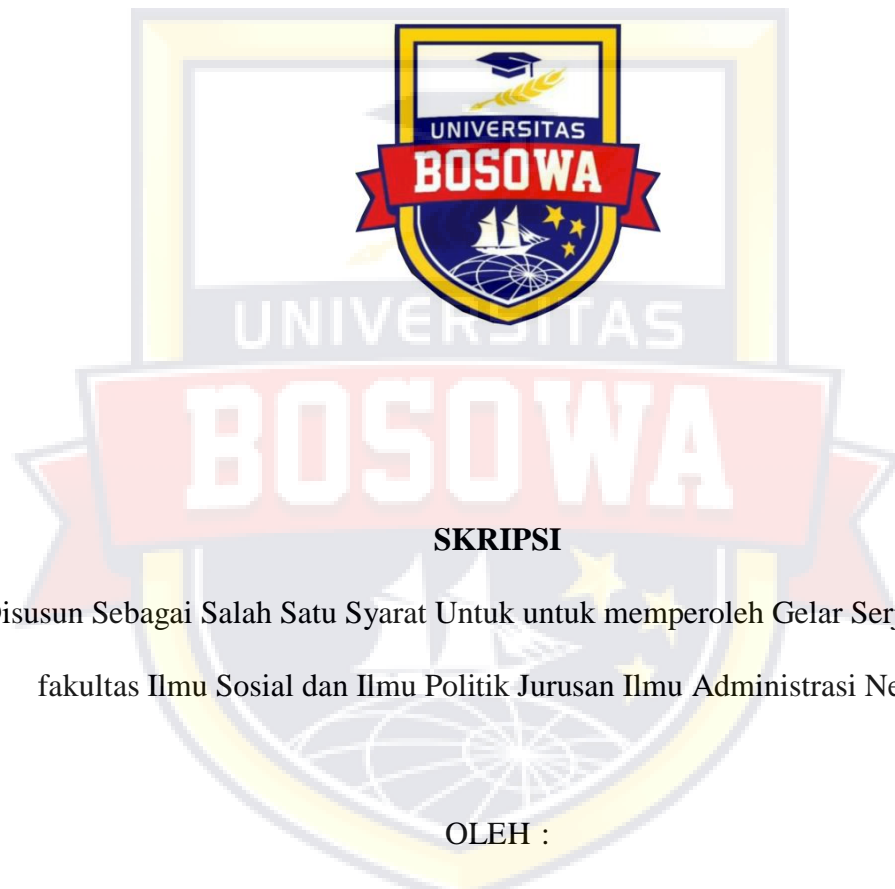


**IMPLEMENTASI PROGRAM LAYANAN SERTIFIKAT TANAH  
DI KANTOR BADAN PERTANAHAN KABUPATEN MAROS**



**SKRIPSI**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk memperoleh Gelar Sarjana pada  
fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara

OLEH :

**ISNA TENRIANA  
4515021013**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR  
2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar yang tersebut di bawah ini :

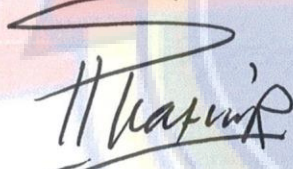
Nama : Isna Tenriana  
NIM : 4515021013  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul : **Implementasi Program Layanan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Maros**

Telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengikuti ujian skripsi pada jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.

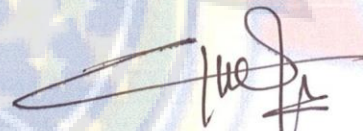
Makassar, 18 September 2019

Pembimbing I

Pembimbing II





Drs. Natsir Tompo, M.Si  
NIDN: 0904046601



Ade Ferry Afrisal, S.H., M.Sc  
NIDN: 0910128704

Mengetahui :

Dekan Fisipol  
Universitas Bosowa

  
  
Arief Wicaksono, S.IP, M.A  
NIDN: 0927117602

Ketua Jurusan  
Administrasi Negara

  
Nining Haslinda Zainal, S.Sos, M.Si  
NIDN: 0915098603

## HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari ini, tanggal 29 Januari 2020 skripsi dengan judul “**Implementasi Program Layanan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Maros**”

Nama : Isna Tenriana

NIM : 4515021013

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

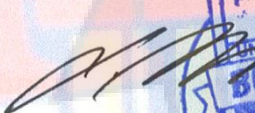
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Telah diterima oleh panitia ujian skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar. Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara.

### PANITIA UJIAN

Ketua

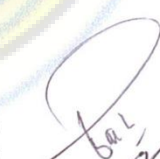

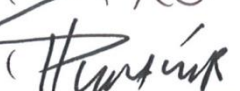
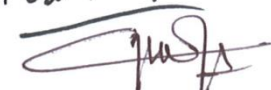
Sekretaris

  
**Arief Wicaksono, S.IP, M.A**  
Dekan Fisipol Universitas Bosowa

  
**Nining Haslinda Zainal, S.Sos, M.Si**  
Ketua Program Studi Ilmu  
Administrasi Negara

### TIM PENGUJI

1. Dr. Syamsul Bachri, S.Sos., M.Si
2. Nining Haslinda Zainal, S.Sos., M.Si
3. Drs. Natsir Tompo, M.Si
4. Ade Ferry Afrisal, S.H., M.Sc

(  )  
(  )  
(  )  
(  )

## ABSTRAK

Isna Tenriana, 4515021013, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, *Implementasi Program Layanan Sertifikat Tanah Di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Maros*. Dibimbing oleh Natsir Tompo dan Ade Ferry Afrisal

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Program Layanan Sertifikat Tanah Di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Maros. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, Informan kunci berjumlah 9 orang yang dipilih menggunakan teknik *purposive*, Metode pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi dan wawancara. Sumber data yaitu data primer dan data skunder. Teknik analisis data melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, pengabsahan data, penarikan kesimpulan verifikasi data

Hasil penelitian dengan fokus 1) Bagaimana pelayanan pada program LARASITA di Kantor BPN Kabupaten Maros yaitu belum optimal dan pelayanan dapat dikatakan efektif, dilihat dari indikator (a) Tangibles, Realibility, Responsivess, Assurance, Emphthy. 2) faktor-faktor apa yang mempengaruhi pelayanan LARASITA di Kantor BPN Kabupaten Maros yaitu secara Indikator (a) kurangnya sosialisasi , kurangnya sumber daya, minimnya keadaan bergerak dan perangkat komunikasi yang sering terganggu

**Kata Kunci** : *Implementasi, Pertanahan, Layanan, LARASITA*

## ABSTRACT

Isna Tenriana, 4515021013, State Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Implementation of the Land Certificate Service Program at the Maros Regency Land Agency Office. Supervised by Natsir Tompo and Ade Ferry Afrisal.

