

**SKRIPSI**  
**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT**  
**TANAH PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN**  
**POLEWALI MANDAR**



**Riska Anugerah Pratiwi. MA**

**2013.232.00.061**

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar**  
**Sarjana Administrasi Publik**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI**  
**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**  
**MAKASSAR**

**2018**

**SKRIPSI  
PENGESAHAN**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH PADA  
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN POLEWALI MANDAR**

Disusun dan Diajukan Oleh

**RISKA ANUGERAH PRATIWI, MA**

Nomor Pokok Mahasiswa : 2013.232.00.061

Telah Dipertahankan Di Depan Panitia Ujian Skripsi

Pada Tanggal 25 Januari 2018

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Menyetujui,




Prof. Dr. Ismail Said, SH., MH

Pembimbing

Mengetahui,

Ketua STIA LAN Makassar



Prof. Amir Imbaruddin, MDA., Ph.D.

NIP. 19640706.199303 1 001

# SKRIPSI

## HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**JUDUL : EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN POLEWALI MANDAR**

Pada hari ini, Kamis, 25 Januari 2018 telah dilaksanakan Ujian Skripsi Mahasiswa atas nama **Riska Anugerah Pratiwi, MA** dengan Nomor Pokok 2013.232.00.061

Telah menyempurnakan skripsi sesuai saran dan rekomendasi Tim Penguji, jika setiap anggota penguji menanda tangani persetujuan di bawah ini :

Ketua Tim : Dr. Muh. Syarif Ahmad, S. Sos., M. Pd



Sekretaris : Andi Rasdiyanti, SS., M. Pd



Anggota : Prof. Dr. Ismail Said, SH., MH





# SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa sesungguhnya :

1. Karya Tulis saya berupa SKRIPSI, saya ajukan untuk mendapatkan gelar akademik SARJANA (SI) di STIA LAN Makassar, merupakan karya asli saya dan belum pernah diajukan oleh siapapun juga maupun pada perguruan tinggi lainnya.
2. Adapun pada karya tulis saya, terdapat tulisan yang saya kutip dan jelas disebutkan nama pengarang serta tercantum dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan ataupun ketidak benaran maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar dan sanksi lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.

Makassar, 25 Januari 2018

Yang menyatakan,



Rista Angerah Pratiwi M.A

NPM. 2013 232 00 061

## KATA PENGANTAR



### **Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta Salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga kahir zaman.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program S1 Program Studi Ilmu Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara (STIA LAN) Makassar. Topik utama dalam penelitian ini adalah “ **Efektivitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar**”.

Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bimbingan dari Bapak Prof. Dr. Ismail Said, SH., M.Hum selaku Pembimbing Skripsi. Untuk itu, penulis menghaturkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas waktu dan tenaga yang diberikan selama masa konsultasi hingga penyelesaian skripsi ini.

Penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak lainnya. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Amir Imbaruddin, MDA., Ph.D selaku ketua STIA LAN Makassar, atas kesempatan yang diberikan untuk menimba ilmu di institusi pendidikan ini,

juga atas izin yang diberikan untuk melakukan penelitian dilingkungan STIA LAN Makassar.

2. Dr. Alam Tauhid Syukur, S.Sos., M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Tingkat Strata Satu STIA LAN Makassar, atas arahan dan dukungan dalam proses pemilihan topik penelitian, penentuan pembimbing dan penguji skripsi.
3. Segenap Bapak dan Ibu Dosen STIA LAN Makassar, yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu selama proses perkuliahan.
4. Segenap Civitas Akademika STIA LAN Makassar, atas pelayanan yang diberikan selama proses registrasi awal, perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini.
5. Segenap rekan-rekan mahasiswa STIA LAN Makassar pada umumnya, dan Mahasiswa S1 Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2011, atas kesediaannya dalam mengisi dan memberikan informasi pada kuesioner penelitian ini, juga atas jalinan kebersamaan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
6. Segenap Pimpinan dan Staf Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar, atas semua bantuan dokumen, informasi dan data serta keramahan dan kerjasama selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Segenap pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dalam yang telah memberikan bantuan dan dorongan serta berbagai pengalaman pada proses penyusunan skripsi ini.

Secara khusus, penulis juga menghaturkan cinta, hormat dan terima kasih kepada yang tersayang Ayahanda Muh. Adnan dan Ibunda Ernawati, atas semua do'a, waktu, biaya, tenaga, cinta, perhatian dan ketulusan untuk merawat, membesarkan dan mendidik penulis sehingga penulis bisa seperti saat ini. Juga kepada saudaraku Risma Adnan dan Yulirriswandi Adnan yang telah banyak memberikan suport. Kepada sahabat-sahabatku Andi Rara, Syntia, Indah, Puspa, Dayat dan Kifli terimakasih atas dorongan, semangat, dukungan, bantuan dan perhatian kepada penulis selama ini.

Dalam kesempatan ini juga penulis menyampai do'a kepada seluruh pihak yang telah disebutkan di atas, semoga Allah SWT memberikan balasan amal pahala yang berlipat ganda, keimanan, kesehatan, rezeki dan umur yang panjang kepada semuanya, Amin.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari kekurangan, baik aspek kualitas maupun aspek kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Semua ini didasarkan dari keterbatasan yang dimiliki penulis. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi kita semua pada umumnya dan bagi penulis pada khususnya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 08 November 2017

Penulis

## INTISARI

**Riska, 2013.232.00.061**

### **EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN POLEWALI MANDAR**

Skripsi, 75 hlm

Pembimbing: Prof. Dr. Ismail Said, SH., M.Hum

Permasalahan utama penelitian ini adalah bagaimanakah efektivitas pelayanan penerbitan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar. Sementara penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan penerbitan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar.

Penelitian ini mengambil grand theory dari Lubis dan Huseini ), menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektifitas, yaitu: Pendekatan sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan, Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme dan Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, sementara teknik pengumpulan datanya menggunakan wawancara dan telaah dokumen. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Pertanahan kabupaten Polewali Mandar dan pengunjunya dengan sampel sebanyak 20 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan waktu yang digunakan dalam mengurus sertivikat tanah yang diimbangi dengan sarana dan prasarana yang baik sehingga masyarakat merasa nyaman, biaya yang digunakan telah sesuai dengan undang-undang yang berlaku sehingga hal ini membuat masyarakat semakin percaya untuk mengurus sertivikatnya, prosedur pelayanan sudah baik hal ini ditandai dengan adanya loket antrian sehingga hal ini membuat rasa adil bagi masyarakat yang datang untuk mengurus sertivikat tanahnya, dari hasil penelitian dan tanggapan para responden Pelayanan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar menurut para responden sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan pembuatan sertifikat tanah.



## **ABSTRACT**

### **EFFECTIVENESS OF PUBLISHING OF LAND CERTIFICATE SERVICE IN THE LAND OFFICE OF POLEWALI MANDAR REGENCY**

Author: Riska, 2013.232.00.061

Advisor: Ismail Said

The main problem of this research is how is the effectiveness of land certificate publishing service at Land Office of Polewali Mandar Regency. While this study aims to determine the effectiveness of land certificate issuance services at the Land Office of Polewali Mandar Regency.

This research takes the grand theory of Lubis and Huseini), mentioning 3 (three) main approaches in the measurement of effectiveness, namely: Resource approach (resource approach) that measures the effectiveness of the input. The approach prioritizes the success of obtaining the resources, both physical and non-physical according to need. The process approach is to see the extent to which the effectiveness of program implementation of all internal process activities or mechanisms and the target approach where the center of attention on the output, measure success to achieve the results (output) in accordance with the plan. The research method used is qualitative, while the data collection technique uses interview and document review. Population in this research is all employees of Land Office of Polewali Mandar district and pengujunnya with sample as many as 20 people.

The result of the research shows that the society is satisfied with the time spent in managing the land certificate which is balanced with good facilities and infrastructure so that the society feels comfortable, the cost used is in accordance with the applicable law so that it makes people more trust to take care of the certificate, the service is good this is marked by the queue counter so that it makes sense fair for the people who come to take care of land certificate, from result of research and responses of respondent Service of land certificate at Land Office of Polewali Mandar Regency according to the respondents have very good in giving service making land certificates.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
INTISARI.....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Permasalahan.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Tinjauan Teori.....	11
1. Pelayanan Masyarakat.....	11
2. Konsep Efektivitas.....	21
3. Efektivitas Pelayanan .....	23
4. Sertifikat Tanah.....	28
B. Deskripsi Fokus Penelitian.....	37
C. Model Penelitian .....	43
D. Pertanyaan Penelitian.....	44
BAB III DESAIN DAN PROSEDUR PENELITIAN.....	45
A. Pendekatan Penelitian.....	45
B. Desain Penelitian.....	45
C. Unit Analisis dan Sumber Data.....	46
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	47
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	50
A. Deskripsi Singkat Lokus/Objek Penelitian .....	50
B. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar .....	51
C. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	64

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	87
A. Kesimpulan .....	87
B. Rekomendasi .....	87
DAFTAR PUSTAKA	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar .....	63
Tabel 2	Tanggapan Responden Tentang Memahami Persoalan Untuk Mengurus Sertifikat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar .....	64
Tabel 3	Tanggapan Responden Tentang Sumber Daya Manusia Untuk Mengurus Sertifikat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar .....	66
Tabel 4	Tanggapan Responden Tentang Sarana dan Prasarana Untuk Mengurus Sertifikat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar .....	68
Tabel 5	Tanggapan Responden Tentang Kegiatan Pelayanan Untuk Mengurus Sertifikat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar .....	73
Tabel 6	Tanggapan Responden Tentang Pengawasan Untuk Mengurus Sertifikat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar .....	74
Tabel 7	Tanggapan Responden Tentang Partisipasi Masyarakat Untuk Mengurus Sertifikat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar .....	77
Tabel 8	Tanggapan Responden Tentang Waktu Yang Digunakan Untuk Mengurus Sertifikat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar .....	81
Tabel 9	Tanggapan Responden Tentang Biaya Yang Digunakan Untuk Mengurus Sertifikat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar .....	83
Tabel 10	Tanggapan Responden Tentang Prosedur Pelayanan Untuk Mengurus Sertifikat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar .....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Model Penelitian .....	43
Gambar 2	Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar .....	54
Gambar 3	Pelayanan Sertifikat .....	65
Gambar 4	Sumber Daya Manusia.....	67
Gambar 5	Sarana dan Prasarana .....	69
Gambar 6	Kegiatan Pelayanan.....	70

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan zaman yang semakin pesat mengakibatkan tuntutan pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat menjadi semakin meningkat, terutama kepada institusi birokrasi. Keluhan masyarakat terhadap kurangnya kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator yang menunjukkan belum memadainya pelayanan yang diberikan oleh aparatur birokrasi. Tuntutan dan kebutuhan masyarakat tersebut merupakan tantangan bagi birokrasi untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik serta untuk dapat melaksanakan fungsinya dengan baik.

Secara jelas tertuang dalam pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 yang mengamanatkan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia didirikan dengan tujuan untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dimana terkandung makna bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya atas barang dan jasa.

Berbagai inovasi mengenai pelayanan telah banyak dilakukan oleh sebagian besar instansi publik. Hal ini dilakukan sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik, mudah serta terjangkau. Dan juga sebagai jawaban kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat terhadap kinerja dari birokrasi pelayanan publik yang notabene selama ini mendapatkan “image” kurang memuaskan dari sebagian besar

kalangan masyarakat yang mengurus pelayanan baik itu pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan seperti proses pengurusan yang terlalu berbelit-belit, memakan waktu yang terlalu panjang serta memakan biaya yang mahal.

Dalam Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah Pasal 1 ayat (1) menguraikan yang dimaksud dengan penerbitan sertifikat tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan, pengelolaan, pembukuan, dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian surat tanda bukti haknya bagi bidang-bidang tanah yang sudah ada haknya dan hak milik atas satuan rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya.

Salah satu tujuan pokok Undang-undang Pokok Agraria (UUPA) adalah meletakkan dasar untuk memberikan kepastian hukum mengenai hak-hak atas tanah bagi seluruh rakyat, dengan telah dilaksanakan pendaftaran tanah pada setiap tanah di seluruh Indonesia, berarti telah telah memberikan dasar-dasar untuk mewujudkan kepastian hukum terhadap hak-hak atas tanah bagi rakyat Indonesia, terutama bagi rakyat petani sebagai masyarakat dapat dilindungi haknya.

Secara umum saat ini penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dapat dikategorikan “buruk”. Hal ini didasarkan oleh banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat terkait pelayanan, yang sering kita dengar dan baca diberbagai media cetak maupun media elektronik. Pelayanan yang terkesan

berbelit-belit, lambat, mahal, melelahkan, rawan akan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) serta kemampuan aparatur yang minim merupakan deretan keluhan yang menggambarkan pelayanan publik yang kian memprihatinkan.

Kinerja birokrasi publik di Indonesia sulit untuk diukur dikarenakan juga oleh tujuan dan misi birokrasi seringkali tidak jelas, hal ini terjadi karena adanya benturan antara *stakeholders* yang saling memiliki kepentingan sendiri-sendiri sehingga membuat birokrasi publik sulit untuk merumuskan misi yang jelas. Kinerja birokrasi publik tidak bisa hanya diukur dengan indikator-indikator yang ada pada birokrasi tersebut seperti halnya efisiensi dan efektifitas, tetapi juga melihat dari sisi kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Jadi bisa dikatakan penilaian kinerja birokrasi publik tidak dapat dipisahkan dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Di tengah-tengah semakin berkembangnya berbagai jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, mutu pelayanan yang diberikan masih sering diabaikan. Untuk itu, kualitas pelayanan kepada masyarakat perlu di tingkatkan. Karena mengingat salah satu fungsi utama pemerintah adalah fungsi pelayanan masyarakat / *Public Service Function*. Oleh karena itu, kehadiran birokrasi pemerintah mutlak diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Alasan lain karena penyelenggaraan pelayanan publik, apalagi pelayanan jasa merupakan kebutuhan setiap orang yang sifatnya dinikmati semua orang tanpa terkecuali.

Berbagai inovasi mengenai pelayanan telah banyak dilakukan oleh sebagian besar instansi publik. Hal ini dilakukan sebagai salah satu upaya untuk

mewujudkan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik, mudah serta terjangkau. Dan juga sebagai jawaban kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat terhadap kinerja dari birokrasi pelayanan publik yang notabene selama ini mendapatkan “image” kurang memuaskan dari sebagian besar kalangan masyarakat yang mengurus pelayanan baik itu pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan seperti proses pengurusan yang terlalu berbelit-belit.

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pada tahun 2010 BPN RI merevisi peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2008 dengan mengeluarkan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan di lingkungan Badan Pertanahan Nasional. Peraturan ini mengatur mengenai pedoman dalam pelaksanaan layanan pertanahan di lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Tujuan peraturan ini adalah untuk mewujudkan kepastian hukum, keterbukaan dan akuntabilitas pelayanan publik. Sedangkan ruang lingkup pengaturan

peraturan ini meliputi: a) kelompok dan jenis pelayanan; b) persyaratan; c) biaya; d) waktu; e) prosedur ; dan f) pelaporan.

