 2018)

Wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa selaku kepala badan, Bapak Aprilman Lisman mengintruksikan ke bawahannya untuk disiplin waktu tetapi masih ada saja yang melanggar dan bagi yang melanggar akan mendapatkan sanksi berupa teguran baik yang datang terlambat waktu pagi maupun yang terlambat datang setelah jam istirahat.

Kesimpulan dari hasil beberapa wawancara diatas adalah kedisiplinan pegawai badan pertanhan nasional kabupaten barru masih sangat kurang, pegawai atau petugas yang terlambat datang ke kantor dan tidak hanya keterlambatan pada saat pagi tetapi juga terjadi keterlambatan pegawai kembali setelah jam istirahat, hal menunjukkan bahwa kedisiplinan pegawai masih kurang karena menyalahi dari nilai-nilai ketaatan atau kepatuhan terhadap aturan untuk datang tepat waktu dan hal ini sangat di sayangkan karena menyebabkan kereguian masyarakat baik

dari segi waktu dan tenaga, apalagi bagi masyarakat yang memiliki matapencaharian yang susah untuk ditinggalkan dan harus menunggu lama terlebih dahulu sebelum proses pelayanan di mulai. Dengan itu kepala badan mengintruksikan ke bawahannya untuk disiplin waktu tetapi masih ada saja yang melanggar dan bagi melanggar mendapatkan sanksi berupa teguran baik yang datang terlambat waktu pagi maupun yang terlambat datang setelah jam istirahat namun ada kebijaksanaan bagi pegawai yang menajalankan ibadah shalat dhuur namun terlambat masuk setelah jam istirahat.

- c. Kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan, sebelum menerima pelayanan tentunya terlebih dahulu melakukan permohonan pelayanan seperti pengaduan atau laporan kepada petugas tentang hal apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, pelayanan yang baik tentunya diawali dengan mendapatkan informasi dengan mudah dan cepat sehingga masyarakat dapat mengetahui hal apa lagi yang selanjutnya yang bisa dia kerjakan dalam pengurusan, kemudahan akses merupakan sesuatu hal yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan yaitu memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Wawancara dengan salah seorang masyarakat yang pada saat itu melakukan pengurusan, MA mengatakan bahwa:

“Pertama kali saya mengurus disini saya merasa bingung karena tidak adanya penanda atau petunjuk, dan harus bertanya dulu ke pegawai yang ada ketika ingin melakukan pengurusan”(wawancara, 15 november 2018)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kurangnya fasilitas petunjuk atau penanda serta kurangnya arahan dari petugas membuat masyarakat merasa bingung harus memulai dari mana pengurusan dan terkadang jika bertanya kepada pegawai, petugas tersebut hanya menjawab tunggus sebentar pak/ibu.

Hal serupa juga di ungkapkan oleh BA dan juga menambahkan bahwa:

“Di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru yang bertugas di loket pelayanan hanya ada 2 orang dan ini sedikit menghambat dalam mengakses informasi karena cuma berjumlah 2 orang akhirnya kualahan dalam melayani masyarakat dalam volume yang besar, kurangnya petugas di loket dan tidak adanya papan informasi sangat menyulitkan dalam mendapatkan informasi”(wawancara 15 november)

Wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa badan pertanahan nasional kabupaten barru kekurangan sumber daya manusia, dimana hanya menempatkan 2 orang saja diloket pelayanan dan ini membuat kualahan apalagi menghadapi masyarakat dalam volume banyak.

kesimpulan dari wawancara diatas dapat disimpulkan adalah dalam mengakses informasi masyarakat masih kesulitan dikarenakan fasilitas-fasiliats penunjang informasi masih sangat kurang ditambah lagi dengan sumber daya manusia yang ada di Badan Pertanahan Nasional masih kurang dalam menghadapi masyarakat dengan volume yang besar terkadang petugas hanya menjawab tunggu sebentar pak/ibu karena sudah tidak sanggup melayani masyarakat yang volumenya lumayan banyak.