This study aims to determine how the Implementation of the Land Certificate Service Program at the Office of the Land Agency of Maros Regency. This type of research is qualitative descriptive, 9 key informants were selected using purposive techniques, data collection methods through observation, documentation and interviews. Data sources are primary data and secondary data. Data analysis techniques through data collection, data education, data presentation, data validation, data verification conclusions.

The results of the study with a focus on 1) How the services in the LARASITA program at the Maros Regency BPN Office are not optimal and the services can be said to be effective, seen from indicators (a) Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empty. 2) what factors affect LARASITA services at the Maros Regency BPN Office, which are Indicators (a) lack of socialization, lack of resources, lack of movement and communication devices that are often disrupted.

Keywords: Implementation, Land, Services, LARASITA

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan Rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi penulis.

Dalam penyusunan tesis ini penulis banyak menghadapi kendala namun atas berkat bantuan semua pihak, dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, seyogyanya penulis menyampaikan penghormatan dan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya, khususnya ditujukan kepada yang terhormat:

1. Terima kasih dan sembah sujudku serta penghargaan yang setinggi-tingginya penulis haturkan kepada kedua orangtua penulis, yang telah melahirkan, membesarkan dan mendidik penulis dengan curahan kasih sayang dan doa yang tiada hentinya.
2. Kepada Bapak Prof.Dr.Ir.Muhammad Saleh Pallu,M.Eng. Sebagai Rektor Universitas Bosowa Makassar
3. Drs. Natsir Tompo,M.Si sebagai pembimbing I dan Ade Ferry Afrisal SH., M.SC sebagai pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi.
4. Bapak Arief Wicaksono,S.Ip.,M.A Selaku Dekan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Bosowa Makassar
5. Ibu Nining Haslinda Zainal,S.Sos,M.Si selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Bosowa Makassar

6. Seluruh Dosen yang telah memberikan pelajaran dan tambahan ilmu bagi penulis selama menjalani perkuliahan
7. Seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa, terima kasih atas bantuannya dalam kepengurusan administrasi.
8. Kepala Kantor BPN Kabupaten Maros yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian.
9. Para staf Kantor BPN beserta seluruh masyarakat Kabupaten Maros yang telah memberikan dukungan dan informasi pada penelitian ini.
10. Saudara-saudariku tercinta, Irawaty R, Azwar Amd. Kom, Aidil S.H, Arwing, serta seluruh keluarga besarku atas motivasi dan do'anya.
11. Teman-teman Tipe C, A. Wiwi Hasdwiyanti S.E
12. Saudara-saudariku Administrasi Negara 015, Petisi 015, BEM FISIP, HIMAN beserta Senior Fisip Universitas Bosowa Makassar.
13. Sahabatku Alm. Archepi Bakti Anugrah, S.Sos, Arfan Nur, A.Muhammad Ilham S.Kom, Israq Tunribali, Fhyan, Andi Rilis, Sukmawaty S.H, Nurfadillah, Danu, Rika, Muh. Ansar, Fidy dan FRIAT
14. Terima kasih pula teman-teman KKN-KWU Universitas Bosowa Angkatan 45 terkhususnya Desa Bonto Tallaasa. Kalian luar biasa.
15. Kepada yang terbanggakan Universitas Bosowa Makassar yang telah memberi penulis ruang untuk menimbah ilmu.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan setiap orang yang membacanya dan mudah-mudahan mendapat balasan pahala yang setimpal.

Dan akhirnya semoga Allah Subhanahu Wataala memberikan yang terbaik kepada kita semua. Aamiin.

Makassar, 25 Januari 2020

Penulis





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENERIMAAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGATAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
A. Teori .....	9
B. Konsep Pelayanan .....	11
1. Pelayanan .....	11
2. Unsur-Unsur pelayanan .....	13
3. Kualitas Pelayanan Publik .....	15
4. Efektivitas Pelayanan .....	16
5. Maklumat Pelayanan .....	20
C. Pengertian Sertifikat Hak Milik Tanah .....	22
1. Fungsi sertifikat tanah .....	23
2. Persyaratan yang harus dipenuhi peserta .....	24
D. Kerangka Konsep .....	27

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	29
B. Lokasi Penelitian .....	29
C. Sumber Data .....	29
D. Teknik Pengumpulan Data .....	30
E. Teknik Analisis Data .....	31
F. Teknik Pengabsahan Data .....	32
G. Definisi Operasional .....	33
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum .....	34
1. Keadaan Geografis .....	34
2. Visi dan Misi .....	34
3. Susunan Organisasi serta Tugas dan Fungsinya .....	36
B. Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	50
1. Implementasi layanan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Maros .....	50
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan di Kantor BPN Kabupaten Maros .....	61
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Tanah adalah bagian penting dalam sebuah negara. Tanah merupakan wilayah kedaulatan suatu negara. Bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat. Sebagian aset tanah dikelola langsung oleh negara melalui pemerintah. Sebagian lagi dikelola oleh masyarakat. Di negara-negara berkembang, tanah merupakan aset yang dipandang paling utama oleh masyarakat. Dari pandangan inilah tanah sebagai aset kita gerakkan. Tanah menjadi sumber-sumber kemakmuran yang nyata.

Esensi dari Sertipikat tanah adalah bukti kepemilikan tanah, sebagai produk akhir dari kegiatan pendaftaran tanah oleh instansi yang berwenang yaitu dan Pertanahan Republik Indonesia. Definisi dari pendaftaran tanah berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, bahwa yang di maksud dengan pendaftaran tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis dalam bentuk peta dan daftar mengenai bidang-bidang tanah dan 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. Adapaun tujuan dari pendaftaran tanah tersebut, yaitu;

1. Untuk memberikan kepastian hukum kepada pemegang hak atas tanah, suatu bidang tanah, satuan rumah susun dan hak-hak lain yang terdaftar agar dengan mudah dapat membuktikan dirinya sebagai pemegang hak yang bersangkutan.
2. Untuk menyediakan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan termasuk pemerintah agar dengan mudah dapat memperoleh data yang diperlukan dalam mengadakan perbuatan hukum mengenai bidang-bidang tanah dan satuan rumah susun yang sudah terdaftar.
3. Untuk terselenggaranya tertib administrasi pertanahan dan untuk memberikan kepastian dan perlindungan hukum kepada pemegang hak atas tanah yang bersangkutan dan diberikan sertipikat hak atas tanah.