Adapun jenis-jenis pelayanan pertanahan yang diatur dalam peraturan ini antara lain: a) pendaftaran tanah pertama kali; b) pemeliharaan data pendaftaran tanah; c) pencatatan dan informasi pertanahan; d) pengukuran bidang tanah; e) pengaturan dan penataan pertanahan; dan f) pengelolaan pengaduan. Melalui Peraturan Kepala BPN No. 1 Tahun 2010 ini, Badan Pertanahan Nasional RI berupaya meningkatkan pelayanan pertanahan kepada masyarakat untuk dapat terciptanya pelayanan pertanahan yang transparan dan dapat dipertanggung jawabkan seperti diamanatkan dalam ketentuan Undang Undang No. 25 tahun 2009.

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi publik adalah pelayanan sertifikasi tanah. Hal ini mengingat bahwa hak memiliki tanah merupakan salah satu hak yang dimiliki manusia. Tanah memegang peranan penting dalam suatu kehidupan manusia, sebagai contohnya tanah dapat dijadikan sebagai harta atau aset untuk masa depan. Fungsi pokok tanah dalam kehidupan manusia yaitu sebagai tempat untuk hidup dan melestarikan kehidupan mereka.

Jenis-jenis pelayanan yang dimaksud dalam UU No. 25 Tahun 2009 yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Di dalam pelayanan administratif terdapat pelayanan penerbitan sertifikat tanah untuk menjamin hak milik atas tanah masyarakat.

Standar pelayanan pertanahan memiliki arti strategis terhadap pelayanan publik di bidang pertanahan. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Dalam pelaksanaan jenis-jenis pelayanan pertanahan harus berpedoman kepada satu aturan baku yaitu standar prosedur pelayanan pertanahan, mulai dari kelengkapan berkas sampai dengan proses pelaksanaan layanan harus berpegang kepada mekanisme dalam standar pelayanan pertanahan.

Makna standar pelayanan antara lain memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan, menjadikan alat komunikasi antara pelanggan dan penyedia layanan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Disamping itu standar pelayanan juga bermanfaat untuk melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Untuk itu penulis perlu melakukan penelitian terhadap pelaksanaan standar pelayanan pertanahan untuk mendukung terciptanya pelayanan pertanahan yang efektif.

Tanah merupakan aset yang bernilai tinggi. Selain itu, tanah merupakan kebutuhan vital bagi siapapun karena dapat dipergunakan dalam berbagai bidang, baik tempat tinggal atau pemukiman, pertanian, perkebunan, perdagangan, industri, dan penambangan dan pada saat ini juga sering dipergunakan masyarakat sebagai investasi ataupun jaminan pinjaman baik kepada pihak Bank Negara maupun swasta.



Untuk memberikan kepastian hukum mengenai hak-hak atas tanah bagi seluruh rakyat Indonesia dan menekan konflik-konflik pertanahan yang mungkin terjadi maka pemerintah mengeluarkan UU No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA). Karena ketika terjadi sengketa tanah, maka penyelesaian secara formal mengharuskan setiap pemegang hak atas tanah bisa membuktikan dengan bukti-bukti tertulis (sertifikat tanah). Sertifikat hak-hak atas tanah berlaku sebagai alat bukti yang kuat sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 19 ayat 2 huruf c UUPA dan Pasal 32 ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan.

Hak-hak Atas Tanah dimaksud memberi kewenangan untuk mempergunakan tanah, bumi dan air serta ruang angkasa yang ada di atasnya sekedar diperlukan untuk kepentingan yang langsung berhubungan dengan penggunaan tanah itu sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Selain Hak-hak Atas Tanah juga ditentukan Hak-hak atas air dan ruang angkasa. Dalam Undang -undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok– Pokok Agraria Pasal 16 ayat 1 menyebutkan hak-hak atas tanah ialah:

1. Hak tanah sebagai hak guna bangunan
2. Hak pakai
3. Hak sewa

4. Hak membuka tanah
5. Hak memungut hasil hutan, dan sebagainya.

Untuk memperoleh suatu hak atas tanah, tiap-tiap orang atau individu dapat memohonkan dan mendaftarkan tanahnya terlebih dahulu di Kantor Pertanahan setempat. Pendaftaran tanah itu sendiri telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 tahun 1997 pasal 5 tentang pendaftaran tanah dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN). Menurut pasal 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 tahun 1997 tentang pendaftaran tanah, yang dimaksud dengan sertifikat adalah Tanda bukti yang meliputi hak atas tanah, hak pengelolaan, hak tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun, dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan.

Pasal tersebut kemudian dikuatkan juga dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 tahun 1997 pasal 31 ayat 2 tentang pendaftaran tanah dan kekuatan pembuktian sertifikat yaitu bahwa penerbitan sertifikat yang dimaksud agar pemegang hak tanah dapat dengan mudah membuktikan haknya, oleh karena itu sertifikat merupakan alat bukti yang kuat. Dengan adanya landasan hukum yang kuat apabila terjadi konflik pertanahan, pemilik sertifikat tanah tersebut bisa menuntut pihak lain yang berusaha merebut kepemilikan tanah yang sudah menjadi haknya.

Namun, kondisi birokrasi yang terkesan lamban dan rumit dalam pembuatan sertifikat tanah mengakibatkan sebagian besar masyarakat menjadi malas untuk mengurus sertifikat tanah. Terlebih jika dilihat pada daerah

Kabupaten Polewali Mandar yang mayoritas masyarakatnya berprofesi sebagai petani. Banyak masyarakat yang memiliki letak tanah yang berada jauh dari pemukiman penduduk seperti di kaki-kaki gunung yang mengakibatkan harga tanah rendah, sehingga masyarakat merasa biaya pengurusan lebih mahal daripada harga tanahnya. Apalagi ditambah dengan pemikiran-pemikiran masyarakat yang merasa sertifikat hak tanah tidak terlalu penting karena mereka tinggal di desa. Masyarakat merasa hanya dengan memiliki saksi-saksi, akta jual beli, dan surat keputusan pemberian hak itu sudah menjadi bukti yang kuat untuk membuktikan bahwa itu adalah tanah mereka.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Efektivitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka yang akan menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah efektivitas pelayanan penerbitan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan penerbitan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Akademik**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah khasana bacaan di lingkungan akademisi STIA LAN khususnya untuk manajemen pembangunan daerah diharapkan menjadi bahan masukan dan informasi bagi peneliti-peneliti lain yang melakukan penelitian yang berkaitan dengan manajemen pelayanan penerbitan sertifikat tanah dan sebagai salah satu bentuk sarana untuk mempromosikan kepada masyarakat penerbitan sertifikat tanah di kantor pertanahan kabupaten Polewali mandar.

### **2. Praktis**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangan pemikiran bagi:

- a. Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar tentang efektivitas pelayanan penerbitan sertifikat tanah.
- b. Masyarakat diharapkan dapat menjadi bahan untuk memberikan pengetahuan dibidang penerbitan sertifikat tanah pada kantor pertanahan.
- c. Sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya dengan harapan dapat menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Teori**

##### **1. Pelayanan Masyarakat (Publik)**

###### **a. Pengertian Pelayanan**

Secara etimologis pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti menolong, menyajikan, membalas, menghidangkan, menanggapi, membantu, memuaskan, menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan atau diperhatikan orang (pihak) lain. Menurut Kasmir (2006:15) Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan pada pelanggan atau nasabah. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa.

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan

berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Pengertian Pelayanan menurut Sedarmayanti (2009:243) berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Pada dasarnya pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Sedangkan menurut Sampara dalam Sinambela (2010:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Sutedja (2007:5) pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Menurut Almasdi dan Jusuf (2012:88) untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu bentuk usaha atau kegiatan untuk membantu menyiapkan dan mengurus serta melayani segala sesuatu yang dibutuhkan orang atau pihak lain dengan atau tanpa memperoleh imbalan uang ataupun jasa serta



dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

**b. Pengertian Pelayanan Masyarakat (Publik)**

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut.

Menurut Sinambela (2010:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah

“Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Pada

hakekatnya, pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.”

Sedangkan di dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah:

Kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### **c. Asas Pelayanan Publik**

Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik tersebut meliputi:

- 1) **Kepentingan umum**  
Yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
- 2) **Kepastian hukum**  
Yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- 3) **Kesamaan hak**  
Yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 4) **Keseimbangan hak dan kewajiban**  
Yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- 5) **Keprofesionalan**  
Yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- 6) **Partisipatif**  
Yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
- 7) **Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif**  
Yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil

- 8) Keterbukaan  
Yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- 9) Akuntabilitas  
Yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan  
yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- 11) Ketepatan waktu  
Yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- 12) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan  
Yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Berdasarkan definisi di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian proses atau usaha yang dilakukan perorangan maupun instansi publik untuk mencapai tujuan tertentu atau melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

#### **d. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Ada beberapa pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan, antara lain Parasuraman dkk (1985) dalam Saleh (2010) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan. Kesepuluh faktor tersebut adalah:

- 1) *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
- 2) *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.

- 3) *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- 4) *Accessibility*, meliputi kemudahan untuk menghubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
- 5) *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para kontak personal.
- 6) *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan pada bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 7) *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.
- 8) *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*)
- 9) *Understanding/Knowing the Customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- 10) *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, atau penampilan dari personil.

#### e. Unsur-unsur Kualitas Pelayanan

Unsur-unsur kualitas pelayanan yang dikutip dalam Saleh (2010:106) antara lain adalah sebagai berikut:

- 1) Penampilan. Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, badan harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam berperilaku, penampilan penuh percaya diri.
- 2) Tepat Waktu dan Janji. Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan.
- 3) Kesiediaan Melayani. Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.
- 4) Pengetahuan dan keahlian. sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian.
- 5) Kesopanan dan ramah tamah. petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.

- 6) Kejujuran dan kepercayaan. penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. sehingga otomatis pelanggan merasa puas. unsur pelayanan prima.
- 7) Kepastian Hukum. Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan KTP, KK dan lain-lain bila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.
- 8) Keterbukaan. Secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi kejelasan informasi kepada masyarakat.
- 9) Efisien. Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta kualitas yang tinggi.
- 10) Biaya. Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 11) Tidak Rasial. Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.
- 12) Kesederhanaan. Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.

#### **f. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan**

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi untuk menyempurnakan kualitas, organisasi bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk mempertahankan lingkungan yang tepat

untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh para pemasok, karyawan, dan pelanggan.

Menurut Wolkins, dikutip dalam Saleh (2010:105) keenam prinsip tersebut terdiri atas:

- 1) **Kepemimpinan**  
Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.
- 2) **Pendidikan**  
Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- 3) **Perencanaan Strategik**  
Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.
- 4) *Review*  
Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terusmenerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.
- 5) **Komunikasi**  
Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun dengan *stakeholder* lainnya.
- 6) *Total Human Reward*  
*Reward* dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

### **g. Manajemen Pelayanan Prima**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Barata, 2003:30). Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Menurut Maddy (2009:8) pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah

“Suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/ masyarakat.”

Sedangkan menurut Tjiptono (2008) pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain:

- 1) Kecepatan
- 2) Ketepatan
- 3) Keramahan
- 4) Kenyamanan

Kemudian pendapat lain mengatakan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian terhadap pelanggan. Jadi pelayanan prima pada dasarnya adalah rasa kepedulian organisasi yang berorientasi keuntungan (*profit oriented*) atau organisasi yang berorientasi sosial (*nonprofit*) terhadap pelanggan yang ditunjukkan dengan adanya sikap,

perhatian, dan tindakan nyata, sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan prima yang diberikan (Pratomo & Shaff, 2000; 107).

Kemudian Barata dalam bukunya Dasar - dasar Pelayanan Prima (2004:31), mengembangkan budaya pelayanan prima berdasarkan pasal A 6 (enam) yaitu dengan menyetarakan factor - faktor antara lain :

1) Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrument dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi / perusahaan.

2) Sikap (*attitude*)

Setiap insan mempunyai perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan nasabah.

3) Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan deviden kredibilitas dari pihak lain.

4) Perhatian (*attention*)

Curahan perhatian seseorang adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan seorang nasabah.

5) Tindakan (*action*)

Melakukan sesuatu harus memerlukan tindakan. Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

6) Tanggung jawab (*accountability*)

Melaksanakan kegiatan tentu mempunyai tanggung jawab, yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan



pelanggan. Lukman (2000:8) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

## **2. Konsep Efektivitas**

### **a. Pengertian Efektivitas**

Dalam suatu organisasi dapat diukur tingkat keberhasilannya dengan mengamati efektif tidaknya organisasi tersebut dalam menjalankan tugasnya. Kata efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan dalam hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai.

Menurut Pasolong (2007:9) Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan dalam istilah ini sebagai hubungan sebab-akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.

Sedangkan Stoner dalam Siswandoko (2011:196) juga menjelaskan bahwa “Efektivitas adalah konsep yang luas mencakup berbagai faktor didalam maupun diluar organisasi, yang berhubungan

dengan tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasaran organisasi.”

Siagian (2001:24) Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkannya. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.

Menurut pendapat Mahmudi mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”(Mahmudi, 2005:92). Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*.

Abdurahman, Muhidin dan Somantri (2009:2) juga menjelaskan bahwa: Efektivitas juga berhubungan dengan masalah bagaimana pencapaian tujuan atau hasil yang diperoleh, kegunaan atau manfaat dari hasil yang diperoleh, tingkat daya fungsi unsur atau komponen, serta masalah tingka kepuasan pengguna/*client*.

Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau

sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya” (Kurniawan, 2005:109).

Dari pengertian-pengertian efektivitas yang dikemukakan diatas dapat dikembangkan bahwa efektivitas berarti tercapainya sasaran, target, tujuan dengan menggunakan waktu sesuai dengan apa yang direncanakan sebelumnya tanpa mengabaikan mutu. Efektivitas menjadi sebuah konsep yang penting dalam suatu organisasi karena efektivitas memberikan gambaran mengenai keberhasilan organisasi untuk mencapai sasarannya. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi efektivitasnya.

#### **b. Pendekatan Efektivitas**

Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan tersebut itulah yang dikatakan efektif. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan apa yang direncanakan maka hal itu dikatakan tidak efektif.

### **3. Efektivitas Pelayanan**

Lubis dan Huseini (1987:55), menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektifitas, yaitu:

- a. Pendekatan sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan.

Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini adalah sasaran yang sebenarnya (*operative goal*). Pengukuran efektivitas dengan menggunakan sasaran yang sebenarnya akan memberikan hasil yang lebih realistis daripada pengukuran efektivitas berdasarkan sasaran resmi (*official goal*). Indikator pencapaian efektivitas dalam pendekatan ini diantaranya efisiensi, produktifitas tinggi, keuntungan yang maksimal, pertumbuhan, stabilitas, dan kesejahteraan karyawan.

Sejumlah dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas dengan pendekatan sumber yaitu:

- 1) Kemampuan organisasi untuk memanfaatkan lingkungan untuk memperoleh berbagai jenis sumber yang bersifat langka dan nilainya tinggi.
  - 2) Kemampuan para pengambil keputusan dalam untuk meninterpretasikan sifat-sifat lingkungan yang tepat.
  - 3) Kemampuan untuk menghasilkan output tertentu dengan menggunakan sumber-sumber yang berhasil diperoleh.
  - 4) Kemampuan dalam memelihara kegiatan operasionalnya sehari-hari.
  - 5) Kemampuan untuk bereaksi dan menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan
- b. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme.

Pendekatan ini mencoba mengukur efektivitas dari sisi input, yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi dalam mendapatkan sumber-sumber yang dibutuhkan untuk mencapai performansi yang baik. Pendekatan ini memandang bahwa mempunyai hubungan yang merata dengan lingkungan karena dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang merupakan input bagi, dan output yang dihasilkan juga akan dilemparkan lagi kepada lingkungan.