Kesimpulan yang dapat diambil dari beberapa wawancara diatas adalah Pengerjaan gedung baru kantor pertanahan nasional di kabupaten Barru memberikan dampak yang sangat besar terutama dari segi kenyamanan pemberi dan penerima layanan. Belum selesainya pengerjaan gedung baru tersebut juga menghambat beberapa hal seperti pemasangan papan informasi dan perbaikan tempat ruang tunggu. Fasilitas komputerisasi kantor BPN Kabupaten Barru sudah memadai dan lengkap bahkan semuanya di lalui proses komputer. Ada beberapa dari pegawai yang hanya menggunakan baju kaos dan menggunakan sandal dan hal itu hanya diperuntukkan pegawai lapangan tetapi ada juga pegawai yang bukan petugas lapangan menggunakan pakain seperti itu. pegawai badan pertanahan nasional kabupaten barru masih sangat kurang, terkadang ada beberapa pegawai yang tidak menggunakan pakain dinas padahal berada dalam lingkungan, begitu juga dengan kehadiran pegawai pegawai ada beberapa dari pegawai yang datang terlambat dan membuat pelayanan sedikit terhambat ini dibuktikan oleh beberapa narasumber yang mengeluh karena harus menunggu sebelum dilayani karena pegawai yang memiliki tugas belum berada di lokasi ini juga diperkuat oleh hasil observasi penulis ketika berada dikantor Badan Pertanahan Nasional. “kesimpulan dari wawancara diatas dapat disimpulkan adalah dalam mengakses informasi masyarakat masih kesulitan dikarenakan sumber daya manusia yang ada di Badan Pertanahan Nasional masih kurang dalam menghadapi masyarakat dengan volume yang besar

2. *Reliability* (Kehandalan) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. *Reliability* merupakan kemampuan atau keahlian dari petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik secara komunikasi maupun dalam menggunakan alat-alat bantu dalam melakukan pelayanan, indikatornya:

- a. Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan karena akan sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dan rasa di hormatinya masyarakat, petugas harus benar-benar cermat dalam melakukan pelayanan karena jika tidak akan mengakibatkan adanya kesalahan yang pastinya akan merugikan masyarakat baik dari waktu tenaga dan materi.

Wawancara dengan salah seorang masyarakat yang mengurus perbaikan sertifikat tanah miliknya yaitu AR mengatakan bahwa:

“saya mengurus perbaikan nama yang ada disertifikat saya ini karena adanya kesalahan yang ada pada sertifikat yang semestinya nama saya tetapi ada kesalahan pengetikan nama yang tidak sesuai dengan nama saya yang saya takutkan nanti terjadi apa-apa jika saya biarkan begitu saja jadi saya memilih untuk mengurusnya kembali walaupun mengurusnya susah”

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa adanya kesalahan dari petugas yang berasal dari kurangnya kecermatan petugas membuat masyarakat rugi baik dari waktu dan materi karena memaksa masyarakat untuk mengurus kembali kesalahan tersebut dan akan memakan waktu yang cukup lama.

- b. Kemampuan atau keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dalam pelayanan tentunya menggunakan alat-

alat sebagai alat bantu dalam menyelesaikan masalah dan oleh karena itu pegawai harus dituntut bisa atau memiliki kemampuan dalam mengoperasikan alat bantu seperti komputer dan alat-alat lainnya

Hasil wawancara dengan ZI selaku kepala urusan kepegawaian mengatakan bahwa:

“kekurangan kami ada di sumber daya manusia ada sebuah sistem yang terhubung ke pusat yang hanya beberapa petugas yang bisa mengoperasikan sistem tersebut”(wawancara 15 november 2018)

Dari wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam menjalankan proses pelayanan ada beberapa prosedur yang dijalankan melalui sistem dan tidak semua petugas bisa menjalankan sistem tersebut dan ini menjadi kendala bagi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru karena jika petugas yang bisa menjalankan sistem tersebut tidak ada maka proses pelayanan bisa terkendala atau terhambat.