Pemanfaatan dan penggunaan tanah ditujukan untuk kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Sebagaimana tercantum dalam Pasal 33 ayat 3 Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 yang menyatakan bahwa Bumi, air dan segala kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat dengan bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalam wilayah Indonesia dan asetnya perlu adanya pengaturan lebih lanjut serta secara khusus dibuat menjadi suatu peraturan perundang-undangan atau peraturan yang mampu mewujudkan kesejahteraan bagi rakyat Indonesia.

Sehubungan dengan ini pemerintah telah membuat suatu undang-undang tentang Agraria yaitu Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 atau yang lebih dikenal dengan Undang-Undang Pokok Agraria. Dari UUPA ini salah satunya berisi tentang tata cara pembuatan sertifikat tanah di Indonesia, seperti dasar hukum pendaftaran tanah, objek pendaftaran tanah, dan lain-lain supaya adanya penertiban penggunaan tanah. Karena sering dijumpai masyarakat yang tidak tahu dan tidak memahami tentang penggunaan hak atas tanah yang merupakan suatu hal yang harus diketahui dan memerlukan suatu pembuktian atau alat bukti yaitu sertifikat tanah yang menyatakan tanah itu adalah benar-benar miliknya. Sehingga dengan sertifikat tanah, akan mengurangi adanya konflik-konflik pertanahan.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk mendekatkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia kepada masyarakat dikembangkan pola pengelolaan pertanahan yang disebut Layanan Sertifikat Tanah (LARASITA), tertuang dalam Peraturan Kepala BPN-RI Nomor 18 Tahun 2009 tanggal 11 Mei 2009 tentang LARASITA Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Pelaksanaan Program LARASITA dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten/ Kota di seluruh Indonesia sebagai Kantor Pertanahan yang bergerak (*mobile service*), yang mendekatkan layanan pertanahan terhadap masyarakat, sehingga masyarakat dapat melakukan pengurusan sertipikat tanahnya dengan lebih mudah, lebih cepat dan tanpa perantara. LARASITA menjalankan tugas pelayanan sertipikasi tanah

dimanapun target kegiatan berada (Kantor Pertanahan Bergerak / *mobile office*). Dengan Kantor Bergerak tersebut akan memberikan ruang interaksi antara aparat BPN RI / Kantor Pertanahan dengan masyarakat sampai tingkat Kecamatan, Desa / Kelurahan, RT / RW diseluruh wilayah kerja, terutama pada wilayah yang jauh dari Kantor Pertanahan.

Kegiatan operasional Program LARASITA adalah menggunakan kendaraan mobil dan motor dengan dilengkapi seperangkat Tehnologi Informasi (IT), yang dapat menghubungkan secara "On Line" pelayanan pertanahan dari mobil LARASITA dengan server KKP (Komputerisasi Kantor Pertanahan), dengan demikian warga masyarakat pengguna layanan tidak perlu datang ke Kantor Pertanahan (statis), cukup dilayani di lokasi masing-masing yang dikunjungi oleh mobil LARASITA, sesuai jadwal kunjungan yang telah ditetapkan.

Dukungan teknologi informasi di Kantor Pertanahan Kota Maros menjadi sangat penting untuk memberikan pelayanan secara cepat dan aman dalam proses pembuatan, pengukuran, pengurusan, pendaftaran dan lainnya guna pembuatan sertifikasi tanah yang bersangkutan dengan masalah pertanahan.

Dengan pelaksanaan Program LARASITA yang baik di seluruh Indonesia, sudah barang tentu, hal itu sangat didambakan oleh masyarakat, terutama yang memiliki masalah - masalah pertanahan dari berbagai aspek, Program LARASITA adalah solusi dari masalah-masalah itu. Selain itu, dengan pelaksanaan Program LARASITA secara menyeluruh di Indonesia,

dengan berbagai inovasinya, yang disesuaikan pada keadaan dan kebutuhan daerah masing-masing, tentu akan memberikan kontribusi positif bagi penilaian kinerja Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, sehingga mendukung akuntabilitas pelayanan publik di bidang pertanahan.

Adapun program-program yang LARASITA yaitu salah satunya PTSL. PTSL adalah singkatan dari Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. PTSL diatur dalam Kepmendagri No. 189 Tahun 1981 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Tujuan dari PTSL adalah memberikan pelayanan mudah, cepat dan murah dalam rangka percepatan pendaftaran tanah diseluruh Indonesia untuk menjamin kepastian hukum dan hak atas tanah. PTSL dibuat karena pemerintah masih menemukan banyak sekali tanah di Indonesia yang belum bersertifikat atau tidak memiliki sertifikat. Program ini dilakukna secara serentak oleh pemerintah Indonesia yang meliputi pengumpulan, pengelolaan, pembukuan dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan pemberian tanda bukti untk bidang tanah yang sudah ada hak diatasnya , baik itu hak milik, hak guna usaha, hak guna bangunan ataupun hak pakai. PTSL dilaksanakan secara terpadu dan ditujukan bagi segenap lapisan masyarakat terutama bagi golongan ekonomi lemah dan menyelesaikan secara tuntas terhadap sengketa-sengketa tanah yang bersifat strategis.

Adapun proses untuk mengurus sertifikat yang perlu ditempuh yaitu dimulai dari pemohon harus melengkapi berkas-berkas yang telah disyaratkan yaitu : Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu keluarga serta SLIP PBB. Setelah itu berkas-berkas tersebut dicek oleh tim implementor, apabila berkasnya telah lengkap maka permohonannya akan diproses sedangkan

apabila berkasnya tidak lengkap maka permohonannya akan dikembalikan kepada pemohon kembali.