Kegiatan pelayanan diharapkan dapat memberikan rasa kepuasan terhadap masyarakat sehingga hal ini akan memberikan dampak yang baik terhadap kantor pertanahan sehingga hal ini akan membuat partisipasi masyarakat akan semakin besar dalam menggunakan jasa pelayanan kantor pertanahan.

- c. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana.

Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini adalah sasaran/ tujuan yang sebenarnya (*operative goal*). Pengukuran efektivitas dengan menggunakan sasaran yang sebenarnya akan memberikan hasil yang lebih realistis daripada pengukuran efektivitas berdasarkan sasaran/ tujuan resmi (*official goal*),

dengan memperhatikan permasalahan yang ditimbulkan oleh beberapa hal berikut:

1) Adanya macam-macam output (*multiple outcomes*)

Adanya bermacam-macam output yang dihasilkan menyebabkan pengukuran efektivitas dengan pendekatan sasaran menjadi sulit untuk dilakukan. Pengukuran juga semakin sulit jika ada sasaran organisasi yang saling bertentangan dengan sasaran lainnya. Efektivitas tidak akan dapat diukur hanya dengan satu indikator saja. Efektivitas yang tinggi pada suatu sasaran seringkali disertai dengan efektivitas yang rendah pada sasaran lainnya.

2) Adanya subyektivitas dalam penilaian

Pengukuran efektivitas organisasi dengan menggunakan pendekatan sasaran seringkali mengalami hambatan karena sulitnya mengidentifikasi sasaran yang sebenarnya, dan juga karena kesulitan dalam pengukuran keberhasilan dalam mencapai sasarnya. Untuk usaha, hal ini lebih mudah dilakukan karena tujuan perusahaan, sasaran yang dikehendaki, dan ukuran-ukuran keberhasilan perusahaan seperti keuntungan, besarnya omset, biasanya tertulis secara jelas. Tetapi pada beberapa jenis terutama pada beberapa jenis yang tidak mengejar keuntungan (*non-profit* maupun *Non-Governmental Organization*), sasaran lebih sulit diidentifikasi sehingga juga akan membawa kesulitan dalam melakukan pengukuran efektivitas. Hal ini terjadi karena sasaran/tujuan yang secara resmi tertulis berbeda dengan sasaran sebenarnya dalam pengelolaan. Karena itu, kita perlu masuk ke dalam yang sebenarnya, dan karena sasaran yang dipilih sangat tergantung pada nilai-nilai yang dianut oleh pimpinan, sumber informasi yang terbaik untuk mengetahui sasaran organisasi adalah para pimpinan. Tetapi, informasi yang diperoleh dari para pimpinan ini seringkali dipengaruhi oleh subyektivitas para pimpinan tersebut. Untuk sasaran yang dinyatakan dalam bentuk kuantitatif unsur subyektif itu tidak berpengaruh, tetapi untuk sasaran-sasaran yang harus dideskripsikan secara kualitatif, informasi yang diperoleh akan sangat tergantung pada persepsi para pimpinan tersebut mengenai sasaran. Karena itu, subyektivitas para pimpinan akan berpengaruh terhadap informasi yang mereka berikan mengenai sasaran.

3) Pengaruh Kontekstual

Lingkungan dan keseluruhan elemen-elemen kontekstual berpengaruh terhadap performansi. Pengaruh kontekstual ini dapat memberikan kesempatan untuk berprestasi dengan baik bagi organisasi, ataupun sebaliknya. Karena itu, perbedaan karakteristik faktor-faktor kontekstual ini perlu diperhatikan apabila kita bermaksud mengukur efektivitas beberapa yang terdapat pada lingkungan yang berbeda. Perbedaan itu, terlihat misalnya pada

elemen-elemen tertentu dari lingkungan, seperti mutu tenaga kerja, kemudahan dalam mendapatkan sumber-sumber yang diperlukan, peraturan pemerintah, dan sebagainya.

Pendekatan ini menganggap efektivitas sebagai efisiensi dan kondisi internal. Pada proses internal berjalan dengan lancar, karyawan bekerja dengan kegembiraan dan kepuasan. Pendekatan ini disebut juga sebagai pendekatan proses internal karena memusatkan perhatian pada kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki. Berbagai komponen yang dapat menunjukkan efektivitas berdasarkan pendekatan ini yaitu:

- 1) Perhatian atasan terhadap karyawan.
- 2) Kerja sama, dan loyalitas kelompok kerja
- 3) Saling percaya dan komunikasi antara karyawan dengan pimpinan
- 4) Desentralisasi dalam pengambilan keputusan
- 5) Adanya komunikasi vertikal dan horizontal yang lancar dalam organisasi
- 6) Adanya usaha dari setiap individu maupun keseluruhan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan
- 7) Bagian-bagian bekerja sama dengan baik dan konflik yang terjadi selalu diselesaikan dengan acuan kepentingan.

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang

dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Sedangkan menurut Sampara dalam Sinambela (2010:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pengertian Pelayanan menurut Sedarmayanti (2009:243) berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Pada dasarnya pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Sedangkan di dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan

penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat dikembangkan dari pengertian pelayanan di atas adalah suatu bentuk usaha atau kegiatan untuk membantu menyiapkan dan mengurus serta melayani segala sesuatu yang dibutuhkan orang atau pihak lain dengan atau tanpa memperoleh imbalan uang ataupun jasa serta dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Dalam penelitian ini Penyelenggaraan pelayanan penerbitan sertifikat tanah perlu memperhatikan prinsip, standar dan pola penyediaan pelayanan khususnya bagi warga masyarakat dalam mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan penerbitan sertifikat tanah.

#### **4. Sertifikat Tanah**

##### **a. Pengertian Sertifikat Tanah**

Dalam Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) dijelaskan bahwa untuk mewujudkan jaminan kepastian hukum dan kepastian hak atas tanah maka perlu dilakukan kegiatan pendaftaran tanah oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah diatur.

Menurut Willem dalam Sutedi (2012:205), pendaftaran tanah adalah “pekerjaan yang kontinu dan konsisten atas hak-hak seseorang sehingga memberikan informasi dan data administrasi atas bagianbagian tanah yang didaftarkan”.



Sedangkan Aartje Tehupeiory dalam bukunya *Pentingnya Pendaftaran Tanah* (2012:7), mendefinisikan pendaftaran tanah sebagai “rangkaiian kegiatan yang dilakukan pemerintah secara terus menerus dan teratur berupa pengumpulan, pengolahan, pembukuan dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan yuridis dalam bentuk peta dan daftar mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian sertifikat sebagai tanda bukti haknya.”

Salah satu kegiatan pendaftaran tanah adalah pemberian tanda bukti hak. Tanda bukti yang diberikan kepada pemegang hak atas tanah adalah sertifikat. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 10 Tahun 1960 (Aartje Tehupeiory 2012), sertifikat tanah adalah “salinan buku tanah dan surat ukur yang dijahit menjadi satu bersama-sama dengan kertas sampul yang bentuknya ditentukan oleh Menteri Agraria.”

Sedangkan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 24 Tahun 1997, sertifikat tanah adalah

“Surat tanda bukti hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf c UUPA untuk hak atas tanah, hak atas pengelolaan, tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan.”

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

Sertifikat tanah diterbitkan untuk kepentingan pemegang hak yang bersangkutan sesuai dengan data fisik dan data yuridis yang telah didaftar dalam buku tanah. Data fisik (pemetaan ) meliputi letak tanah, batas-batas tanah, luas tanah dan bangunan/tanaman yang ada di atasnya. Sedangkan data yuridis berupa status tanah (jenis haknya), subjeknya, hak-hak pihak ketiga yang membebaninya dan jika terjadi peristiwa hukum atau perbuatan hukum, wajib didaftarkan.

## **b. Fungsi Sertifikat Tanah**

### **1) Sebagai alat Pembuktian**

Sertifikat hak atas tanah berfungsi sebagai alat pembuktian yang kuat hal ini merupakan fungsi yang paling utama sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 19 ayat 2 huruf C Undang-Undang Pokok Agraria dan Pasal 32 ayat 1 Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. Dalam pasal ini dijelaskan bahwa, sertifikat merupakan suatu tanda bukti hak yang berlaku sebagai tanda bukti yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis tersebut sesuai dengan data yang ada dalam surat ukur dan buku tanah yang bersangkutan.

### **2) Sebagai perlindungan hukum kepada pemegang sertifikat hak atas tanah.**

Pemberian perlindungan hukum kepada para pemegang sertifikat hak atas tanah, dinyatakan dalam Pasal 32 Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997, telah memberikan perlindungan

dimana seseorang yang tercantum namanya dalam sertifikat tidak dapat diajukan gugatan oleh pihak lain yang mempunyai hak atas tanah setelah lewat waktu 5 (lima) tahun dan statusnya sebagai pemilik hak atas tanah akan terus dilindungi sepanjang tanah itu diperoleh dengan itikad baik dan dikuasai secara nyata baik oleh pemegang hak yang bersangkutan.

Manfaat dari sebuah sertifikat tanah sebagai alat bukti bahwa si pemegang atau orang yang namanya disebut dalam sertifikat tanah, adalah orang yang berhak atas tanah yang bersangkutan. Namun bahwa sertifikat tanah merupakan bukti hak atas tanah yang paling kuat dalam arti membuktikan ketidakbenaran maka dalam sertifikat tanah haruslah dianggap benar, dengan tidak perlu alat bukti misalnya saksi-saksi, akta jual beli, dan surat-surat keterangan pejabat hanya dianggap sebagai bukti permulaan yang harus dikuatkan oleh alat bukti lainnya.

### **c. Jenis-jenis Sertifikat Tanah**

#### **1) Sertifikat Hak Milik (SHM)**

Hak milik adalah jenis kepemilikan rumah yang paling kuat dan penuh serta dapat dialihkan (dijual, dihibah atau diwariskan) secara turun temurun. Sertifikat Hak Milik (SHM) adalah sertifikat atas kepemilikan penuh hak lahan dan/atau tanah yang dimiliki pemegang sertifikat tersebut. SHM sering disebut sertifikat yang paling kuat karena pihak lain tidak akan campur

tangan atas kepemilikan tanah atau lahan tersebut. Tanah dengan sertifikat SHM hanya boleh dimiliki oleh warga negara Indonesia (WNI). Jadi orang asing atau berkebangsaan selain Indonesia tidak dapat memiliki tanah bersertifikat SHM.

Jika terjadi suatu masalah dengan tanah yang bersertifikat SHM, maka pemilik (nama yang tercantum dalam SHM) adalah pihak yang dianggap sebagai pemilik sah berdasarkan hukum. Tentu saja jika melihat karakteristiknya, tanah dengan sertifikat SHM adalah tanah dengan nilai yang paling tinggi (mahal). Jadi jika Anda berinvestasi properti, tanah atau lahan dengan SHM tentu memiliki nilai yang bagus.

Keuntungan tanah dengan sertifikat SHM adalah :

- a) Dapat diwariskan secara turun temurun.
- b) Sertifikat yang paling kuat dan penuh.
- c) Hak milik dapat diperjual belikan.
- d) Hak milik dapat dijadikan agunan untuk kredit.
- e) Tidak ada batas waktunya.

Tanah dengan status hak milik dapat hilang jika, terjadi salah satu kejadian berikut:

- a) Tanah jatuh kepada negara, karena: pencabutan hak, penyerahan dengan sukarela oleh pemilik, karena ditelantarkan, pewarisan tanpa wasiat kepada orang asing (tidak dimiliki oleh WNI).
- b) Tanah musnah

## 2) Sertifikat Hak Guna Bangunan (SHGB)

Hak Guna Bangunan (HGB) atau Sertifikat Hak Guna Bangunan (SHGB) merupakan hak atas seseorang untuk mendirikan dan

memunyai bangunan-bangunan diatas tanah yang bukan miliknya sendiri. Tanah tersebut dapat berupa tanah yang dimiliki oleh pemerintah ataupun tanah yang dimiliki perseorangan atau badan hukum. Sertifikat Hak Guna Bangunan (HGB) ini berlaku hingga 30 tahun dan dapat diperpanjang hingga batas waktu 20 tahun. Berdasarkan Peraturan Undang-Undang Pasal 36 ayat (1) UUPA, hak guna bangunan dapat dimiliki oleh setiap WNI dan badan hukum Indonesia dan berkedudukan di Indonesia.

### 3) Sertifikat Hak Satuan Rumah Susun (SHSRS)

Jenis sertifikat yang ketiga adalah Sertifikat Hak Satuan Rumah Susun (SHSRS). Pada prakteknya SHSRS berlaku pada kepemilikan seseorang atas rumah vertikal atau apartemen (rumah susun) yang dibangun di atas tanah dengan kepemilikan bersama.

Karakteristik Hak Satuan Rumah Susun (SHSRS) adalah:

- a) Hak milik atas satuan rumah susun bersifat perorangan dan terpisah.
- b) Pada sebuah bangunan apartemen atau rumah susun, tentu saja ada bagian seperti taman, lahan parkir yang menjadi kepemilikan bersama. Bagian bersama tersebut dikenal dengan istilah bagian bersama, tanah bersama atau benda bersama. Tentu saja bagian-bagian bersama terpisah dari kepemilikan suatu rumah susun. Istilah kerennya adalah *strata title*. Definisi *strata title* adalah sistem pembagian tanah dan bangunan dalam satuan unit.
- c) Jangka waktu *strata title* mengikuti status tanah tempat bangunan apartemen berdiri. Jika menggunakan status HGB, maka pada akhir masa haknya semua orang pemilik *strata title* harus bersama-sama memperpanjang HGB tanah.
- d) Jika status tanah SHM, berarti bangunan hanya boleh dimiliki oleh Warga Negara Indonesia.

#### 4) Tanah Girik atau Petok

Tanah dengan jenis surat Girik dan Petok sebenarnya bukan merupakan administrasi desa. Ingat girik atau petok bukan sertifikat kepemilikan tanah. Girik atau petok berfungsi untuk menunjukkan penguasaan atas lahan dan keperluan perpajakan. Di dalam surat girik atau petok terdapat nomor, luas tanah, dan pemilik hak karena jual-beli maupun waris. Umumnya surat girik dan petok harus disertai dengan Akta Jual Beli atau Surat Waris.

#### 5) Akta Jual Beli (AJB)

AJB bukan sertifikat rumah, melainkan perjanjian jual-beli dan salah satu bukti pengalihan hak atas tanah (akibat dari jual-beli). AJB dapat terjadi dalam berbagai bentuk kepemilikan tanah pagi pembuatnya (*pacta sunt servanda*), baik Hak Milik, Hak Guna Bangunan, maupun Girik. Bukti kepemilikan berupa AJB biasanya sangat rentan terjadinya penipuan AJB ganda.

#### 6) Plus tambahan: *Acte van Eigendom*

*Acte van Eigendom*, adalah bukti kepemilikan tanah sebelum Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria. Sekarang ini bukti kepemilikan *Acte van Eigendom* dapat dikonversi menjadi SHM selambat-lambatnya 20 tahun semenjak diundangkannya undang-undang pokok agraria. Permasalahannya hingga saat ini masih terdapat banyak tanah-tanah dengan bukti kepemilikan *Acte van*

*Eigendom*, maka Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah dengan konversi masih berlaku.