Dari beberapa wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa adanya kesalahan-kesalahan yang dilakukan petugas dalam menyelesaikan tugas menandakan bahwa kecermatan petugas Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru dalam menyelesaikan tugas masih rendah dan ini sangat membuat masyarakat kurang nyaman karena masyarakat harus mengurus kembali kesalahan yang dilakukan oleh petugas ditambah lagi dengan kemampuan atau keahlian dari petugas Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru yang hanya ada beberapa yang bisa mengoperasikan sistem khusus, jadi jika petugas yang dapat mengoperasikan sistem tersebut

berhalangan untuk hadir dikantor maka akan membuat jalannya proses pelayanan terhambat.

3. Responsives (daya tanggap) adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, indikatornya :

- a. Merespon setiap masyarakat atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat, sebagai petugas atau pegawai tentunya harus memahami tugasnya yaitu sebagai pelayan dan hal pertama yang harus dilakukan seorang pegawai yaitu memberikan respon kepada pemohon atau masyarakat tanpa harus menunggu masyarakat yang lebih dulu memulai interaksi, memberikan tanggapan kepada siapa saja tanpa memandang bulu.

Wawancara yang penulis lakukan dengan SR selaku kepala Sub bagian tata usaha mengatakan bahwa:

“kami selalu mengintruksikan kepada pegawai-pegawai kami untuk bertindak cepat dan merespon masyarakat dengan sopan agar masyarakat yang melakukan proses pelayanan merasa nyaman”(wawancara 19 november 2018)

Apa yang telah di ungkapkan oleh kepala sub bagian tata usaha Badan Pertanahan Kabupaten Barru sedikit berbeda dengan tanggapan salah satu masyarakat yang ada di kantor BPN Kabupaten Barru pada saat melakukan pengurusan yaitu BS mengatakan Bahwa:

“kalau masih pagi kami menerima pelayanan dengan respon yang baik dan cepat tetapi jika sudah siang terkadang petugas lambat merespon

“mungkin karena sudah lelah dan di sibukkan dengan pekerjaan lainnya” (wawancara, 19 november 2018)

Kesimpulan dari wawancara diatas adalah petugas yang ada di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru senantiasa di intruksikan untuk memberian pelayanan dengan sopan dan ramah kepada masyarakat yang datang namun hal ini tidak dijalankan dengan baik oleh petugas dikarenakan berbagai faktor yaitu mulai dari kelelahan atau banyaknya pekerjaan yang menumpuk.

Petugas atau apartur dapat menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu, salah satu yang menjadi kepuasan masyarakat dalam melakukan pengurusan adalah apabila yang di urus selesai tepat waktu karena dengan selesainya tepat waktu membuat masyarakat dapat melanjutkan aktifitasnya yang lain tanpa harus mengorbankan waktu yang lebih lama dalam pengurusan

Penyelesaian pengurusan sertifikat tanah ataupun pengurusan lainnya yang sering kali molor dari waktu yang telah ditetapkan merupakan masalah yang sering dijumpai di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru hal ini di tegaskan oleh keterangan MS mengatakan bahwa:

“saya sudah berulang kali datang kesini untuk mengambil sertifikat saya tetapi sampai hari ini belum selesai padahal sudah berulang kali di janji akan selesai minggu depan tapi setelah minggu depannya saya datang ternyata belum juga selesai, petugas hanya memberi janji tanpa ada kepastian waktu yang jelas(wawancara, 19 november 2018)

Dari keterangan bapak diatas dapat disimpulkan bahwa badan pertanahan belum mampu memberikan kepastian waktu kepada masyarakat mengenai kepastian waktu penyelesaian pengurusan yang dilakukan oleh masyarakat, dari keterangan wawancara diatas di tegaskan bahwa petugas hanya bisa memberi janji hanya sekedar penenang masyarakat.