Proses selanjutnya adalah petugas BPN memasukan data-data dari pemohon dan kemudian mencetak SPS ( surat perintah setor) dan STTD (surat tanda terima dokumen). Setelah itu data tersebut masuk pembukuan dan ditulis pada DI (daftar isian) Setelah semua berkas selesai maka dilanjutkan proses pada kantor pertanahan. Pada kantor pertanahan, data tersebut akan dicek terlebih dahulu lewat basis data dan kemudian petugas ukur akan mengecek kelengkapan kembali apakah tanah ini dilakukan sesuai dengan SPOP ( Standar Operasional Pelayanan Publik) yang berlaku. Setelah semua berkas/data dan pengecekan dilakukan selesai maka pemohon tinggal membayar sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

Dari segi pelayanan LARASITA ternyata hanya dipahami oleh sumber daya manusia yang sedikit. Dilihat dari segi responsivitas pada faktor komunikasi kurang efektif. Karena yang menangani di bidang LARASITA hanya Satu orang. Yang menjadi persoalan adalah ketika orang tersebut berhalangan, maka proses pelayanan menjadi terhambat, karena yang memahami proses dan alur prona hanya orang tersebut. (berdasarkan observasi). Sehingga orang yang ingin mendapatkan informasi dengan jelas sulit. Pelayanan dikatakan efektif apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dari harapan-harapan masyarakat. Kurangnya kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator menunjukkan belum memadainya pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi.



Kemudian, mengenai biaya yang dikenakan untuk sertipikat tanah PTSL hal itu diatur dalam Keputusan Meneg Agraria/Kepala Badan pertanahan Nasional No. 4 Tahun 1995 tentang Perubahan Besarnya Pungutan Biaya Dalam Rangka Pemberian Sertipikat Hak Tanah yang Berasal Dari Pemberian Hak Atas Tanah Negara, Penegasan Hak Tanah Adat dan Konversi Bekas Hak Tanah Adat Pasal 1 ayat (1) Kep Meneg Agraria 4/1995 menyatakan sebagai berikut:

Pemberian hak-hak atas tanah negara kepada masyarakat, penegasan/pengakuan atas tanah-tanah hak adat dan tanah-tanah lainnya yang ditentukan sebagai lokasi Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dalam rangka persertifikatkan tanah secara masal, dibebaskan dari kewajiban membayar uang pemasukan kepada Negara seperti yang telah ditentukan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 tahun 1975, dan kepada penerima hak-haknya dikenakan kewajiban membayar biaya administrasi.

Adapun biaya untuk program ini diberikan kepada pemerintah atau dengan kata lain gratis (tidak dipungut biaya). Peserta PTSL hanya dibebankan untuk membayar penyediaan surat tanah untuk tanah yang belum memiliki surat tanah, pembuatan dan pemasangan tanda batas, perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB) jika terkena dan lain-lain. Seperti materai, fotocopy letter ataupun biaya saksi.

Apabila berkas permohonan lengkap dan tanah yang disertipikatkan tidak terdapat masalah / sengketa, maka kegiatan sertifikasi melalui LARASITA dapat diselesaikan dalam waktu  $\pm$  120 hari.

**B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Pelayanan pada Program LARAASITA di Kantor BPN Kabupaten Maros ?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi pelayanan LARASITA di Kantor BPN Kabupaten Maros ?

**C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pelayanan pada program LARASITA di Kantor BPN Kabupaten Maros.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor BPN Kabupaten Maros.

**D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah Penelitian ini diharapkan dapat membantu memperluas wawasan dan pengetahuan tambahan yang sifatnya praktis kepada mahasiswa administrasi negara lainnya tentang pelaksanaan pelayanan kantor pertanahan Kota Maros dalam program LARASITA di Kota Maros.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Teori**

##### **1. Implementasi**

Konsep implementasi semakin marak dibicarakan seiring dengan banyaknya pakar yang memberikan kontribusi pemikiran tentang implementasi kebijakan sebagai salah satu tahap dari proses kebijakan. Wahab dan beberapa penulis menempatkan tahap implementasi kebijakan pada posisi yang berbeda, namun pada prinsipnya setiap kebijakan public selalu ditindaklanjuti dengan implementasi kebijakan.

“Implementasi bermuara pada aktivitas , aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan” (Nudin Usman, 2002:70).

Menurut Harsono, “implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik kedalam administrasi. Pengembangan kebijakan dalam penyampaian suatu program” (2002:06)

Menurut Agustino, “implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan sesuatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri” (2010:139)

Guntur Setiawan, menyatakan bahwa “implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan prose interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana birokrasi yang efektif.” (2004:39)

Prof. H. Tachhjan menjelaskan implementasi, sebagai kebijakan public adalah proses kegiatan administrasi yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan atau disetujui kegiatan ini terletak diantara perumusan kebijakan dan implementasi kebijakan evaluasi kebijakan mengandung logika yang top-down, yang berarti lebih rendah alternative menginterpretasikan” (2006:25)

Dari berbagai definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh berbagai faktor pelaksana kebijakan dengan sarana-sarana pendukung berdasarkan aturan-aturan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

## 2. Unsur-unsur Implementasi

Dalam mengimplementasikan sesuatu kegiatan tersebut terdapat tiga unsur menurut Syukur (dalam Surmadi, 2005:79)

Menurut Syukur bahwa unsur penting suatu proses implementasi itu adalah sebagai berikut :

- (1) Terdapat suatu program atau kebijakan yang dilakanakan.
- (2) Memiliki target group dalam hal ini yaitu suatu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan ditetapkan akan menerima manfaat dari progam, perubahan atau peningkatan.

- (3) Terdapat unsur pelaksana yang disebut implementator yang dilakukan baik dari suatu organisasi atau perseorangan yang dapat dan untuk bertanggung jawab dalam memperoleh pelaksanaan dan pengawasan dari proses implementasi tersebut.

## **B. Konsep pelayanan**

### **1. Pelayanan**

Definisi Pelayanan Publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan Publik menurut Waistino dan Hadiansyah (2011:11) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Pelayanan (*customerservice*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia (KKBI) dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang)

Kata “Pelayanan sering diartikan dengan mengurus, yang menyatakan melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan.

Adapun pengertian pelayanan menurut para Ahli :

- a) Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) “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”.
- b) Menurut Moenir (2010:25) “Pelayanan masyarakat 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.”
- c) Menurut Supranto (2006:27) “Mengatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.
- d) Menurut Brata (2003:9) “Suatu pelayanan akan terbentuk dikarenakan adanya sebuah proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya”.
- e) Menurut Koher (2003:464) “Pelayanan ialah suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan service bisa diklasifikasikan menjadi dua yaitu high contact service dan low contact service”.

Beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan pemberian layanan oleh penyelenggara public yaitu pemerintah, BUMN, BUMD yang dillaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip, asas-asas dalam Pelayanan Publik dan ketentuan Perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang public maupun jasa publik.