Menurut Pasal 16 ayat 1 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria, terdapat delapan jenis hak-hak atas tanah, antara lain:

- 1) Hak milik, dibuktikan dengan sertifikat hak milik
- 2) Hak guna usaha, dibuktikan dengan sertifikat hak guna usaha
- 3) Hak guna-bangunan, dibuktikan dengan sertifikat hak guna bangunan
- 4) Hak pakai
- 5) Hak sewa
- 6) Hak membuka tanah
- 7) Hak memungut-hasil hutan
- 8) Hak-hak lain

#### **d. Penerbitan Sertifikat**

Sertifikat sebagai surat tanda bukti hak, diterbitkan untuk kepentingan pemegang hak yang bersangkutan, sesuai dengan data fisik yang ada dalam surat ukur dan data yuridis yang telah didaftar dalam buku tanah. Memperoleh sertifikatnya adalah hak pemegang hak atas tanah, yang dijamin undang-undang.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 10 Tahun 1961 sertifikat terdiri atas salinan buku tanah yang memuat data yuridis dan surat ukur yang memuat data fisik hak yang bersangkutan, yang dijilid menjadi satu dalam suatu sampul dokumen menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 24 Tahun 1997 ini bisa berupa satu lembar dokumen yang memuat data yuridis dan data fisik

yang diperlukan. Dalam pendaftaran secara sistematis terdapat ketentuan mengenai sertifikat dalam pasal 69 s/d 71 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 3 Tahun 1997. Cara pembuatan sertifikat adalah seperti cara pembuatan buku tanah, dengan ketentuan bahwa catatan-catatan yang bersifat sementara dan sudah dihapus tidak dicantumkan. Sertifikat hak milik atas satuan rumah susun hak tanggung ditetapkan oleh UU 16/1985 dan UU4/1996.

Sertifikat hanya boleh diserahkan kepada pihak yang namanya tercantum dalam buku tanah yang bersangkutan sebagai pemegang hak atau pihak lain yang dikuasakan olehnya. Dalam hal pemegang hak sudah meninggal dunia, sertifikat diterimakan kepada ahli warisnya atau salah seorang ahli waris dengan persetujuan para ahli waris yang lain. Sertifikat tanah wakaf diserahkan kepada nadzirnya.

Penerbitan sertifikat dimaksudkan agar pemegang hak dapat dengan mudah membuktikan haknya. Oleh karena itu sertifikat merupakan alat pembuktian yang kuat, sebagaimana dinyatakan dalam pasal 19 UUPA. Sehubungan dengan itu apabila masih ada ketidakpastian mengenai hak atas tanah yang bersangkutan, yang ternyata dari masih adanya catatan dalam pembukuannya, pada prinsipnya sertifikat belum dapat diterbitkan. Namun apabila catatan itu hanya mengenai *data fisik yang belum lengkap, tetapi tidak disengketakan*, sertifikat dapat diterbitkan. Data fisik yang tidak lengkap itu adalah apabila data



fisik bidang tanah yang bersangkutan merupakan hasil pemetaan sementara, sebagaimana dimaksudkan dalam pasal 19 ayat 3.

Dalam pasal 32 dan penjelasannya diberikan interpretasi otentik mengenai pengertian sertifikat sebagai alat pembuktian yang kuat yang ditentukan dalam UUPA dan penerapan lembaga “*rechtsverwerking*” untuk mengatasi kelemahan sistem publikasi negatif yang digunakan dalam penyelenggaraan pendaftaran tanah menurut UUPA.

## **B. Deskripsi Fokus Penelitian**

Deskripsi fokus penelitian dimaksud untuk membentuk kesimpulan yang dapat memperjelas batasan, pengertian dan ruang lingkup penelitian yang akan digunakan sebagai awal dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini, kegiatan yang menunjukkan efektivitas pelayanan penerbitan sertifikat tanah pada kantor pertanahan Kabupaten Polewali Mandar sebagai berikut:

1. Pendekatan Sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan.
  - a. Memahami persoalan

Prosedur adalah suatu urutan tugas atau pekerjaan yang saling berhubungan satu sama lain dalam rangka pencapaian tujuan. Prosedur pelayanan dalam hal ini menyangkut kemudahan tahapan pelayanan yang

diberikan pada masyarakat dilihat dari kejelasan persyaratan dan kesederhanaan alur pelayanan.

Dalam prosedur pelayanan harus memenuhi syarat antara lain: mengisi dan menandatangani formulir, fotokopi identitas, bukti kepemilikan tanah dan lain-lain dan kesederhanaan alur pelayanan harus baik agar masyarakat puas dengan pelayanan yang ada.

Prosedur pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar dalam hal ini adalah mekanisme pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu: Masyarakat harus melalui tahapan pertama adalah mendatangi loket I (informasi pelayanan) untuk memperoleh informasi mengenai layanan yang diberikan. Tahap selanjutnya mendatangi loket II untuk menyerahkan dokumen permohonan untuk didaftarkan, selanjutnya pada loket III menyerahkan biaya yang harus dibayarkan dalam pengurusan sertifikat dan pada loket IV penyerahan produk/sertifikat yang telah dimohonkan.

b. Sumber daya manusia

Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar, Sumber Daya Manusianya berjumlah 36 orang. Setiap pegawai memiliki masing-masing fungsi jabatan yang telah dikoordinir untuk memberikan pelayanan terhadap Masyarakat.

Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi layanan apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan meskipun diberikan dalam waktu singkat. Sehingga

pelayanan harus ditangani oleh sumber daya manusia yang memang mengerti dengan kebutuhan pelanggan.

Sumber daya manusia yang ada pada kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar telah sesuai dengan bidang dan kemampuan masing-masing pegawai, sehingga hal ini berdampak pada pelayanan yang baik dan cepat terhadap masyarakat.

c. Sarana dan prasarana

Kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat dalam mengurus penerbitan sertifikat tanah akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sarana harus baik agar pelanggan nyaman dalam proses pengurusan surat tanah.

Sarana dan prasarana yang disiapkan oleh pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar sudah memadai hal ini ditandai dengan hasil wawancara terhadap masyarakat yang datang berkunjung yang mengatakan bahwa sarana dan prasarana yang ada sudah baik.

2. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme.

a. Kegiatan pelayanan

Kegiatan pelayanan yang baik harus langsung dirasakan oleh pelanggan misalnya: Prosedur yang tidak rumit sehingga memudahkan pelanggan, Efisiensi pelayanan agar pelanggan tidak merasa jenuh untuk menunggu, kecermatan pegawai agar tidak terjadi kesalahan dalam

proses serta tidak terlalu lama dalam mengurus sertifikat tanah.

Untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan maka dibuat 4 loket dimana setiap loket memiliki fungsi masing-masing yang harus dilalui setiap masyarakat yang mengurus sertivikat.

b. Pengawasan

Pengawasan sangat diperlukan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan misalnya, adanya pihak-pihak yang melakukan transaksi diluar prosedur (gratifikasi) agar cepat pengurusannya, pengawasan juga diperlukan agar pegawai selalu ada dan siap melayani masyarakat.

Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar sangat mengutamakan bekerja sesuai dengan SOP dan melarang keras terhadap pegawainya untuk menerima transaksi diluar prosedur (gratifikasi) dimana hal seperti itu sangat merusak citra Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar dan sangat melanggar aturan.

c. Partisipasi masyarakat

Masyarakat juga perlu mendukung kegiatan dari kantor pelayan agar dapat berjalan dengan baik, misalnya membawa berkas yang lengkap pada saat pengurusan serta mematuhi segala peraturan dan tidak menggunakan jasa pihak ketiga (notaris).

Partisipasi masyarakat sangat dbutuhkan, mendukung kegiatan dari kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar sehingga akan ada hasil yang baik ketika pelayanan yang baik diberikan kemudian dsambut juga dengan partisipasi masyarakat yang mendukung program kerja dari

kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar.

Partisipasi masyarakat sudah baik, hal ini ditunjukkan dengan antusiasnya masyarakat untuk mengurus sertifikatnya dan mematuhi aturan selama tahap pengurusan. Masyarakat juga aktif mencari tahu kepada petugas ketika ada hal-hal yang kurang dimengerti.

Bentuk perwujudan partisipasi masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Masyarakat ikut serta dalam pendaftaran tanah yang belum memiliki sertifikat.
  - b. Masyarakat kini lebih memilih mengurus sendiri ketimbang dengan menggunakan jasa Notaris.
  - c. Masyarakat mematuhi segala aturan dan persyaratan dalam pengurusan sertifikatnya.
  - d. Masyarakat menghindari pemberian uang atau pungli dalam proses pengurusan sertifikatnya.
3. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.
- a. Tercapainya sasaran dan tujuan

Faktor kepastian waktu penyelesaian sertifikat tanah yang lama antara masyarakat yang mengurus sertifikat sendiri dengan masyarakat yang menggunakan jasa notaris diakibatkan oleh masih kurangnya sosialisasi dari Kantor Pertanahan sedangkan masyarakat yang

menggunakan jasa notaris bisa memakan waktu yang lebih cepat karena notaris telah mengetahui dan memahami persyaratan serta prosedur yang harus dilalui dalam penerbitan sertifikat. Pengenaan biaya penerbitan sertifikat tanah sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Sehingga hal ini harus ada kerja sama antara kantor pelayanan pajak dengan masyarakat agar tercapai pelayanan yang baik, kantor pertanahan memberikan pelayanan yang mudah dan singkat dan masyarakat juga percaya untuk langsung mengurus di kantor pertanahan.

Kemandirian masyarakat dalam mengurus sertivikat tanpa menggunakan jasa notaris, hal ini dikarenakan kejelasan dan kemudahan pelayanan sertivikat yang dibarikan oleh pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar.

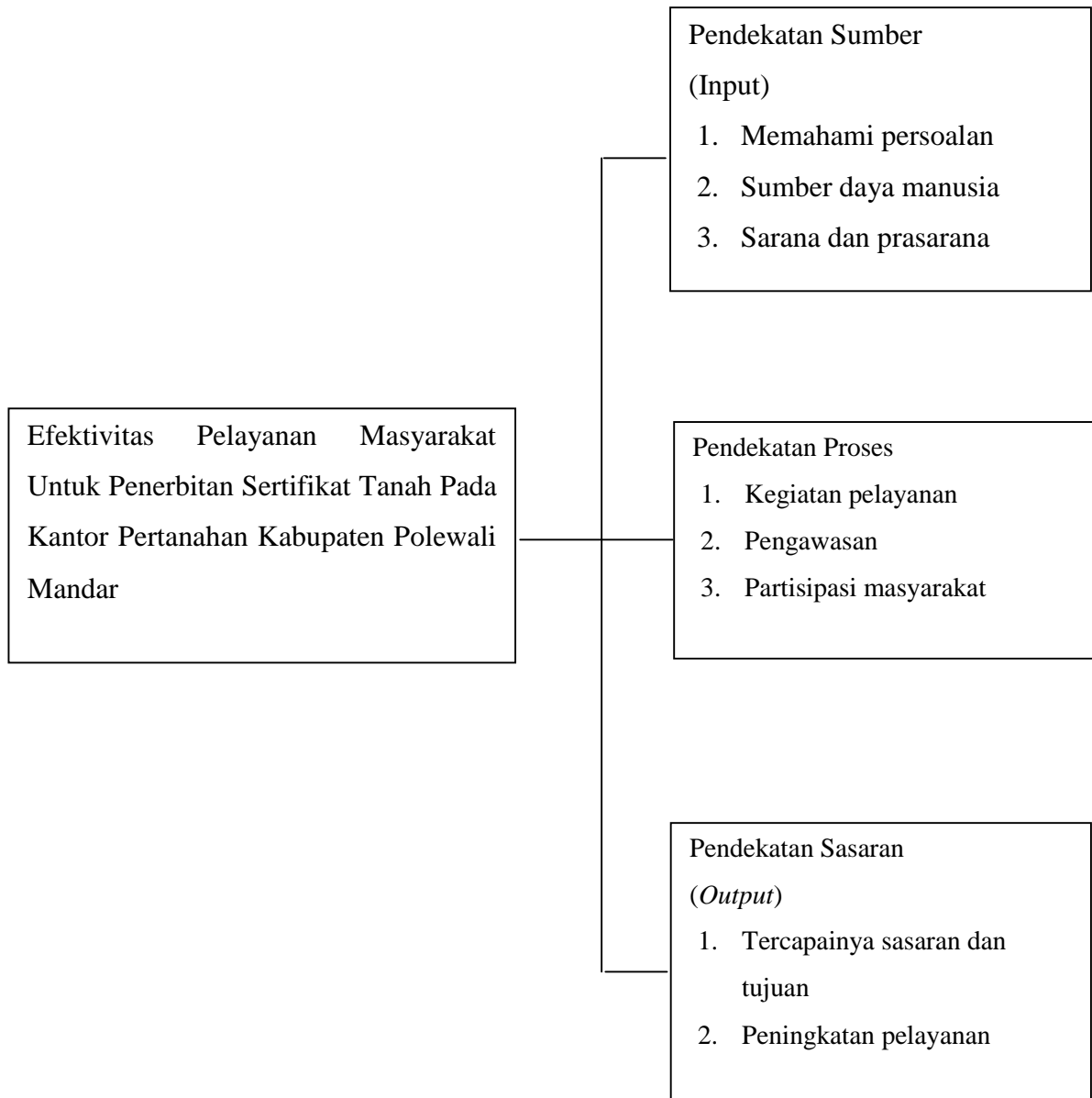
b. Peningkatan pelayanan

Agar terjadi peningkatan yang semakin baik maka pihak kantor pertanahan harus selalu memperhatikan kebutuhan pelanggan serta membenahi sarana dan prasarana agar timbul kenyamanan bagi pelanggan sehingga hal ini membuat kepercayaan bagi masyarakat untuk langsung mengurus di kantor pertanahan tanpa menggunakan jasa notaris. Pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar terus ditingkatkan hal ini terlihat dengan semakin gencarnya pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar memberikan arahan<sup>2</sup> kepada masyarakat yang mengurus sertivikat sehingga hal ini semakin mempermudah masyarakat.

### C. Model Penelitian

**Gambar 2.1**

**Model Penelitian**



Sumber: Lubis dan Huseini, 1987:35

#### **D. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan dengan kerangka pikir yang telah disusun tersebut, maka yang menjadi pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan penerbitan sertifikat tanah pada kantor pertanahan Kabupaten Polewali Mandar dari segi pendekatan sumber?
2. Bagaimana efektivitas pelayanan penerbitan sertifikat tanah pada kantor pertanahan Kabupaten Polewali Mandar dari segi pendekatan proses?
3. Bagaimana efektivitas pelayanan penerbitan sertifikat tanah pada kantor pertanahan Kabupaten Polewali Mandar dari segi pendekatan sasaran?



## **BAB III**

### **DESAIN DAN PROSEDUR PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan hanya bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui efektivitas pelayanan penerbitan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar.

#### **B. Desain Penelitian**

Penulis menggunakan desain penelitian akademik yang sesuai dengan kebutuhan dalam penyelesaian skripsi ini dengan menggunakan Penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh ciri-ciri variabel, dimana dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang efektivitas pelayanan penerbitan sertifikat tanah serta mempelajari masalah yang ada dan menetapkan solusi yang dibutuhkan untuk mengatasi masalah tersebut.

##### **1. Tempat Penelitian**

Kantor pertanahan terletak di Manding Kabupaten Polewali Mandar.

##### **2. Waktu Penelitian**

Adapun waktu penelitian disesuaikan dengan kesepakatan peneliti dengan responden.