Dari beberapa wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa respon yang diberikan oleh petugas Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru masih tergolong belum cukup baik padahal merespon setiap masyarakat atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat, sebagai petugas atau pegawai tentunya harus memahami tugasnya yaitu sebagai pelayan dan hal pertama yang harus dilakukan seorang pegawai yaitu memberikan respon kepada pemohon atau masyarakat tanpa harus menunggu masyarakat yang lebih dulu memulai interaksi, memberikan tanggapan kepada siapa saja tanpa memandang bulu. Namun pada kenyataannya dan telah melekat pada pikiran masyarakat bahwa untuk melakukan pengurusan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru haruslah memiliki orang dalam agar proses pengurusannya mudah dan tidak berbelit-belit jika tidak memiliki orang dalam maka pengurusan yang dilakukan akan lama. Pemikiran seperti inilah yang seharusnya membuat pihak Badan Pertanahan Kabupaten Barru bekerja lebih baik untuk menghilangkan pemikiran-pemikiran miring masyarakat. Untuk menghilangkan pemikiran miring tersebut pihak Badan Pertanahan

Kabupaten Barru harus secara cepat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayan yang diberikan kepada masyarakat agar kepercayaan masyarakat

4. Assurance (Jaminan) adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, terkadang dalam pelayanan memerlukan waktu yang cukup lama dikarenakan prosesnya yang cukup lama ataupun karena teknis, dan karena itu petugas harus memberikan jaminan waktu kepada masyarakat dan dapat menyelesaikan tepat waktu sesuai dengan yang telah dijanjikan

Mengenai jaminan waktu yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten baik dari jaminan kepastian waktu dan biaya, SR selaku kepala sub bagian tata usaha mengatakan bahwa:

“kami sebenarnya melakukan tugas dengan baik dan tepat waktu tetapi terkadang ada sesuatu hal yang membuat pekerjaan kami terhambat dan molor dari waktu penyelesaian yang di tetapkan. Kami bukan tidak bisa memberikan jaminan tetapi masalah juga datang dari masyarakat itu sendiri, mereka biasanya hanya datang dengan berkas yang seadanya, mereka tidak terlebih dahulu melengkapi berkas-berkas yang kami butuhkan sehingga ini membuat kami mengalami keterlambatan dalam menyelesaikan”(wawancara 19 november 2018)

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tidak semua kesalahan keterlambatan penyelesaian pengurusan sertifikat tanah terjadi karena kesalahan petugas tapi juga disebabkan oleh maasyarakat juga karena tidak melengkapi berkas-berkas yang dibutuhkan hal ini menghambat proses pelayanan.

Kepala sub bagian tata usaha SR juga menambahkan bahwa:

“Pada saat sekarang ini kepastian biaya kami sudah sangat jamin karena pembayaran harus dilakukan di bank jadi tidak ada lagi pungli-pungli atau permainan yang dilakukan petugas untuk menaikkan tarif pembiayaan pengurusan”.(wawancara 19 november 2018)

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa jaminan mengenai biaya sudah dapat dipastikan tidak ada lagi pungli atau permainan dalam menetapkan tarif yang biasanya.

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Pihak Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru semaksimal mungkin memberikan kepastian waktu dan biaya kepada masyarakat tapi kendala yang dihadapi oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru adalah memberikan kepastian waktu kepada masyarakat karena seringnya terjadi keterlambatan penyelesaian pengurusan sertifikat tanah ataupun pengurusan administrasi lainnya. Keterlambatan tersebut bukan semua kesalahan dari Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru, hal ini juga disebabkan oleh masyarakat. Masyarakat terkadang tidak memahami dan tidak melengkapi berkas atau dokumen yang dibutuhkan atau diminta oleh petugas Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru. Berbeda dengan kepastian biaya yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru, sudah dipastikan tidak ada lagi perubahan biaya dan pungutan liar karena pembayaran biaya administrasi langsung dibayarkan di bank atau melalui atm.