Berdasarkan batasan pengertian tersebut diatas, maka dapat dipahami bahwa pelayanan adalah merupakan suatu kegiatan organisasi atau lembaga yang diabdikan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu. Dan dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan proses dalam kegiatan pencapaian tujuan. Karena tanah merupakan tempat mendirikan rumah tempat tinggal, bertani, empang/tambak, sawah, kebun dan sebagainya.

Karena sifatnya yang vital, maka dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat diperlukan suatu lembaga pemerintah (Badan Pertanahan Nasional) agar dapat melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya sehingga masyarakat dapat merasakan wujud pengabdian pemerintah khususnya dalam pelayanan sertifikat hak milik tanah.

## 2. Unsur-unsur Pelayanan

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2004 menginstruksikan kepada seluruh instansi/lembaga penyediaan layanan publik agar melakukan survei indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan mengacu pada

prinsip-prinsip pelayanan, maka unsur-unsur yang harus ada dalam penilaian indeks kepuasan masyarakat harus bersifat relevan, valid dan reliable. Unsur pelayanan tersebut adalah:

- a) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian layanan.
- f) Kemampuan petugas layanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.



- h) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
- i) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k) kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun saran yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan.

### 3. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml, parasuraman, Berry (2011:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada

lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen.

Kelima dimensi tersebut yaitu :

a) Tangibles

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran.

b) Reliability

Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya.

c) Responsiveness

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

d) Assurance

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

e) Empathy

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

4. Efektivitas Pelayanan

Dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan beberapa macam cara antara lain efisiensi, efektivitas, dan lain-lain. Apabila cara tersebut terlaksana dengan baik maka akan terjadi peningkatan pelayanan yang pada akhirnya akan menghasilkan manfaat dari berbagai pihak, baik terhadap organisasi/lembaga maupun terhadap masyarakat.

Pada umumnya keluaran hasil dari sektor pemerintah yang berupa pemberian jasa pelayanan kepada masyarakat dapat diukur melalui efektifitas.

Efektivitas menurut H. Emerson mengatakan :

“Pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya” (Drs. Soewarno Handayani, Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen, 1990, hal 15)

Berdasarkan yang dikemukakan oleh H. Emerson tersebut diatas, maka kita dapat mengatakan bahwa yang menjadi penekanan utama dari efektifitas ialah berada pada pencapaian sasaran tujuan, tanpa mengingot dan memperdulikan pengeluaran dan pengorbanan yang harus terjadi, yang demikian itu menjadi ukuran untuk menentukan efektifitas tidaknya tujuan dan sasaran yang telah digariskan, atau dengan kata lain untuk mengukur tingkat efektifitas adalah membandingkan antara rencana atau target yang telah di tentukan dengan hasil yang dicapai. Semakin tinggi hasil yang dicapai disbanding dengan target yang direncanakan, semakin tinggi tingkat efektifitas.

Dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan perlu adanya aktivitas kerja pegawai. Hasil seleksi variabel berdasarkan metode Mc. Cormilk dan Tiffin mengatakan terdiri dari kelompok :

1. Variabel yang termasuk situasional atau eksternal, seperti fasilitas kerja, teknologi dan praktek manajemen

2. Variabel individual atau personal seperti gaya manajemen, keterampilan (meliputi pendidikan, penelitian dan pengalaman) dan moti prestasi kerja.

Dari variabel-variabel yang tersebut diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Variabel situasional atau eksternal :
  - a. Fasilitas kerja, yang diartikan dengan variabel ini diperlukan dan disyaratkan untuk pelaksanaan tugas bagi disepemangku jabatan. Dalam melaksanakan tugas, seseorang selalu dihadapkan kepada proses kegiatan yang terdiri dari empat unsure yaitu : mesin, peralatan perlengkapan dan alat.
  - b. Teknologi, pengertian variable ini adalah alat ukur yang digunakan dalam mengukur tanah dan mesin ketik yang diperlukan dan disyaratkan untuk pelaksanaan tugas pemangku jabatan
  - c. Praktek manajemen, yaitu keputusan manajemen tentang pengelolaan pada suatu unit kerja dalam rangka pelaksanaan tugas unit, termasuk dalam pengertian variable praktek manajemen adalah pemberian intensif, penyediaan peratuan kerja dan pelakasanaan sangsi.
2. Variabel individual atau personal :
  - a. Gaya manajemen, yaitu tipe kepemimpinan dari pimpinan unit kerja ditempatkan berdasarkan orientasi tugas

- b. Keterampilan, dengan variable ini diartikan pendidikan, latihan dan pengalaman.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

“Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian 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.”

Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah:

1. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
3. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan peru
4. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;

- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

#### 5. Maklumat pelayanan

Pengertian Maklumat pelayanan adalah suatu bentuk pemberitahuan tentang belakunya suatu peraturan yang didalamnya memuat sanksi hukum yang berlaku bagi siapapun saja yang tidak mau mentaati atau menjalankan apa yang dimaksudkan peraturan tersebut.

Maklumat pelayanan adalah suatu pernyataan tertulis yang memuat keseluruhan detail mengenai janji yang terdapat di dalam standar pelayanan. Pendek kata arti maklumat pelayanan adalah pernyataan kesanggupan kewajiban pihak penyelenggara untuk dapat melaksanakan pelayanannya sesuai dengan standar tertentu.

Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan berdasarkan

undang-undang nomor 25 tahun 2009. Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jela, luas dan memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggara pelayanan public yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya, baik dalam bentuk lisan bahasa gambar atau bahasa local serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

Pihak penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan. Selain alokasi anggaran penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan public.

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. Adil dan tidak diskriminatif;
- b. Cermat;
- c. Santun dan ramah;
- d. Tegak, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;

- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahaskan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasiserta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, atau kewenangan di miliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

### **C. Pengertian Sertifikat Tanah**

Setiap hak yang di bukukan itu dibuatkan salinan dari buku tanah yang bersangkutan, dan untuk menguraikan tanahnya dibuatkan surat ukur. Salinan buku tanah dan surat ukur setelah dijilid menjadi satu bersama-sama dengan suatu kertas sampul yang bentuknya ditetapkan dengan peraturan, disebut sertifikat. Sedangkan sertifikat tanah adalah :

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



Berdasarkan pengertian diatas dapat di 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 dalam bentuk peta dan uraian. Sertifikat tanah diterbitkan untuk kepentingan pemegang hak yang bersangkutan sesuai dengan data fisik dan yuridis yang telah di daftarkan dalam bentuk tanah.