### 3. Tahapan Kegiatan

Tahap kegiatan diawali dengan tahap persiapan, yaitu proses penyusunan proposal penelitian yang telah di jadwalkan oleh peneliti. Dimana setelah pengusulan judul penelitian peneliti di setuju oleh Prodi STIA LAN Makassar, maka masuk pada tahap penetapan dosen pembimbing skripsi untuk peneliti melalui rekomendasi yang diberikan oleh Prodi STIA LAN Makassar, adapun pembimbing yang telah ditetapkan adalah Prof. Dr. Ismail Said, SH., M.Hum.

## C. Unit Analisis dan Sumber Data

### 1. Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah aktivitas pelayanan penerbitan sertifikat tanah pada kantor pertanahan Kabupaten Polewali Mandar.

### 2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yaitu sebagai berikut:

#### a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung pada objek penelitian dengan cara observasi dan wawancara dengan pihak kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar.

#### b. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dalam bentuk dokumen dan laporan lainnya yang ada hubungannya dengan penulisan ini berupa bahan bacaan, bahan pustaka, dan laporan-laporan penelitian.

Adapun informan yang akan memberikan informasi terkait dengan masalah yang diteliti adalah sebagai berikut:

1. Kepala kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar	1 Orang
2. Karyawan kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar	4 Orang
3. Masyarakat yang mengurus sertifikat	15 Orang
<hr/>	
Jumlah Informan	20 Orang

#### **D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang benar dan akurat sehingga mampu menjawab permasalahan penelitian, maka pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### 1. Teknik Wawancara

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

##### 2. Observasi/pengamatan langsung

Observasi/pengamatan langsung, yaitu suatu cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung di Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar terhadap objek yang sementara diteliti. Selanjutnya, peneliti memahami dan menganalisis berbagai gejala yang berkaitan dengan objek penelitian.

Observasi langsung yang dilakukan adalah melalui pengamatan langsung di Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar.

### 3. Telaah Dokumen

Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen baik berupa buku referensi maupun peraturan atau pasal yang berhubungan dengan penelitian ini guna melengkapi data-data yang diperlukan serta cara pengumpulan data dan telaah pustaka, dimana dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan masalah, baik berupa buku, literatur, laporan dan sebagainya.

### **E. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data**

Data yang diperoleh dari hasil penelitian akan dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan mengutamakan pengungkapan melalui keterangan yang didukung dan ditunjang dengan data sekunder, dengan maksud untuk memusatkan perhatian terhadap masalah-masalah atau fenomena-fenomena yang ada pada saat penelitian dilakukan. Data dikelompokkan agar lebih mudah nantinya untuk menyaring data yang dibutuhkan dan yang tidak. Setelah dikelompokkan, data tersebut dijabarkan dalam bentuk teks agar lebih mudah dimengerti, setelah itu penulis menarik kesimpulan dari data tersebut sehingga dapat menjawab pokok permasalahan penelitian.

Untuk menganalisa berbagai fenomena di lapangan dilakukan langkah-langkah (Sugiono,2005) sebagai berikut :

1. Pengumpulan informasi melalui wawancara, observasi langsung dan dokumentasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar.

## 2. Reduksi data

Proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Langkah ini bertujuan untuk memilih informasi mana yang sesuai dan tidak sesuai dengan masalah penelitian.

## 3. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah menganalisis selanjutnya adalah penyajian (*Display*) data. Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga makin mudah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif. Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu. *Display* data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal.

## 4. Tahap akhir adalah menarik kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan sehingga data-data yang teruji validitasnya.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Singkat Lokus/Objek Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia**

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

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

##### **2. Visi Misi**

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

- a. Peningkatan kesejahteraan rakyat, penciptaan sumber-sumber baru kemakmuran rakyat, pengurangan kemiskinan dan kesenjangan pendapatan, serta pemantapan ketahanan pangan.
- b. Peningkatan tatanan kehidupan bersama yang lebih berkeadilan dan bermartabat dalam kaitannya dengan penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah (P4T).
- c. 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.
- d. Keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Indonesia dengan memberikan akses seluas-luasnya pada generasi yang akan datang terhadap tanah sebagai sumber kesejahteraan masyarakat.
- e. Memperkuat lembaga pertanahan sesuai dengan jiwa, semangat, prinsip dan aturan yang tertuang dalam UUPA dan aspirasi rakyat secara luas.

#### B. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar

Berdasarkan peraturan kepala badan pertanahan nasional Republik Indonesia untuk melaksanakan fungsi Badan Pertanahan Nasional di daerah maka berdasarkan Keputusan Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 1989 dibentuklah kantor pertanahan ditingkat kota dan kabupaten.

Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar adalah instansi vertikal badan pertanahan nasional kota/kabupaten yang berada dibawah tanggung jawab kepada kepala kantor wilayah badan pertanahan nasional Provinsi Sulawesi Barat. Dimana mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi BPN yang bersangkutan yang dipimpin oleh seorang kepala.

#### 1. Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar

Visi:

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

Misi:

Mengembangkan dan menyelenggarakan politik dan kebijakan pertanahan untuk:

- a) Peningkatan kesejahteraan rakyat, penciptaan sumber-sumber baru kemakmuran rakyat, pengurangan kemiskinan dan kesenjangan pendapatan serta pamtapan ketahanan pangan.
- b) Peningkatan tatanan kehidupan bersama yang lebih berkeadilan dan bermartabat dalam kaitannya dengan penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah (P4T).
- c) Perwujudan tatanan kehidupan bersama yang harmonis dengan mengatasi berbagai sengketa, konflik dan perkara pertanahan diseluruh tanah air dan penataan perangkat hukum dan sistem



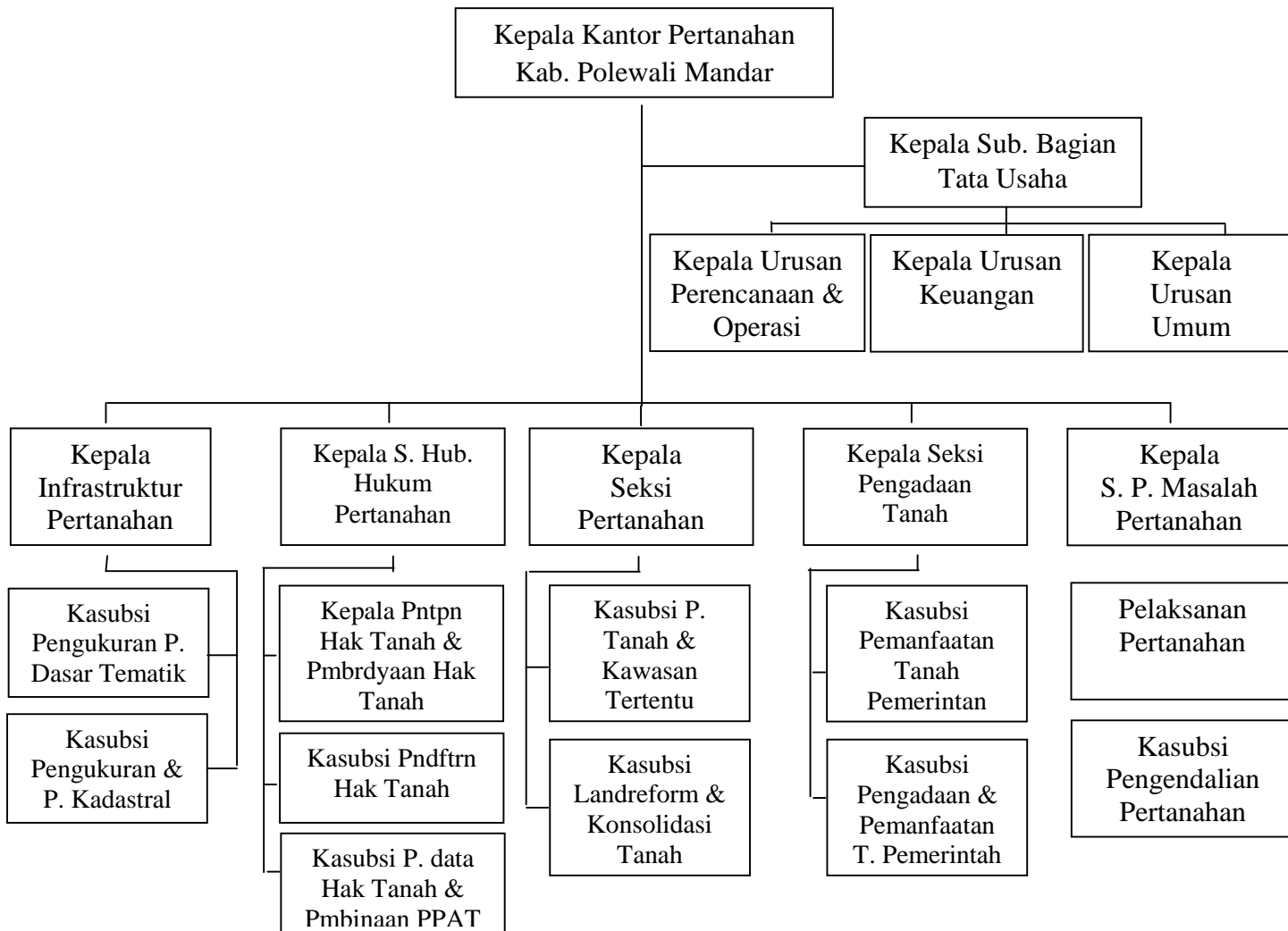
pengelolaan pertanahan sehingga tidak melahirkan sengketa, konflik dan perkara di kemudian hari.

- d) Keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Indonesia dengan memberikan akses seluas-luasnya pada generasi yang akan datang terhadap tanah sebagai sumber kesejahteraan masyarakat. Menguatkan lembaga pertanahan sesuai dengan jiwa, semangat, prinsip dan aturan yang tertuang dalam UUPA dan aspirasi rakyat secara luas.

## 2. Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar

Sesuai dengan peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 4 Tahun 2006 maka dirancang struktur organisasi Kantor Pertanahan yang dipimpin oleh seorang kepala kantor yang bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pertanahan Nasional. Kepala Kantor Pertanahan, membawahi:

**Gambar 2**  
**Struktur Organisasi**  
**Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar**



Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2017

### 3. Uraian Fungsi Tugas

#### a. Kepala Sub. bagian Tata Usaha

Sub bagian tata usaha terdiri dari Kepala urusan umum dan kepegawaian dan Kepala urusan perencanaan dan keuangan yang mempunyai tugas menyiapkan pelaporan pengelolaan data informasi, menyusun rencana program anggaran dan akuntabilitas pemerintah dan melaksanakan urusan umum kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana serta berkoordinasi pelayanan pertanahan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud diatas, sub bagian tata usaha mempunyai fungsi:

- 1) Pengelolaan data informasi
- 2) Menyusun rencana, program dan anggaran serta laporan akuntabilitas kinerja pemerintah
- 3) Perencanaan umum dan kepegawaian
- 4) Pelaksanaan urusan keuangan dan anggaran
- 5) Pelaksanaan urusan tata usaha rumah tangga, sarana dan prasarana
- 6) Penyiapan laporan bulanan evaluasi kegiatan dan penyusunan program
- 7) Koordinasi pelayanan pertanahan
- 8) Melakukan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan langsung

b. Kepala seksi survei, pengukuran dan pemetaan

Seksi survei, pengukuran dan pemetaan terdiri dari Kepala sub seksi pengukuran dan pemetaan dan Kepala sub seksi tematik dan potensi tanah yang mempunyai tugas mengkoordinasikan dan melaksanakan survei, pengukuran, dan pemetaan bidang tanah, ruang, dan perairan; perapatan kerangka dasar, pengukuran batas kawasan/wilayah, pemetaan tematik, dan survei potensi tanah, pembinaan surveyor berlisensi.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud diatas, Seksi survei, pengukuran dan pemetaan mempunyai fungsi:

- 1) Pelaksanaan kebijakan teknis survei, pengukuran, dan pemetaan bidang tanah, ruang, dan perairan; perapatan kerangka dasar pengukuran batas kawasan/wilayah, pemetaan tematik, dan survei potensi tanah, pembinaan surveyor berlisensi.
- 2) Pelaksanaan perapatan kerangka dasar orde 3, dan orde 4 serta pengukuran batas kawasan/wilayah.
- 3) Pelaksanaan pengukuran, perpetaan, pembukuan bidang tanah, dan ruang
- 4) Pelaksanaan pemeliharaan dan pengembangan pemetaan tematik serta survei potensi tanah.

- 5) Pelaksanaan bimbingan tenaga teknis, surveyor berlisensi, dan pejabat penilai tanah
  - 6) Pelaksanaan pemeliharaan, pengelolaan, dan pengembangan peralatan
- c. Kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah

Seksi hak tanah dan pendaftaran tanah terdiri dari Kepala sub seksi penetapan hak tanah, Kepala sub seksi pengaturan tanah pemerintah, Kepala sub seksi pendaftaran tanah dan Kepala sub seksi peralihan, pembebanan hak dan pembinaan pembuat akta tanah (PPAT). Yang mempunyai tugas Menyiapkan bahan dan melakukan penetapan hak dalam rangka pemberian perpanjangan dan pembaharuan hak tanah, pengadaan tanah, perijinan pendataan dan penertiban berkas tanah hak, pendaftaran peralihan, pembebanan hak atas tanah serta pembinaan pembuat akta tanah (PPAT).

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud diatas, Seksi hak tanah dan pendaftaran tanah mempunyai fungsi:

- 1) Pelaksanaan pengaturan dan penetapan di bidang hak tanah
- 2) Penyiapan rekomendasi pelepasan, penaksiran harga dan tukar menukar saran dan pertimbangan usulan penetapan hak pengelolaan tanah.