5. Empathy (Empati) adalah kemampuan memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara individual atau pribadi, indikatornya :
 - a. Petugas atau aparatur harus menyadari tugasnya yang sebagai pelayan masyarakat artinya petugas harus mendahulukan kepentingan masyarakat

dan menyampingkan urusan pribadi. Di dalam menjalankan tugas pegawai atau aparatur di tuntutan untuk mengedepankan urusan masyarakat

Hasil wawancara dengan kepala sub bagian tata usaha mengatakan bahwa:

“Kami menjalankan tugas secara profesional ketika kami sudah berada di lingkungan kantor itu berarti kami sudah siap menjalankan tugas kami dan hal yang tidak berkaitan dengan tugas kami akan kami tinggalkan dan fokus menjalankan tugas masing-masing dengan mengedepankan kepentingan masyarakat”(wawancara, 19 november 2018)

- b. Sebagai penyedia layanan petugas tidak hanya menerima atau memberikan pelayanan begitu saja tetapi petugas juga harus bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat agar masyarakat merasa nyaman dan di hormati dalam menerima pelayanan

Hasil wawancara dengan SR kepala sub bagian tata usaha mengatakan bahwa:

“jika sudah berada dalam lingkungan kantor ini berarti semua petugas wajib menerapkan yang namanya 5s, 5s adalah senyum, salam, sapa, sopan, santun, hal ini di terapkan untuk menciptakan situasi emosional petugas dan masyarakat dapat berjalan dengan baik”(wawancara, 19 November 2018)

- c. Petugas memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa adanya diskrimatif atau membeda-bedakan masyarakat dengan masyarakat lainnya karena setiap masyarakat memiliki hak yang sama dalam menerima pelayanan tanpa melihat status sosial yang ada pada masyarakat tersebut.

Hasil wawancara dengan SR selaku kepala sub bagian tata usaha mengatakan bahwa:

“kami menjalankan tugas sesuai dengan prosedur dan kami juga memegang landasan bahwa setiap lapisan masyarakat memiliki hak yang sama untuk menerima layanan, jadi kami tidak membeda-bedakan masyarakat dalam pelayanan kami”(wawancara 19 November 2018)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru memberikan pelayanan secara profesional dengan menjalankan tugas dan meninggalkan seluruh kegiatan atau urusan yang diluar dari tugas yang diberikan, petugas memahami bahwa melayani masyarakat merupakan hal utama yang harus di penuhi. Petugas juga di tuntutan untuk bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat agar dalam proses pengurusan terjalin emosional yang baik serta membuat suasana lebih baik agar masyarakat lebih nyaman dalam melakukan pengurusan serta tidak membeda-bedakan masyarakat dalam hal pelayanan. Semua lapisan masyarakat dipandang sama karena semua lapisan masyarakat memiliki hak yang sama.

C. Faktor Penghambat dan Pendukung kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dan telah lama menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah yang sampai sekarang belum menemukan solusi jitu dalam menghadapi masalah ini. Perkembangan zaman yang terus meningkat menuntut pemerintah segera menyelesaikan permasalahan ini karena masyarakat pada saat ini juga memperlihatkan perkembangan kebutuhan akan tanah oleh karena itu terkhusus kepada badan pertanahan nasional di tuntutan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pemberian pelayanan oleh badan pertanahan nasional kabupaten Barru dipengaruhi oleh factor penghambat dan pendukung

a. Faktor penghambat

Faktor penghambat merupakan sesuatu hal yang membuat jalannya proses pelayanan kurang berjalan dengan baik, menurut ibu Indra dalam wawancara mengatakan

“faktor penghambat yang kami hadapi dalam memberikan pelayanan yaitu kurangnya sumber daya yang kami miliki, karena ada sebuah sistem yang kami gunakan dan tidak semua petugas disini bisa menjalankan sistem tersebut jadi jika petugas itu tidak datang atau terlambat maka akan membuang waktu atau menghambat jalannya proses pengurusan, begitu juga dengan petugas lapangan yang bertugas sebagai pengukur karena tidak semua petugas mampu menggunakan alat pengukur tersebut”

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang menghambat pengurusan atau pelayanan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru adalah kurangnya sumber daya manusia karena ada beberapa sistem yang harus di gunakan dan tiak semua petugas mampu mengoprasikan sistem tersebut.