#### 1. Fungsi sertifikat tanah

Produk akhir dari kegiatan pendaftaran tanah berupa sertifikat hak atas tanah, mempunyai banyak fungsi bagi pemiliknya dan fungsinya itu tidak dapat digunakan dengan benda lain. Fungsi sertifikat tanah yaitu :

- a) Sertifikat tanah berfungsi sebagai alat pembuktian yang kuat sebagaimana disebutkan dalam pasal 19 ayat (2) huruf c UUPA, seseorang atau badan hukum akan mudah membuktikan dirinya sebagai pemegang hak atas suatu bidang tanah. Apabila telah jelas namanya tercantum dalam sertifikat itu. Semua keterangan yang tercantum dalam sertifikat itu mempunyai kekuatan hukum harus diterima (oleh hakim) sebagai keterangan yang benar sepanjang tidak ada bukti lain yang dapat membuktikan sebaliknya.
- b) Sertifikat hak atas tanah memberikan kepercayaan bagi pihak bank/kreditor untuk memberikan pinjaman uang kepada pemiliknya. Apabila pemegang hak atas tanah itu seseorang pengusaha maka akan

memudahkan baginya mengembangkan usahanya karena kebutuhan akan modal mudah diperoleh

- c) Bagi pemerintah adanya sertifikat hak atas tanah membuktikan bahwa tanah yang bersangkutan telah terdaftar pada kantor pertanahan, dan apabila sewaktu-waktu diperlukan dengan mudah ditemukan. Data ini sangat penting untuk perencanaan kegiatan pembangunan misalnya pengembangan kota, pemasangan pipa-pipa irigasi, kabel telepon, penarikan pajak bumi dan bangunan dan sebagainya. Sertifikat hak atas tanah memberikan rasa aman dan tenang bagi pemiliknya. Dan segala sesuatu mudah diketahui dan sifatnya pasti serta dapat dipertanggung jawabkan secara hukum.

## 2. Persyaratan yang harus dipenuhi peserta

- 1) Pemilik Tanah sebelum Tahun 1997.
  - 1) Surat Permohonan
  - 2) Surat Pernyataan penguasaan fisik sistimatis bermeterai Rp. 6.000,-
  - 3) Identitas pemohon (KTP) yang dilegalisir oleh yang berwenang
  - 4) Surat Kuasa bermeterai Rp. 6.000,-bila dikuasakan kepada pihak lain
  - 5) Surat perwalian bila masih di bawah umur bermeterai Rp. 6.000,- diketahui Kades
  - 6) Salinan Letter D / C yang dilegalisir oleh yang berwenang
  - 7) Bukti Perolehan tanahnya (segel jual beli, segel hibah, surat keterangan warisan dll).

- 8) Foto copy SPPT dilegalisir oleh yang berwenang.
- 9) Berita Acara kesaksian diketahui 2 orang saksi
- 10) Surat pernyataan lain yang diperlukan bermeterai Rp. 6.000,--
- 11) Memasang patok tanda batas. Permanen (menurut syarat sebagaimana PMNA/Ka BPN No. 3/1997)

2) Pemilikan Tanah sesudah Tahun 1997

Jual Beli / Hibah

- 1) Surat Permohonan
- 2) Surat Pernyataan penguasaan fisik sistimatis bermeterai Rp. 6.000,-
- 3) Foto copy KTP para pihak dilegalisir oleh yang berwenang
- 4) Foto copy SPPT dilegalisir oleh yang berwenang.
- 5) Akta jual beli / hibah meterai 2 buah Rp. 12.000,--
- 6) Salinan Letter C yang dilegalisir oleh yang berwenang
- 7) Bukti SSB BPHTB
- 8) Bukti SSP PPh kalau kena pajak PPh
- 9) Sketsa pemecahan bidang tanah
- 10) Surat pernyataan pemilikan tanah pertanian bermetersi Rp.6.000,--
- 11) Memasang patok tanda batas. Permanen (menurut syarat sebagaimana PMNA/Ka BPN No. 3/1997)

3) Warisan

- 1) Foto copy KTP para ahli waris dilegalisir oleh yang berwenang
- 2) Surat Pernyataan penguasaan fisik sistimatis bermeterai Rp. 6.000,-
- 3) Surat kematian