- 3) Peyiapan telaah dan pelaksanaan pemberian rekomendasi perpanjangan jangka waktu pembayaran uang pemasukan dan atau pendaftaran hak.
  - 4) Pengadministrasian atas tanah yang dikuasai dan atau milik Negara, daerah bekerja sama dengan pemerintah, termasuk tanah badab hukum pemerintah
  - 5) Pendataan dan penertiban tanah bekas tanah hak
  - 6) Pelaksanaan pendaftaran hak dan komputerisasi pelayanan pertanahan
  - 7) Pelaksanaan penegasan dan pengakuan hak
  - 8) Pelaksanaan peralihan, pembebanan hak atas tanah dan pembinaan pembuat akta tanah (PPAT).
- d. Kepala seksi pengaturan dan penataan pertanahan

Seksi pengaturan dan penataan pertanahan terdiri dari Kepala sub seksi penatagunaan tanah dan kawasan tertentu dan Kepala sub seksi *landreform* dan konsolidasi tanah yang mempunyai tugas menyiapkan bahan dan melakukan penatagunaan tanah, *landreform* konsolidasi tanah, penataan pertanahan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu lainnya.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud diatas, seksi pengaturan dan penataan pertanahan mempunyai fungsi:

- 1) Pelaksanaan penatagunaan tanah, landreform, konsolidasi tanah dan penataan pertanahan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu lainnya, penetapan kriteria kesesuaian penggunaan dan pemanfaatan tanah serta penguasaan dan pemilikan tanah dalam rangka perwujudan fungsi kawasan/zoning, penyesuaian penggunaan dan pemanfaatan tanah, penerbitan ijin perubahan penggunaan tanah, penataan tanah bersama untuk peremajaan kota, daerah bencana dan daerah bekas konflik serta permukiman kembali
- 2) Penyusunan rencana persediaan, peruntukan, penggunaan dan pemeliharaan tanah, neraca penatagunaan tanah kabupaten/kota dan kawasan lainnya
- 3) Pemeliharaan basis data penatagunaan tanah kabupaten/kota dan kawasan
- 4) Pemantuan dan evaluasi pemeliharaan tanah, perubahan penggunaan dan pemanfaatan tanah pada setiap fungsi kawasan dan redistribusi tanah, pelaksanaan konsolidasi tanah, pemberian tanah obyek landreform dan pemanfaatan tanah bersama serta penertiban administrasi landreform
- 5) Pengusulan penetapan/penegasan tanah menjadi obyek *landreform*
- 6) Pengambilalihan dan/atau penerimaan penyerahan tanah-tanah yang terkena ketentuan landreform

- 7) Penguasaan tanah-tanah obyek landreform
  - 8) Pemberian ijin peralihan hak atas tanah pertanian dan ijin redistribusi tanah dengan luasan tertentu
  - 9) Penyiapan usulan penetapan surat keputusan redistribusi tanah dan pengeluaran tanah dari obyek landreform
  - 10) Penyiapan usulan ganti kerugian tanah obyek landreform dan penegasan obyek konsolidasi tanah
  - 11) Penyediaan tanah untuk pembangunan
- e. Kepala seksi pengendalian dan pemberdayaan

Seksi pengendalian dan pemberdayaan terdiri dari kepala sub seksi pengendalian pertanahan dan kepala sub seksi pemberdayaan masyarakat mempunyai tugas menyiapkan bahan dan melakukan kegiatan pengendalian pertanahan, pengelolaan tanah Negara, tanah terlantar, tanah kritis serta pemberdayaan masyarakat.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud diatas, Seksi pengendalian dan pemberdayaan mempunyai fungsi:

- 1) Pelaksanaan pengendalian pertanahan, pengelolaan tanah Negara, tanah terlantar dan tanah kritis serta pemberdayaan masyarakat.
- 2) Pelaksanaan inventaris dan identifikasi pemenuhan hak dan kewajiban pemegang hak atas tanah, pemantauan dan evaluasi penerapan kebijakan dan program pertanahan dan



program sektoral, pengelolaan tanah Negara tanah terlantar dan tanah kritis

- 3) Pengordinasian dalam rangka penyiapan rekomendasi, pembinaan peringatan harmonisasi dan pensinergian kebijakan dan program pertanahan dan sektoral dalam pengelolaan tanah Negara serta penanganan tanah terlantar dan tanah kritis
- 4) Penyiapan saran tindak langkah-langkah penanganan serta usulan rekomendasi pembinaan peringatan harmonisasi dan pensinergian kebijakan dan program pertanahan dan sektoral dalam pengelolaan tanah Negara serta penanganan tanah terlantar dan tanah kritis
- 5) Inventarisasi potensi masyarakat marginal, asistensi dan pembentukan kelompok masyarakat fasilitasi dan peningkatan akses ke sumber produktif
- 6) Peningkatan partisipasi masyarakat lembaga swadaya masyarakat dan mitra kerjateknis pertanahan dalam rangka pemberdayaan masyarakat
- 7) Pemanfaatan tanah Negara, tanah terlantar, tanah krisis untuk pembangunan
- 8) Pengelolaan basis data hak atas tanah Negara, tanah terlantar, tanah krisis serta pemberdayaan masyarakat

9) Penyiapan usulan keputusan pembatalan dan penghentian hubungan hukum atas tanah terlantar

f. Kepala seksi sengketa, konflik dan perkara

Seksi sengketa, konflik dan perkara terdiri dari kepala sub seksi sengketa dan konflik pertanahan dan kepala sub seksi perkara pertanahan mempunyai tugas menyiapkan bahan dan melakukan kegiatan penanganan sengketa, konflik dan perkara pertanahan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud diatas, Seksi sengketa, konflik dan perkara mempunyai fungsi:

- 1) Pelaksanaan penanganan sengketa, konflik dan perkara pertanahan.
- 2) Pengkajian masalah, sengketa dan konflik pertanahan.
- 3) Penyiapan bahan dan penanganan sengketa dan konflik pertanahan secara hukum dan non hukum, penanganan dan penyelesaian perkara, pelaksanaan alternatif penyelesaian sengketa dan konflik pertanahan melalui bentuk mediasi, fasilitasi dan lainnya, usulan dan rekomendasi pelaksanaan putusan-putusan lembaga peradilan serta usulan rekomendasi pembatalan dan penghentian hubungan hukum antara orang, dan/atau badan hukum dengan tanah.
- 4) Pengkoordinasian penanganan sengketa, konflik dan perkara pertanahan.

5) Pelaporan penanganan dan penyelesaian konflik, sengketa dan perkara pertanahan.

4. Keadaan Sumber Daya Manusia (Pegawai) Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali mandar

Sumber daya manusia (SDM) sangatlah penting dalam menunjang kinerja organisasi. Dalam pelaksanaan suatu program tentu saja diperlukan pelaksana guna mendukung terlaksananya program dengan baik. Oleh karena itu, ketersediaan pelaksana yang cukup serta berkompetensi dalam mendorong keberhasilan suatu program sangat diperlukan. Di Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar, Sumber Daya Manusianya berjumlah 36 orang yang semuanya merupakan pegawai negeri (PNS). Berikut ini merupakan jumlah pegawai yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1**  
**Jumlah Pegawai**  
**Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar**

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	12
2	Perempuan	24
Jumlah		36

Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2017

Dari tabel 1 di atas, dapat diketahui bahwa dari 36 jumlah responden, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 24 responden dan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 12 responden.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Efektivitas pelayanan penerbitan sertivikat tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar dar segi pendekatan sumber.

- a. Memahami persoalan

Persoalan dalam hal ini adalah menyangkut kemudahan dalam tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang dapat dilihat dari kejelasan persyaratan dan kesederhanaan alur pelayanan.

Untuk mengetahui keseluruhan jawaban dari tanggapan responden mengenai memahami persoalan dalam mengurus sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar, dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 2**  
**Tanggapan Responden Tentang Memahami Persoalan Untuk Mengurus Sertifikat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar**

No	Tanggapan Responden	Jumlah
1	Baik	20
2	Cukup Baik	0
3	Kurang Baik	0
4	Tidak Baik	0
Jumlah		20

Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2017

Berdasarkan tabel 2 di atas, seluruh responden yang berjumlah 20 menjawab baik dengan pemahaman persoalan pelayanan yang disediakan baik, sehingga hal ini membuat suatu kepuasan tersendiri pada setiap masyarakat yang datang untuk mengurus sertivikat tanahnya.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap responden dinyatakan sebagai berikut:

“ini kantornya bagus karena ada ditempel di pintu masuknya persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengurus sertivikat, kemudian ada juga pegawainya yang mengarahkan jadi kita sebagai masyarakat dipermudah dalam pengurusan.” (wawancara tanggal 17 Oktober 2017).

**Gambar 3**  
**Pelayanan Sertivikat**



Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2017

Hal ini didukung dengan hasil wawancara terhadap kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar adalah sebagai berikut:

“Kita disini selalu bekerja keras memberikan pelayanan yang baik dan mudah bagi masyarakat, kita selalu memberikan arahan kepada setiap masyarakat yang datang dan ada juga gambar-gambar prosedur pelayanan yang kita pajang, ada di depan pintu masuk ada juga diruang antrian, jadi disini kita betul-betul memberikan pelayanan yang terbaiklah buat masyarakat.” (wawancara tanggal 17 Oktober 2017).

Dari pernyataan di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa kejelasan pelayanan serta kemudahan pelayanan sertivikat tanah

pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar sudah sangat baik.

b. Sumber daya manusia

Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar, Sumber Daya Manusianya berjumlah 36 orang. Setiap pegawai memiliki masing-masing fungsi jabatan yang telah dikoordinir untuk memberikan pelayanan terhadap Masyarakat.

Untuk mengetahui keseluruhan jawaban dari tanggapan responden mengenai sumber daya manusia yang ada pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar, dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 3**  
**Tanggapan Responden Tentang Sumber Daya Manusia Untuk Pelayanan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar**

No	Tanggapan Responden	Jumlah
1	Memadai	20
2	Cukup Memadai	0
3	Kurang Memadai	0
4	Tidak Memadai	0
Jumlah		20

Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2017

Berdasarkan tabel 3 di atas, seluruh responden yang berjumlah 20 menjawab memadai dengan sumber daya manusia yang ada pada kantor Pertanahan Kabupaten Polewali mandar sehingga hal ini membuat suatu kepuasan tersendiri pada setiap pelanggan yang datang untuk mengurus sertivikat tanahnya

Dalam wawancara penulis terhadap informan dinyatakan sebagai berikut:

“Waktu saya mengurus sertivikat, itu pegawai saya liat pintar sekali mengatur berkas-berkas saya, saya pikir memang ini pegawai bekerja sesuai dengan kemampunya atau kepintarannya”. (Wawancara tanggal 01 November 2017).

#### **Gambar 4** **Sumber Daya Manusia**



Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2017

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar adalah sebagai berikut:

“Pegawai disini sudah mendapatkan latihan sebelum ditempatkan pada masing-masing bidang kerjanya, sehingga hal ini sangat memberikan dampak yang baik karena pegawai bekerja sesuai dengan sumber daya manusianya. Jadi tingkat kesalahan yang dibuat pegawai sangat kecil”. (Wawancara tanggal 01 November 2017).

Dari pernyataan diatas penulis dapat melihat bahwa sumber daya manusia yang ada pada kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar telah sesuai dengan bidang dan kemampuan masing-masing pegawai, sehingga hal ini berdampak pada pelayanan yang baik dan cepat terhadap masyarakat.

c. Sarana dan prasarana

Mengenai hal ini sarana ini adalah menggunakan peralatan atau teknologi informasi dan komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan, sehingga dapat membantu mempercepat proses pelayanan sertifikasi tanah dengan cepat, mudah, tepat waktu, dan dapat dipercaya.

Untuk mengetahui keseluruhan jawaban dari tanggapan responden mengenai sarana dan prasarana dalam mengurus sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar, dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 4**  
**Tanggapan Responden Tentang Sarana dan Prasarana Untuk Mengurus Sertifikat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar**

No	Tanggapan Responden	Jumlah
1	Memadai	20
2	Cukup Memadai	0
3	Kurang Memadai	0
4	Tidak Memadai	0
Jumlah		20

Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2017

Berdasarkan tabel 4 di atas, seluruh responden yang berjumlah 20 menjawab memadai dengan sarana dan prasarana yang disediakan, sehingga hal ini membuat suatu kepuasan tersendiri pada setiap pelanggan atau masyarakat yang datang untuk mengurus sertifikat tanahnya pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali mandar.



Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap responden menunjukkan bahwa:

“Sarana yang disiapkan disini sudah sangat bagus, ada ruang tunggu kemudian tempat duduknya juga nyaman kalau kita mengantri. Ada nomor antrian yang disiapkan jadi kalau kita datang langsung mengambil nomor antriannya.” (wawancara tanggal 01 November 2017).

**Gambar 5**  
**Sarana dan Prasarana**



Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2017

Pernyataan di atas didukung dengan hasil wawancara terhadap kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar adalah sebagai berikut:

“kami menyediakan fasilitas yang nyaman untuk masyarakat agar masyarakat tidak merasa bosan apabila sedang menunggu giliran dalam pengurusan sertifikat tanah. Kami juga sudah menyediakan antara lain AC, Televisi, Toilet, Musallah, Koperasi dan berbagai sarana lainnya, kami juga selalu menjaga kenyamanan masyarakat yang datang berkunjung.” (wawancara tanggal 01 November 2017).

Dari pernyataan di atas, penulis menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang disiapkan oleh pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar sudah memadai hal ini ditandai dengan hasil wawancara terhadap masyarakat yang datang berkunjung yang mengatakan bahwa sarana dan prasarana yang ada sudah baik.

2. Efektivitas pelayanan penerbitan sertivikat tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar dar segi pendekatan proses.

a. Kegiatan Pelayanan

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penlis diketahui bahwa seluk beluk atau mekanisme yang harus dilalui oleh masyarakat yang akan mengadakan pengurusan sertifikat tanah mengacu pada peraturan Menteri Negara/Kepala BPN No. 3 Tahun 1998 tanggal 20 juli 1998, BPN memberlakukan sistem loket. Adapun mekanisme pelayanan meliputi tahapan:

**Gambar 6**  
**Kegiatan Pelayanan**



Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2017

1) Loker I (Informasi Pelayanan)

Loker 1 memberikan informasi atau arahan serta gambaran tentang bentuk layanan kantor pertanahan Kabupaten Polewali mandar terhadap *public*. Pada loket ini, pemohon atau pendaftar dapat mengakses informasi tentang tata usaha layanan kantor pertanahan.

## 2) Loker II (Penyerahan Dokumen Permohonan)

Pemohon/pendaftar dapat mengajukan permohonan hak atas tanah melalui loket ini. Dengan mengisi blanko/formulir pendaftaran tanah yang berisi tentang :

- a) Identitas diri atau surat kuasa pemohon atau pendaftar hak atas tanah.
- b) Jenis layanan dari kantor petanahan; seperti pengukuran, pendaftaran pertama kali, pendaftaran hak milik satuan rumah susun, pendaftaran tanah wakaf, pendaftaran peralihan hak, warisan, pendaftaran hak tanggungan, dsb.
- c) Data fisik letak tanah yang dimohonkan atau ingin didaftarkan.
- d) Lampiran kelengkapan administrasi, sesuai dengan bentuk yang dimohonkan. Untuk permohonan layanan pendaftaran hak atas tanah biasanya diperlukan lampiran: foto copy KTP atau identitas pemohon/pendaftar, kemudian bukti asal perolehan hak atas tanah seperti akta jual-beli, keterangan waris, bukti pembayaran pajak SPPT dan PBB terakhir, dan keterangan bukti milik, sertifikat hak milik asli dari penjual, dsb.

## 3) Loker III (Penyerahan Biaya)

Setelah menerima surat tanda terima berkas permohonan dan perincian biaya yang harus dibayar, maka

selanjutnya pemohon/pendaftar dapat melakukan pembayaran diloket III. Petugas loket III, setelah menerima pembayaran dari pemohon/pendaftar menerbitkan tanda bukti pembayaran yang nantinya akan dipergunakan pemohon/pendaftar untuk mengambil sertifikat bukti kepemilikan hak atas tanah yang didaftarkan.

#### 4) Loker IV (Penyerahan Produk)

Perlu diperhatikan oleh pemohon bahwa, dalam proses pendaftaran tanah ada tahapan pengumuman perihal permohonan/pendaftaran hak atas tanah yang memberikan kesempatan kepada pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengajukan keberatan, gugatan, dan sanggahan atas kebenaran fisik maupun yuridis dari permohonan/pendaftaran hak atas tanah yang diperoleh oleh kantor pertanahan. Apabila tidak ada protes atau gugatan, kemudian kelengkapan administrasi telah dibukukan maka kantor pertanahan menerbitkan sertifikat bukti kepemilikan hak atas tanah (surat tanah) yang selanjutnya pemohon/pendaftar melalui loket IV.

Untuk mengetahui keseluruhan jawaban dari tanggapan responden mengenai kegiatan pelayanan dalam mengurus sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar, dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 5**  
**Tanggapan Responden Tentang Kegiatan Pelayanan Untuk**  
**Mengurus Sertifikat Pada Kantor Pertanahan**  
**Kabupaten Polewali Mandar**

No	Tanggapan Responden	Jumlah
1	Baik	20
2	Cukup Baik	0
3	Kurang Baik	0
4	Tidak Baik	0
Jumlah		20

Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2017

Berdasarkan tabel 5 di atas, seluruh responden yang berjumlah 20 menjawab baik dengan kegiatan pelayanan yang disediakan, sehingga hal ini membuat suatu kepuasan tersendiri pada setiap masyarakat yang datang untuk mengurus sertivikat tanahnya.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap responden dinyatakan sebagai berikut:

“antriannya disini bagus karena ada tempat untuk menunggu kemudian ada juga loket-loketnya kalau kita mengurus berkas, ada banyak loketnya jadi yang datang mengurus tidak terlalu lama juga menunggu.” (wawancara tanggal 01 November 2017).