Kekurangan sumber dari manusia bukan satu-satunya yang menjadi faktor penghamabat dari kurangnya kualitas pelayanan, juga di sebabkan oleh masyarakat itu sendiri, hal ini juga dikatakan ibu Indra dalam wawancara yang mengatakan bahwa

“masyarakat juga merupakan faktor penghambat dari proses pelayanan yang diberukan di karenakan kebanyakan masyarakat belum memahami atau mengerti hal-hal apa saja yang dibutuhkan dalam melakukan pengurusan, terkadang ada masyarakat yang menuntut permohonannya cepat diselesaikan tetapi masyarakat tersebut tidak melengkapi dokumen yang di minta, jadi yang membuat pelayanan itu sendiri lambat terkadang masyarakat itu sendiri karena tidak melengkapi dokumen yang diminta oleh petugas”

Hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat juga memiliki peranan penting dalam pelayanan, namun masyarakat disini masih banyak yang kurang memahami prosuder dalam melakukan pengurusan di Badan Pertanahan Kabupaten Barru, tidak sedikit masyarakat yang menuntut permohonannya cepat terselesaikan tetapi dirinya sendiri tidak paham dengan kewajibannya sendiri terlebih dahulu yaitu melengkapi dokumen-dokumen atau berkas yang di minta oleh petugas.

b. Fakkor pendukung adalah factor yang membuat jalannya proses pelayanan menjadi lebih baik. Menurut ibu indra factor dalam wawancaranya mengatakan bahwa

“faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah di kantor kami semua pendataan atau pemberkasan ataupun kegiatan-kegiatan lainnya dilakukan dengan kompeter dan serba digital jadi memudahkan kami dalam menjalankan tugas, bahkan untuk lebih menunjang pelayanan ada sebuah sistem yang kami gunakan yang bisa langsung terhubung dengan sistem di pusat”

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa semua kegiatan di kantor badan pertanahan nasional kabupaten Barru di lakukan dengan melalui komputer dan akan membuat pelayanan menjadi lebih baik serta memudahkan petugas dalam menyimpan dan menyiapkan yang masyarakat inginkan

Kemudian ibu indra selaku kepala bagian urusan kepegawaian menambahkan bahwa:

“bukan hanya semuanya dilakukan dengan komputer tetapi juga sekarang pembayaranpun harus dilakukan di bank jadi kami tidak menerima pembayaran secara tunai, hal ini akan membuat masyarakat percaya dan

menjauhkan pikiran masyarakat mengenai pungli yang sangat melekat pada pikiran masyarakat”

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Badan Pertanahan Nasional melakukan sebuah tindakan yaitu tidak menerima pembayaran secara tunai tetapi harus melalui bank, ini dilakukan untuk memulihkan kepercayaan masyarakat kepada petugas dan untuk menghilangkan pikiran masyarakat kepada petugas mengenai pungli yang sering terjadi di badan pertanahan nasional kabupaten Barru dan juga dengan ini meminimalisir terjadinya penyalagunaan uang hasil pembayaran masyarakat.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penulis dapat menyimpulkan berdasarkan pembahasan yang sudah diuraikan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Barru terwujud apa bila lima indikator dalam pelayanan di jalankan dengan baik. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas haruslah di mulai dari hal yang palin luar seperti penampakan gedung atau kondisi gedung karena gedung merupakan pusat kegiatan pelayanan dan menjadi hal pertama penentu nyamannya masyarakat dalam melakukan pelayanan. Tidak hanya penampilan luar yang harus di perhatikan, tak kalah pentingnya keadaan dalam gedungpun harus diperhatikan mulai dari fasilitas-fasilitas yang menjadi alat penunjang jalannya pelayanan dan hal yang paling utama yang harus diperhatikan adalah para pelaku birokrat di dalamnya bagaimana membuat petuagas benar-benar menjalankan tugasnya sebagaimana mestinya. Memahami tugasnya sebagai pelayanan masyarakat petugas harus memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan aturan dan pedoman yang telah ditetapkan.
2. Faktor penghambat dan pendukung jalannya proses pelayanan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru adalah sumber daya manusia yang masih kurang dan kurangnya pemahan masyarakat mengenai informasi dan prosedur pelayanan yang sering kali menghambat jalannya proses