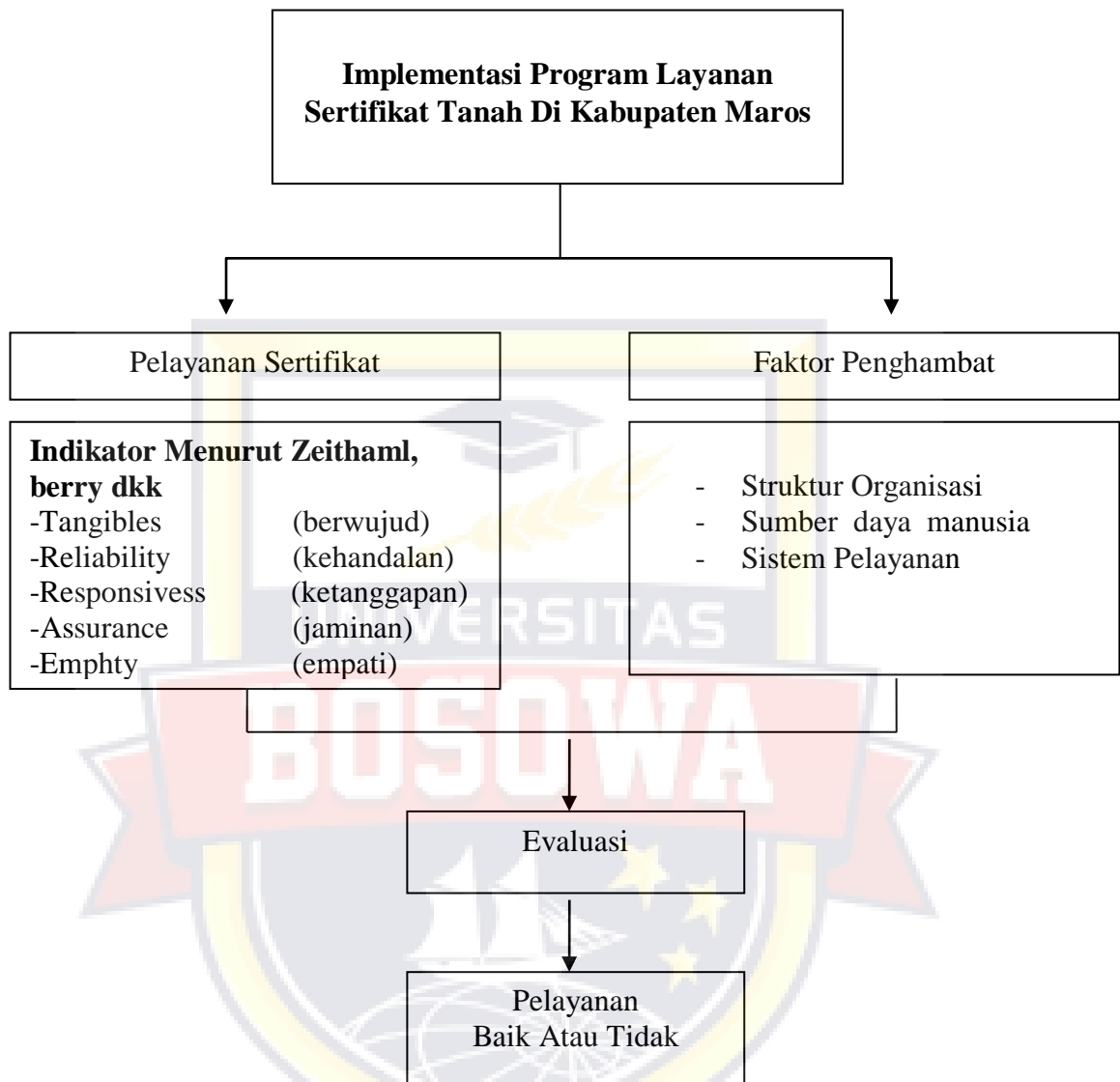
- 4) Surat keterangan Warisan bermetari Rp. 6.000,-
  - 5) Surat Perwalian / surat pengampuan
  - 6) Salinan Letter C yang dilegalisir oleh yang berwenang
  - 7) Foto copy SPPT dilegalisir oleh yang berwenang.
  - 8) Surat pernyataan lain bermeterai Rp. 6.000,--
  - 9) Memasang patok tanda batas. Permanen (menurut syarat sebagaimana PMNA/Ka BPN No. 3/1997)
- 4) Warisan dan pembagian milik bersama
- 1) Foto copy KTP para ahli waris dilegalisir oleh yang berwenang
  - 2) Surat Pernyataan penguasaan fisik sistimatis bermeterai Rp. 6.000,-
  - 3) Surat kematian
  - 4) Surat keterangan Warisan bermetari Rp. 6.000,-
  - 5) Foto copy SPPT dilegalisir oleh yang oleh yang berwenang
  - 6) Salinan Letter C yang dilegalisir oleh yang berwenang
  - 7) Akta Pembagian Hak bersama (APHB) materai 2 buah Rp. 12.000,-
  - 8) Bukti SSB BPHTB
  - 9) Surat pernyataan lain bermeterai Rp. 6.000,--
  - 10) Memasang patok tanda batas. Permanen (menurut syarat sebagaimana PMNA/Ka BPN No. 3/1997)

#### D. Kerangka Konsep

Kantor badan Pertanahan disingkat BPN merupakan salah satu kantor pemerintah (BUMN) dimana suatu sektor yang berperan penting dalam memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam memberikan pelayanan mengenai masalah-masalah yang terjadi pada tanah. Peran BPN dalam memberikan pelayanan publik haruslah sesuai dengan SOP sehingga tercapai kepuasan pelanggan.

Masalah-masalah yang menghambat larasita seperti Struktur Pelayanan, Sumber Daya Manusia yang kurang dan Sistem Pelayanan yang diberikan petugas belum optimal. Hal ini perlu ditindak lanjuti sehingga tidak mengganggu kinerja BPN dan pelanggan pun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal yang harus diprioritaskan oleh kantor ini ialah terletak pada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan terhadap instansi publik dengan memberikan pelayanan sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik kualitas mutu yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat dapat dilakukan pengukuran. Adapun yang menjadi indikator pelayanan yang baik kepada masyarakat terletak pada lima dimensi menurut Zeithaml, Parasuraman dkk ialah *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empaty*

Gambar 1 Kerangka Konsep



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

1. Jenis ini adalah metode penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument
2. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta Implementasi layanan sertifikat tanah di kabupaten maros.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros Jl. Dr. Ratulangi No.48 Kec. Turikale sebagai instansi publik yang mengurus dan mengatur pertanahan di Kabupaten Maros.

#### **C. Sumber Data**

##### **1. Data primer**

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung pada sumber data yaitu informan yang bersangkutan dengan cara wawancara dan pengamatan (observasi) pada informan. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu :

1. Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat (1)
2. Kepala Tata Usaha dan Kepala Umum Kepegawaian (2)
3. Masyarakat yang memanfaatkan Program PTSL (6)

Untuk memudahkan penelitian ini, maka peneliti mengambil informan sebanyak 9 (Sembilan) orang yang dianggap mengetahui masalah yang terkait dalam penelitian ini.

## 2. Data sekunder

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

## **D. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tiga pengumpulan data, yaitu :

### 1) Wawancara

Wawancara yaitu suatu cara untuk mendapatkan dan mengumpulkan data melalui Tanya jawab dan dialog atau diskusi dengan informan yang dianggap mengetahui banyak tentang obyek dan masalah penelitian.

### 2) Observasi

Observasi yaitu pengamatan secara langsung dilokasi penelitian guna memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti terkait dengan Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Maros.



### 3) Studi pustaka

Yaitu pengumpulan data dengan cara mempelajari dan membaca untuk mendapatkan landasan teori atau pemikiran serta data-data empiris yang bersumber dari buku-buku, catatan-catatan yang ada hubungan dengan masalah yang diteliti.