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan terhadap kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar adalah sebagai berikut:

“Kegiatan pelayanan sertivikat tanah disini itu melalui beberapa prosedur, sehingga hal ini tidak akan menyulitkan masyarakat, misalnya kita menempatkan 4 loket dimana setiap masyarakat yang datang untuk mengurus sertivikat itu harus melalui setiap loket yang ada, jadi hal ini sangat jelas mempermudah pengurusan.” (wawancara tanggal 01 November 2017).

Dari penjelasan diatas, penulis menyimpulkan bahwa untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan maka dibuat 4 loket

dimana setiap loket memiliki fungsi masing-masing yang harus dilalui setiap masyarakat yang mengurus sertivikat.

b. Pengawasan

Pengawasan dalam hal ini adalah pantauan yang dilakukan oleh kepala kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar untuk menghindari adanya pihak-pihak yang melakukan transaksi diluar prosedur agar cepat dalam pengurusan.

Untuk mengetahui keseluruhan jawaban dari tanggapan responden mengenai pengawasan dalam mengurus sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar, dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 6**  
**Tanggapan Responden Tentang Pengawasan Untuk**  
**Mengurus Sertifikat Pada Kantor Pertanahan**  
**Kabupaten Polewali Mandar**

No	Tanggapan Responden	Jumlah
1	Baik	20
2	Cukup Baik	0
3	Kurang Baik	0
4	Tidak Baik	0
Jumlah		20

Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2017

Berdasarkan tabel 6 di atas, seluruh responden yang berjumlah 20 menjawab baik dengan pengawasan pelayanan yang disediakan baik, sehingga hal ini membuat suatu kepuasan tersendiri pada setiap masyarakat yang datang untuk mengurus sertivikat tanahnya.

Hasil wawancara yang dilakukan terhadap responden mengatakan bahwa:

“Belum pernah ada saya lihat disini Masyarakat yang membayar supaya cepat selesai urusannya, pernah juga saya coba bicara sama pegawainya supaya bisa diuruskan cepat tapi itu pegawainya langsung bilang tidak bisa kemudian pegawainya mengarahkan supaya antri saja nanti baru dipanggil sesuai nomor urut antriannya.” (wawancara tanggal 01 November 2017).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada salah satu staf kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar mengatakan bahwa:

“Seluruh staf disini dipantau oleh pimpinan dan betul-betul bekerja sesuai dengan SOP, adapun yang staf yang bekerja kurang maksimal pasti akan ada teguran dari pimpinan kami dan disini juga tidak ada yang namanya sogokan atau uang pelicin supaya bisa didahulukan atau cepat diselesaikan sertifikatnya” (wawancara tanggal 01 November 2017).

Pernyataan di atas didukung dengan hasil wawancara terhadap kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar adalah sebagai berikut:

“Prosedur pelayanan disini sudah sangat jelas, tetapi kadang ada masyarakat yang masih juga kurang memahami, sehingga hal ini berimbas terhadap waktu yang digunakan semakin lama lagi. Petunjuk prosedur sudah sangat jelas namun perlu juga dimengerti kalau ada masyarakat dari pedalaman kadang kurang terbiasa dengan kondisi atauran seperti ini sehingga staf masih harus lagi membantu mengarahkan dan ada banyak juga yang datang langsung mau cepat diselesaikan berkasnya dengan cara membayar lebih, tapi hal ini kami tidak bisa terima, dan kami langsung mengarahkan agar ikut mengantri dengan yang lainnya”. (wawancara tanggal 01 November 2017).

Sehubungan dengan itu, wawancara dengan Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah menuturkan sebagai berikut:

“Memang terasa sekali bagaimana seorang pimpinan selalu mengarahkan dan membimbing bawahan untuk memiliki dedikasi dan melaksanakan tugas secara *all out*. Hal ini memang dibutuhkan untuk memperbaiki citra kantor agar semakin baik.” (Wawancara Kepala Seksi Kantor Pertanahan, tanggal 01 November Tahun 2017).

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis menyimpulkan bahwa Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar sangat mengutamakan bekerja sesuai dengan SOP dan melarang keras terhadap pegawainya untuk menerima transaksi diluar prosedur (gratifikasi) dimana hal seperti itu sangat merusak citra Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar dan sangat melanggar aturan.

c. Partisipasi masyarakat

Partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan, mendukung kegiatan dari kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar sehingga akan ada hasil yang baik ketika pelayanan yang baik diberikan kemudian dsambut juga dengan partisipasi masyarakat yang mendukung program kerja dari kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar.

Untuk mengetahui keseluruhan jawaban dari tanggapan responden mengenai partisipasi masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar, dapat dilihat dalam tabel berikut:



**Tabel 7**  
**Tanggapan Responden Tentang Partisipasi Masyarakat Untuk**  
**Mengurus Sertifikat Pada Kantor Pertanahan**  
**Kabupaten Polewali Mandar**

No	Tanggapan Responden	Jumlah
1	Baik	20
2	Cukup Baik	0
3	Kurang Baik	0
4	Tidak Baik	0
Jumlah		20

Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2017

Berdasarkan tabel 7 di atas, seluruh responden yang berjumlah 20 menjawab baik dengan partisipasi masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan baik, sehingga hal ini membuat suatu kepuasan tersendiri pada setiap masyarakat yang datang untuk mengurus sertivikat tanahnya.

Hasil wawancara yang dilakukan terhadap salah satu masyarakat yang berkunjung pada kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar mengatakan bahwa:

“Sekarang semakin banyak masyarakat yang mengurus sertivikatnya kemudian masyarakat juga yang datang disini sebelumnya sudah mempersiapkan berkas yang diperlukan, tetapi ada juga masyarakat yang datang biasanya ada yang masih kurang berkasnya.”

Pernyataan di atas didukung dengan hasil wawancara terhadap kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar adalah sebagai berikut:

“Dukungan masyarakat disini sangat antusias, bahkan dalam sehari itu antriannya lumayan banyak. Masyarakat yang datang sangat baik dan ramah kemudian datang membawa berkas yang sudah lengkap, namun masih ada juga beberapa yang datang dengan tidak membawa berkas yang lengkap, sehingga yang seperti ini langsung diberikan arahan oleh petugas kami yang ada di loket. Jadi dengan adanya

arahan seperti ini masyarakat yang bersangkutan langsung bisa memenuhi persyaratan/berkas yang dibutuhkan.”

Kekurang lengkapan berkas tersebut disebabkan oleh kurang pahamannya masyarakat terhadap prosedur dan peraturan pertanahan yang berlaku. Meskipun dari pihak aparat Pertanahan sudah memberikan penjelasan namun masih saja ada masyarakat yang belum mengerti, seperti yang dikatakan oleh salah seorang Staf Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah pada Kantor Pertanahan kabupaten Polewali Mandar:

“Masyarakat yang datang itu kan macam-macam, ada yang muda, tua, yang berpendidikan maupun tidak. Sebenarnya kita sudah memberikan informasi yang sejelas-jelasnya dengan bahasa yang mudah dipahami. Namanya juga manusia pasti ada yang lupa entah itu apa, yah pokoknya kita harus sabarlah karena memang itu sudah menjadi tugas kita sebagai staf disini”. (wawancara tanggal 01 November 2017).

Dari pernyataan di atas, penulis menyimpulkan bahwa partisipasi masyarakat sudah baik, hal ini ditunjukkan dengan antusiasnya masyarakat untuk mengurus sertifikatnya dan mematuhi aturan selama tahap pengurusan. Masyarakat juga aktif mencari tahu kepada petugas ketika ada hal-hal yang kurang dimengerti.

### 3. Efektivitas pelayanan penerbitan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar dari segi pendekatan sasaran.

#### a. Tercapainya sasaran dan tujuan

Sasaran dan tujuan dari Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar mampu mewujudkan tanah dan pertanahan untuk

sebesar-besar kemakmuran rakyat, serta keadilan dan keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Republik Indonesia.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap salah seorang pengunjung Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar mengatakan bahwa:

“Pada umumnya masyarakat datang sendiri mengurus sertivikatnya jadi hampir itu tidak ada masyarakat yang menggunakan jasa notaris ini karena pegawainya disini baik sekali memberikan arahan sama kita jadi tidak kebingungan lagi kalau mau mengurus sertivikat, kemudia ada juga petunjuk yang dipajang disini supaya kita cepat mengerti bagaimana kalau mengurus sertivikat.”

Hal ini didukung dengan hasil wawancara terhadap kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar adalah sebagai berikut:

“Masyarakat disini sudah mengurus sertivikatnya kemudian untuk masyarakat yang menggunakan jasa notaris dsini hampir tidak ada, walaupun ada itu masyarakat yang hampir tidak ada waktunya untuk mengurus, entah itu apakah dia menetap diluar kota atau memang kurang memiliki waktu untuk mengurus sendiri.”

Berdasarkan pernyataan hasil wawancara diatas, penulis menyimpulkan bahwa kemandirian masyarakat dalam mengurus sertivikat tanpa menggunakan jasa notaris, hal ini dikarenakan kejelasan dan kemudahan pelayanan sertiiivkat yang dibarikan oleh pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar.

b. Peningkatan pelayanan

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat idealnya harus terus diperbaiki agar masyarakat merasa puas dengan

pelayanan yang ada. Pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar hendaknya selalu membenahi sarana dan prasarana yang ada atau memberikan suatu program baru yang dapat memberikan daya pikat terhadap masyarakat agar selalu mempercayakan diri mengurus sertivikat tanpa menggunakan jasa pihak ketiga.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada salah satu masyarakat yang datang berkunjung pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar mengatakan bahwa:

“Mungkin baik kalau pegawai disini ada juga penggantinya kalau tidak hadir, biasanya juga kalau ada penggantinya kurang mengetahui berkas-berkas yang sudah disetor, jadi sebagai masyarakat disini, saya sangat berharap agar semakin lebih ditingkatkan lagi pelayanannya.”

Hasil wawancara terhadap kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar adalah sebagai berikut:

“pasti kami akan terus berbenah memperbaiki kinerja pelayanan kami untuk masyarakat. Kalau masalah pegawai yang tidak masuk kemudian digantikan dengan pagawai lain, pasti pegawai yang mengantikan ini kurang mengetahui berkas-berkas yang telah disetor sehingga pegawai tersebut membutuhkan waktu untuk mendapat berkas tersebut. Intinya disini pasti kami akan terus selalu memperbaiki kinerja kami agar bisa memberikan pelayanan yang baik.”

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis memberikan kesimpulan bahwa harapan masyarakat sejalan dengan harapan dan keinginan dari para pegawai pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar untuk terus memperbaiki kinerja agar selalu memberikan pelayanan yang baik dan mudah.

Adapun peningkatan pelayanan yang sangat terasa bagi warga masyarakat adalah sebagai berikut:

1) Waktu

Waktu yang dimaksud dalam hal ini adalah waktu yang digunakan selama melakukan proses pengurusan sertivikat. Berikut ini merupakan jawaban yang diperoleh dari responden yang telah diwawancarai:

**Tabel 8**  
**Tanggapan Responden Tentang Waktu Yang Digunakan Untuk Mengurus Sertifikat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar**

No	Tanggapan Responden	Jumlah
1	Puas	12
2	Cukup Puas	6
3	Kurang Puas	2
4	Tidak Puas	0
	Jumlah	20

Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2017

Dari hasil penelitian pada tabel 8 di atas, menunjukkan bahwa responden puas dengan waktu yang digunakan dalam pengurusan sertivikat sebanyak 12 responden, terdapat 6 responden yang menjawab cukup puas dan sebanyak 2 responden yang menjawab kurang puas.

Hal ini didukung dengan hasil wawancara terhadap kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar adalah sebagai berikut:

“peraturan inikan dibuat sesederhana mungkin agar masyarakat dapat memahaminya dengan mudah, kemudian walaupun ada yang tidak memahami waktu yang telah ditentukan

,petugas-petugas disini dengan senang hati bisa membantu untuk menjelaskan. Jadi, saya rasa tidak ada masalah pada masalah waktu.” (Wawancara Kepala Kantor Pertanahan, Tahun 2017).

Terdapat 6 responden yang menjawab cukup puas dengan waktu yang digunakan dalam pengurusan sertivikat tanah, berdasarkan hasil wawancara dari masyarakat yang mengurus sertivikat tanah pada kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar yaitu:

“selama saya mengurus ini sertivikat lumayan lama juga karena ada berkasku yang kurang, jadi saya harus lengkapi dulu supaya bisa dibuat itu sertivikat” (Wawancara Pengunjung Kantor Pertanahan, Tahun 2017).

Hal senada dikatakan oleh Pak Andi, seorang pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar:

“Masalah ketepatan waktu masih dalam batas yang wajar, walaupun terlambat masih bisa diperkirakan kapan kira-kira selesainya. Sebenarnya ini tergantung pada masing-masing orang yang datang mengurus, kalau persyaratannya lengkap, ya... urusannya cepat selesai”. (wawancara tanggal 01 November 2017).

## 2) Biaya

Setelah menerima surat tanda terima berkas permohonan dan perincian biaya yang harus dibayar, maka selanjutnya pemohon/pendaftar dapat melakukan pembayaran di loket III, setelah menerima pembayaran dari pemohon/pendaftar menertibkan tanda bukti pendaftaran yang nantinya akan dipergunakan pemohon/pendaftar untuk mengambil sertifikat bukti kepemilikan hak atas tanah yang didaftarkan.

Untuk mengetahui keseluruhan jawaban dari tanggapan responden mengenai pembayaran dalam mengurus sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar, dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 9**  
**Tanggapan Responden Tentang Biaya Yang Digunakan Untuk Mengurus Sertifikat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar**

No	Tanggapan Responden	Jumlah
1	Sangat Sesuai	19
2	Cukup Sesuai	1
3	Kurang Sesuai	0
4	Tidak Sesuai	0
Jumlah		20

Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2017

Dari tabel 9 di atas, maka dapat diketahui bahwa dari 20 responden terdapat 19 responden yang paling banyak menjawab sangat sesuai atas biaya yang dikenakan selama pengurusan sertifikat tanah, dan terdapat 1 orang responden yang menjawab cukup sesuai. Sehingga dapat dikatakan bahwa aparat dalam melayani para pemohon yang membutuhkan sertifikat sangat terbuka soal tarif atau biaya dalam perhitungan besar biaya yang di bayarkan.

Pernyataan di atas didukung dengan hasil wawancara terhadap kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar adalah sebagai berikut:

“Terus terang saja karena memang disini petugas dilarang keras untuk menerima pungutan liar (pungli) dari setiap pengunjung. Namun ada masyarakat yang mengeluhkan biaya yang tinggi itu

dikarenakan masyarakat/pemohon yang tidak mau melakukan pengurusan sendiri sertifikat tanahnya mereka lebih memilih pakai calo sehingga, itu barangkali yang menyebabkan terjadinya biaya tinggi.” (Wawancara Kepala Kantor Pertanahan, Tahun 2017).