pelayanan.. Faktor pendukung pelayanan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru adalah semua kegiatan dilakukan dengan komputer dan membuat pekerjaan menjadi lebih mudah serta metode pembayaran yang melalui bank membuat masyarakat terhindar dari pungutan liar yang sering dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab

B. Saran

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

1. Dengan adanya stigma masyarakat bahwa pengurusan pembuatan sertifikat tanah atau pengurusan lainnya di Badan Pertanahan Nasional tergantung pada adanya orang dalam yang bekerja di kantor tersebut, maka seharusnya pihak Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat.
2. Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru harus lebih bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukan agar kepercayaan yang diberikan rakyat itu dapat bertahan.
3. Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru harus mengadakan penyuluhan atau sosialisasi kepada masyarakat yang kurang paham dalam prosedur pembuatan sertifikat tanah dan pengurusan administrasi pertanahan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Mansyur. 2010. *Teori-Teori Mutakhir Administrasi Publik*. Yogyakarta : Rangkang Education
- Denhardt dan Denhardt. 2013. *Pelayanan Publik Baru Dari Manajemen Steering Ke Serving*. Bantung : Kreasi Wacana
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press
- Dwiyanto, Agus dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press.
- Dwiyanto, Agus (Ed.). 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ismaya, Samun. 2013. *Hukum Administrasi Pertanahan*, Yogyakarta : GrahaIlmu
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Patilima, Hamid. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV Alfabeta.
- Pranoto, Hadi. 2006. *Media dan Otonomi Daerah 276 Jenis Layanan Publik Yang Harus Di Berikan Oleh Media*. Jakarta : Indonesia Media Law & Policy Centre
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Ratminto dan Atik Septiwinarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Chatter Dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Rohman, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Avveroes Press
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Impelentasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Supriadi. 2010. *Hukum Agraria*. Jakarta: Sinar Grafika
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN Press

Supriadi. 2010. *Hukum Agraria*. Jakarta: Sinar Grafika

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN Press

Dokumen

**Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang
*Pelayanan Publik.***

**Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
*Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.***

**Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2006 Tentang
*Badan Pertanahan Nasional.***

**Peraturan Kepala BPN RI Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan
dan Pengaturan Pertanahan Kepala Badan Pertanahan Nasional
Republik Indonesia**

**Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2012 Tentang
Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2006
*Tentang Badan Pertanahan Nasional.***

**Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia
Nomor 1 Tahun 2010 *Tentang Standar Pelayanan Dan pengaturan
Pertanahan.***

L

A

M

P

I

R

A

N





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus Tamalatea : Jl. Sultan Alauddin Km. 7 Makassar 90221
 Telp. 0411 - 866972 Ps. 25 Faks. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 1679/FSP/A.1-VIII/X/1439 H/2018 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 : Muh Farid Yassin
 St a m b u k : 10561.04890.14
 Ju r u s a n : Ilmu Administrasi Negara
 Lokasi Penelitian : Di Kantor Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Barru
 Judul Skripsi : "Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Barru"

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 12 Oktober 2018



Dekan
 Ub. Wakil Dekan I

Dr. Barhanuddin, S.Sos, M.Si
 NBM: 1084 366



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 7835/S.01/PTSP/2018
 Lampiran :
 Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.
 Kepala Badan Pertanahan Nasional
 Kab. Barru

di-
 Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 91/izn-5/C.4-VIII/X/37/2018 tanggal 16 Oktober 2018 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : MUH. FARID YASSIN
 Nomor Pokok : 15610489014
 Program Studi : Ilmu Adm. Negara
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
 Alamat : Jl. Slt Alauddin No. 259, Makassar