### 3) Prosedur pelayanan

Setiap masyarakat yang mempunyai keperluan dalam suatu instansi pemerintah membutuhkan kualitas atau pelayanan yang baik. Demikian pula halnya dalam suatu kantor yang berpotensi pada pelayanan publik pada umumnya adalah merupakan dambaan atau harapan setiap pengguna jasa dari suatu organisasi publik. Pelayanan yang dimaksud disini adalah pelayanan yang diberikan aparat Badan Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar kepada masyarakat.

Untuk mengetahui keseluruhan jawaban dari tanggapan responden mengenai prosedur pelayanan dalam mengurus sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar, dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 10**  
**Tanggapan Responden Tentang Prosedur Pelayanan Dalam Mengurus Sertifikat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar**

No	Tanggapan Responden	Jumlah
1	Sangat dipahami	11
2	Cukup dipahami	5
3	Kurang dipahami	4
4	Tidak dipahami	0
Jumlah		20

Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2017



Berdasarkan tabel 10 di atas, maka diketahui bahwa terdapat 11 responden terbanyak yang menjawab sangat memahami terhadap prosedur pelayanan yang ada, artinya masyarakat mengetahui dan memahami langkah-langkah dan prosedur yang perlu dilalui untuk mengurus sertifikat tanah. Terdapat 5 responden yang menjawab cukup memahami terhadap prosedur pelayanan yang ada dan terdapat 4 responden yang menjawab kurang memahami prosedur pelayanan yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap masyarakat yang datang berkunjung pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar mengatakan bahwa:

“saya memahami prosedur yang ada dikantor ini, karena ada petugas yang mengarahkan kita kemudian ada juga poster atau gambar alur pengurusan sertifikat jadi saya pikir tidak ada lagi masyarakat yang merasa bingung atau kesulitan.”

Pernyataan di atas didukung dengan hasil wawancara terhadap kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar adalah sebagai berikut:

“Prosedur pelayanan disini sudah sangat jelas, tetapi kadang ada masyarakat yang masih juga kurang memahami, sehingga hal ini berimbas terhadap waktu yang digunakan semakin lama lagi. Petunjuk prosedur sudah sangat jelas namun perlu juga dimengerti kalau ada masyarakat dari pedalaman kadang kurang terbiasa dengan kondisi atauran seperti ini sehingga staf masih harus lagi membantu mengarahkan”. (Wawancara Kepala Kantor Pertanahan, Tahun 2017).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, diketahui bahwa aparat tidak pernah merasa melakukan

diskriminasi terhadap seluruh pengguna jasa dalam hal ini masyarakat. Salah seorang pegawai menyatakan bahwa:

“Semua kami layani sama, tidak ada perbedaan baik itu masyarakat sendiri, ataupun notaris dan pegawainya. Karena pada dasarnya pegawai notaris adalah pemegang kuasa dari masyarakat yang mengajukan permohonan.” (wawancara tgl. 17 Oktober 2017).

Senada dengan hasil wawancara terhadap kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar adalah sebagai berikut:

“O.. kita nda berani juga melakukan itu karena sudah ada prosedur dan nomor urutnya, jadi itu tidak bisa dan tidak betul kalau ada perbedaan dalam pelayanan dan kalau ada staf yang berbuat seperti itu pasti akan ada sanksinya.” (wawancara tanggal 01 November 2017).

Namun disisi lain berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap salah satu masyarakat bahwa:

“Kalau saya lebih memilih mengurus sertifikat lewat notaris, karena akan lebih cepat jadinya walaupun harus mengeluarkan biaya lebih banyak dan kebetulan saya juga sering keluar daerah jadi saya menggunakan jasa notaris. Ya nda tau juga kenapa kalau lewat notaris kok bisa lebih cepat daripada mengurus sendiri, mungkin karena notaris-notaris itu sudah kenal dengan pegawai kantor pertanahan terutama yang di dalam itu jadi bisa lebih didahulukan atau bagaimanalah saya juga nda terlalu mengerti.” (wawancara tanggal 01 November 2017).

Selain itu disampaikan juga oleh seorang pegawai kantor pertanahan yang mengatakan:

“Ya terus terang juga kalau lewat notaris bisa lebih cepat karna namanya notaris itu kan mitra kerja kita jadi ya kita sudah tahu sama tahu jadi itu to....sudah biasa.” (wawancara tanggal 01 November 2017).

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Masyarakat puas dengan waktu yang digunakan dalam mengurus sertivikat tanah yang diimbangi dengan sarana dan prasarana yang baik sehingga masyarakat merasa nyaman.
2. Biaya yang digunakan telah sesuai dengan undang-undang yang berlaku sehingga hal ini membuat masyarakat semakin percaya untuk mengurus sertivikatnya.
3. Prosedur pelayanan sudah baik hal ini ditandai dengan adanya loket antrian sehingga hal ini membuat rasa adil bagi masyarakat yang datang untuk mengurus sertivikat tanahnya.

#### **B. Rekomendasi**

1. Hendaknya pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar dapat mempertahankan kinerjanya dan terus meningkatkan sehingga akan semakin baik lagi.
2. Hendaknya Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar memberikan lagi sosialisasi agar masyarakat dapat mengurus sendiri sertivikatnya tanpa menggunakan jasa konsultan.
3. Untuk semakin meningkatkan kenyamanan dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan sertifikat tanah hendaknya kepala kantor

petanahan menegur atau member sanksi bagi siapa saja aparat yang terbukti bertindak sebagai calo/perantara dalam pengurusan sertifikat tanah tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Abdurahman, Maman, Sambas Ali Muhidin dan Ating Somantri. 2009. *Dasar-dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Adrian, Sutedi. (2012), *Good Corporate Governance*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Almasdi, dan Jusuf. (2012), *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Syiar Media.
- Barata, Atep, Adya. (2003), *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo.
- Darsono & Siswandoko, Tjatjuk. (2011), *Sumber Daya Manusia Abad 21*, Jakarta, Nusantara Consulting.
- Islamy, M.Irfan. (2001), *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Kasmir. (2006), *Etika Customer Service*, Jakarta, RajaGrafindo Persada.
- Kurniawan, Agung. (2005), *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Pembaruan.
- Lukman. (2000), *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*, Yogyakarta, Pembaruan.
- Lukman, Sampara, Sugiyanto. (2008), *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*, Yogyakarta, Pembaruan.
- Maddy, Khairul, (2009), *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta, Chama Digit.
- Mahmudi. (2005), *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta, UPP AMP YKPN.
- Makmur, (2011), *Efektifitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*, Bandung, Refika Aditama.
- Martini dan Lubis. (1987), *Teori Organisasi*, Bandung, Ghalia Indonesia
- Moenir, A.S. (2010), *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.

- Moenir, A.S. (1998), *Manajemn Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J, (2007), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandaung, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Pasolong, Harbani, (2007), *Teori Administrasi Publik*, Bandung, Alfabeta.
- Pratomo, Shaff, Akhsin. (2000), *Pelayanan Prima*, Bandung, Angkasa Bandung
- Saleh, Muwafik, Akh. (2010), *Public Service Communication*, Malang, UMM Press.
- Sampara, Lukman. (2000), *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta, STIA LAN Press.
- Sedarmayanti. (2009), *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung, CV Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 *.Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara
- Sinambela, L.P. (2010), *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima, Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Sondang, P, Siagian, (2001), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2005), *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta.
- Sutedja, Wira. (2007), *Panduan Layanan Konsumen*, Jakarta, PT. Grasindo, Anggota IKAPI.
- Suyanto, (2011), *Metodologi dan Aplikasi Penelitian Keperawatan*, Yogyakarta, Nuha Medika.
- Tehupeiory, Aartje, (2012), *Pentingnya Pendaftaran Tanah di Indonesia*, Jakarta, Raih Asa Sukses.
- Tjiptono, Fandi, (2008), *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta, Andi Offset
- Zeithaml, A. V. Parasuraman, A. and L. Berry L. (1985), “**Problems and Strategies in Services Marketing**”, *Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring)*.

## **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

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

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tanggal 8 Juli 1997 Tentang Pendaftaran Tanah.

Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1960 Tentang Pendaftaran Tanah

Keputusan Menpan No. 81 tahun 1993 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

#### **INTERNET**

<https://www.finansialku.com/5-jenis-sertifikat-rumah-ajb-hgb-shm-girik-dan-shsrs/>. Diunggah pada pukul 0:57.tanggal 24/04/2017.

<http://permatao.blogspot.co.id/2012/05/makalah-pertanahan.html>. Diunggah pada pukul 1:43.tanggal 24/04/2017.

# **LAMPIRAN**

**(PEDOMAN WAWANCARA, OBSERVASI DAN TELAAH DOKUMEN)**



## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **A. Identitas Informan**

**Nama** :

**Jabatan** :

**Waktu Wawancara** :

**Lama Wawancara** :

### **B. Tanggapan Informan**

1. Efektivitas pelayanan penerbitan sertivikat tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar dari segi pendekatan sumber.

a. Bagaimanakah tahapan pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar?

- 1) Baik
- 2) Cukup baik
- 3) Kurang baik
- 4) Tidak baik

.....

.....

.....

b. Bagaimanakan kondisi sumber daya manusia pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar?

- 1) Memadai
- 2) Cukup memadai

3) Kurang memadai

4) Tidak memadai

.....

.....

.....

c. Bagaimanakan kondisi sarana dan prasarana yang ada di Kantor  
Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar?

1) Memadai

2) Cukup memadai

3) Kurang memadai

4) Tidak memadai

.....

.....

.....

2. Efektivitas pelayanan penerbitan sertivikat tanah pada Kantor Pertanahan  
Kabupaten Polewali Mandar dar segi pendekatan proses.

a. Bagaimanakah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor  
Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar?

1) Baik

2) Cukup baik

3) Kurang baik

4) Tidak baik

.....  
.....  
.....

b. Bagaimanakah kondisi pengawasan yang dilakukan oleh kepala Kantor  
Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar terhadap pelayanan yang  
diberikan pegawainya?

- 1) Baik
- 2) Cukup baik
- 3) Kurang baik
- 4) Tidak baik

.....  
.....  
.....

c. Bagaimanakah partisipasi masyarakat terhadap kegiatan pelayanan pada  
Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar?

- 1) Baik
- 2) Cukup baik
- 3) Kurang baik
- 4) Tidak baik

.....  
.....  
.....

3. Efektivitas pelayanan penerbitan sertivikat tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar dar segi pendekatan sasaran.

a. Apakah sasaran dan tujuan dari Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar sudah tercapai?

.....  
.....  
.....

b. Apakah peningkatan pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar sudah meningkat?

Sasaran ditinjau dari segi:

1) Waktu

Apakah waktu yang digunakan selama mengurus telah sesuai dengan rosedur yang ada?

- a) Puas
- b) Cukup puas
- c) Kurang puas
- d) Tidak puas

.....  
.....  
.....

2) Biaya

Apakah rincian biaya yang dibayar telah sesuai dengan aturan yang berlaku pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar?

- a) Sangat sesuai
- b) Cukup sesuai
- c) Kurang sesuai
- d) Tidak sesuai

.....

.....

.....

3) Prosedur pelayanan

Apakah prosedur pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar mudah dipahami oleh masyarakat?

- a) Sangat dipahami
- b) Cukup dipahami
- c) Kurang dipahami
- d) Tidak dipahami

.....

.....

.....

## **PEDOMAN OBSERVASI**

### **A. Identitas Tempat Observasi**

**Nama Tempat** : Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar

**Alamat** :

**Waktu Observasi** :

### **B. Hal-hal Yang Diobservasi**

1. Bagaimana visi dan misi Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar
2. Bagaimana Kondisi Kegiatan Pelayanan
3. Bagaimana kondisi pengawasan
4. Bagaimana kondisi partisipasi masyarakat
5. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang meliputi:
  - a. Kondisi kantor
  - b. Kondisi sarana dan prasarana penunjang kinerja

## **PEDOMAN TELAAH DOKUMEN**

### **A. Identitas Tempat pengambilan Dokumen**

**Nama Tempat : Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar**

**Alamat :**

**Waktu Pengambilan:**

### **B. Dokumen Umum**

1. Struktur organisasi
2. Berapa jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di kantor Pertanahan Kabupaten Polewali mandar
3. Arsip mengenai penerbitan sertifikat tanah yang dilakukan
4. Data jumlah Masyarakat yang membuat sertifikat tanah
5. SOP Perusahaan

L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N



## **PEDOMAN TELAAH DOKUMEN**

### **A. Identitas Tempat pengambilan Dokumen**

**Nama Tempat : Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar**

**Alamat :**

**Waktu Pengambilan:**

### **B. Dokumen Umum**

1. Struktur organisasi
2. Berapa jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di kantor Pertanahan Kabupaten Polewali mandar
3. Arsip mengenai penerbitan sertifikat tanah yang dilakukan
4. Data jumlah Masyarakat yang membuat sertifikat tanah
5. SOP Perusahaan

## **PEDOMAN OBSERVASI**

### **A. Identitas Tempat Observasi**

**Nama Tempat** : Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar

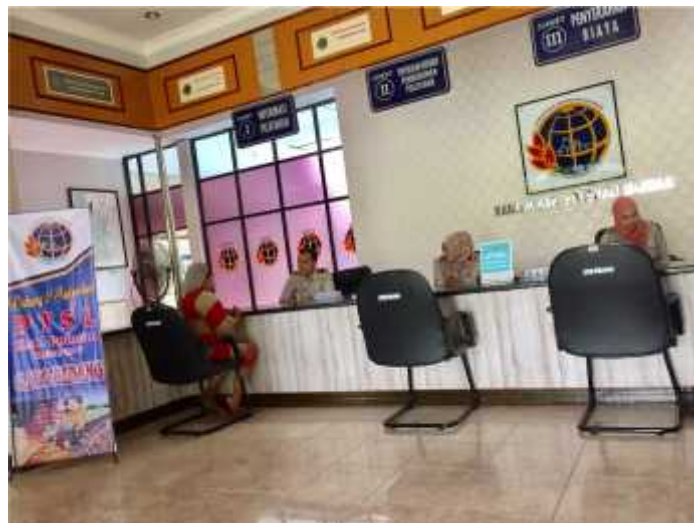
**Alamat** :

**Waktu Observasi** :

### **B. Hal-hal Yang Diobservasi**

1. Bagaimana visi dan misi Kantor Pertanahan Kabupaten Polewali Mandar
2. Bagaimana Kondisi Kegiatan Pelayanan
3. Bagaimana kondisi pengawasan
4. Bagaimana kondisi partisipasi masyarakat
5. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang meliputi:
  - a. Kondisi kantor
  - b. Kondisi sarana dan prasarana penunjang kinerja







## BIODATA

NAMA : RISKANUGERAH PRATIWI, MA  
TEMPAT, TANGGAL LAHIR : PARE PARE, 26 SEPTEMBER 1994  
JENIS KELAMIN : PEREMPUAN  
AGAMA : ISLAM  
WARGA NEGARA : INDONESIA  
STATUS : BELUM NIKAH  
ALAMAT : JL. BERUA RAYA  
NAMA ORANG TUA  
AYAH : MUH. ADNAN  
IBU : ERNAWATI  
NOMOR HP : 081355775454  
EMAIL : riska.ika87@yahoo.com  
RIWAYAT PENDIDIKAN : SD INPRES 066 POLEWALI (2006)  
SMP NEGERI 3 POLEWALI (2009)  
SMA NEGERI 3 POLEWALI (2012)