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

" KUALITAS PELAYANAN BADAN PERTANAHAN NASIONAL DI KABUPATEN BARRU "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 20 Oktober s/d 20 Desember 2018

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 dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ditandatangani di Makassar
 Pada tanggal : 17 Oktober 2018

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
 PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
 Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

A. N. YAMIN, SE., MS.

Pangkat : Pimpinan Utama Madya
 Nip. 19610513 196002 1 002

Tembusan Yth
 1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar,
 2. Peringgal

PEMERINTAH KABUPATEN BARRU
DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU DAN TENAGA KERJA
 Jl. Sultan Hasnuddin No. 42 Telepon (0427) 21662, Fax (0427) 21410 Kode Pos 90711

Barra, 05 November 2018

Nomor : 0613/18/BR/X/2018/DPMPSTPTK
 Lampiran : -
 Perihal : Izin/Rekomendasi Penelitian

Kepada
 Yth. Kepala Badan Pertanahan Nasional
 Kab. Barra
 di -
 Tempat

Berdasarkan Surat DPMPSTP Provinsi Sulawesi Selatan Nomor : 7835/S.01/PTSP/2018 tanggal 17 Oktober 2018 perihal tersebut di atas, maka / Mahasiswa / Peneliti / Dosen / Pegawai di bawah ini :

N a m a : MUHAMMAD FARID YASSIR
Nomor Pokok : 15610489014
Program Study : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa (S1)
Afiliasi : Ralla Kel. Lompo Raja Kec. Tanete Riaja Kab. Barra

Diberikan izin untuk melakukan Penelitian/Pengambilan Data di Wilayah/Kantor Saudara yang berlangsung mulai tanggal 05 November 2018 s/d 31 Desember 2018, dalam rangka Penyusunan Skripsi dengan judul :

KUALITAS PELAYANAN BADAN PERTANAHAN NASIONAL DI KABUPATEN BARRU

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Kepala SKPD (Unit Kerja) / Camat, apabila kegiatan dilaksanakan di SKPD (Unit Kerja) / Kecamatan setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan.
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat.
4. Menyerahkan 1 (satu) eksemplar copy hasil penelitian kepada Bupati Barra Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dan Tenaga Kerja Kabupaten Barra;
5. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak menaati ketentuan tersebut diatas.

Untuk terlaksananya tugas penelitian tersebut dengan baik dan lancar, diminta kepada Saudara untuk memberikan bantuan fasilitas seperlunya.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan dipergunakan seperlunya.

a.n. Kepala Dinas,
 Kabid. Penyelenggaraan Pelayanan
 Perizinan,

FATMAWATI L. L. B. SE
 Pangkat : Pembina, IV/a
 NIP. 19720910 199803 2 008

TEMBUSAN : disampaikan Kepada Yth.
 1. Bupati Barra (Sebagai Laporan);
 2. Kepala Bappeda Kab. Barra
 3. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Barra;
 4. Mahasiswa Yang Bersangkutan
 5. Peringatan;

RIWAYAT HIDUP



Muh. Farid Yassir adalah Nama penulis skripsi ini. Penulis lahir dari orang tua Ayahanda Hasbullah Hannan dan Ibunda I Polah sebagai anak ketiga dari tiga bersaudara, penulis dilahirkan di Kelurahan Lompo Riaja Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru pada tanggal 24 November 1995.

Penulis menempuh pendidikan dimulai dari SD Inpres (lulus tahun 2008), melanjutkan ke SMPN 1 Tanete Riaja (lulus tahun 2011) dan SMAN 1 Tanete Riaja dan selama menjadi siswa, penulis bergabung di organisasi OSIS selama 2 tahun dan pernah menjadi Wakil Ketua Osis (lulus tahun 2014), dan pada tahun yang sama penulis terdaftar sebagai mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Dengan Ketekunan hingga motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, peneliti telah berhasil menyelesaikan pekerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penelitian ini tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan khususnya dalam pengembangan disiplin ilmu Administrasi Negara. Akhir kata peneliti mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Barru”