## **E. Teknik Analisis Data**

Di dalam penelitian ini data yang telah dikumpulkan dan diseleksi menggunakan teknik analisis dan deskriptif yaitu data-data yang telah dihimpun dan dikumpulkan baik primer maupun sekunder, kemudian diambil kesimpulan sebagai jawaban masalah yang diteliti. Adapun mengenai teknik analisis data diatas yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Jam'an Satori dan Aan Komariah (2010:39) dapat diterapkan melalui 3 alur penerapan sebagai berikut:

### 1) Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan, pemerhatian pada penyerderhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang diperoleh dari catatan lapangan. Dengan cara mereduksinya dengan meringkas, memberi kode, menelusuri tema memberi gugus-gugus dan menulis memo. Lebih lanjut Miles dan Huberman (Sigiono. 2010:338) mengatakan bahwa mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari pola dan temanya dan membuang yang tidak perlu.

## 2) Penyajian Data

Penyajian data dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah diraih. Misalnya dituangkan dalam berbagai jenis matriks, grafik, jaringan, dan bagan.

Lebih lanjut Miles dan Huberman (Sugiono, 2010:341) bahwa yang paling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

## 3) Penarikan Kesimpulan Dan Verifikasi Data

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan mencari arti, mencatat, keteraturan, pola-pola, penjelasan konfigurasi-konfigurasi yang mungkin sesuai dengan alur sebab akibat, dan proporsi. Kesimpulan juga diverifikasi, yaitu pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis selama penyimpulan, tinjauan ulang pada catatan lapangan atau meminta respon atau komentar responde yang telah dijang datanya untuk membaca kesimpulan yang telah disimpulkan peneliti, kecocokan dan kekokohnya.

## F. Pengabsahan Data

Untuk mengecek keabsahan temuan data di tempat penelitian maka penulis menggunakan metode triangulasi yaitu pada hakikatnya triangulasi merupakan pendekatan multimetode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Ide dasarnya adalah bahwa fenomena yang diteliti dapat dipahami dengan baik sehingga diperoleh kebenaran

tingkat tinggi dari sudut pandang yang berbeda beda akan memungkinkan diperoleh tingkat kebenaran yang handal. Karena itu, triangulasi ialah usaha mengecek kebenaran data atau informasi yang diperoleh peneliti dari berbagai sudut pandang yang berbeda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin yang terjadi pada saat pengumpulan dan analisis data.

### **G. Definisi Operasional**

Untuk memudahkan suatu pemahaman agar dapat memudahkan peneliti maka, penulis memberikan beberapa batasan peneliti focus penelitian ini dioperasikan melalui beberapa indikator berikut :

#### **1. Pelayanan publik**

Birokrasi pemerintahan dalam pelayanan publik dapat dilihat dalam proses pelaksanaannya apakah selama ini sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Maros.

#### **2. Sertifikat Tanah**

Sertifikat tanah seseorang yang memiliki hak atas sebidang tanah sesuai dengan peraturan yang berlaku, harus dibuktikan dengan tanda bukti. Dan program LARASITA yaitu PTSL berlaku untuk masyarakat kalangan menengah kebawah.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum**

##### 1. Keadaan Geografis

Kabupaten Maros adalah salah satu daerah Tingkat II di provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 1.619,12 Km dan berpenduduk sebanyak 339.300 jiwa. Di daerah ini juga terdapat tempat wisata yaitu Taman Nasional, Banting Murung, Bulusaraung, dan Batu Karst. Selain itu Kabupaten Maros juga memiliki potensi ekonomi karena Bandar Udara Internasional Sulthan Hasanuddin berada di Kabupaten Maros. Secara administratif, Kabupaten Maros terdiri atas 14 kecamatan yang mana Kabupaten ini berbatasan dengan :

- Sebelah Utara : Kabupaten Pangkep dan Kabupaten Bone
- Sebelah Timur : Kabupaten Bone dan Kabupaten Gowa
- Sebelah Selatan : Kabupaten Gowa dan Kota Makassar
- Sebelah Barat : Selat Makassar

##### 2. Visi dan Misi

Visi

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

## MISI

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

### 3. Susunan Organisasi serta Tugas dan Fungsinya

Kantor Wilayah terdiri atas:

- a. Bagian Tata Usaha;
- b. Bidang Infrastruktur Pertanahan;
- c. Bidang Hubungan Hukum Pertanahan;
- d. Bidang Penataan Pertanahan;
- e. Bidang Pengadaan Tanah; dan
- f. Bidang Penanganan Masalah dan Pengendalian

Tugas dan fungsinya

#### a. Bagian Tata Usaha

Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pemberian dukungan administrasi dilingkungan Kantor Wilayah.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Bagian Tata Usaha menyelenggarakan fungsi:

- 1) Pelaksanaan penyusunan rencana, program dan anggaran, serta pelaporan;
- 2) Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan program strategis pertanahan;
- 3) Pelaksanaan urusan organisasi, ketatalaksanaan, analisis jabatan, dan pengelolaan urusan kepegawaian;
- 4) Pengoordinasian dan fasilitasi pelaksanaan reformasi birokrasi di Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan;

- 5) Pengelolaan urusan keuangan dan administrasi barang milik negara;
- 6) Pelaksanaan urusan ketatausahaan, rumah tangga, protokol, perlengkapan, dan penyelenggaraan layanan pengadaan;
- 7) Pengoordinasian dan fasilitasi pengelolaan pelayanan pertanahan;
- 8) Pelaksanaan urusan hubungan masyarakat dan pelayanan informasi, advokasi hukum, peraturan perundang-undangan, dan penanganan pengaduan masyarakat; dan
- 9) Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pertanahan serta pengoordinasian penyelesaian tindak lanjut temuan hasil pengawasan di Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan.

Bagian Tata Usaha terdiri atas:

- a. Sub bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan;

Subbagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, s program, anggaran dan pelaporan, pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan program strategis pertanahan, dan kegiatan pertanahan serta pengoordinasian penyelesaian tindak lanjut temuan hasil pengawasan di Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan.

- b. Sub bagian Organisasi dan Kepegawaian;

Subbagian Organisasi dan Kepegawaian mempunyai tugas melakukan penyiapan pelaksanaan urusan organisasi, ketatalaksanaan, analisis jabatan, dan pengelolaan urusan

kepegawaian serta pengoordinasian dan fasilitasi pelaksanaan reformasi birokrasi di Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan.

c. Sub bagian Keuangan dan Barang Milik Negara;

Subbagian Keuangan dan Barang Milik Negara mempunyai tugas melakukan penyiapan pengelolaan urusan keuangan dan administrasi barang milik Negara

b. Bidang Infrastruktur Pertanahan

Bidang Infrastruktur Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan pengoordinasian, pembinaan, dan pelaksanaan pengukuran dan pemetaan dasar, pengukuran dan pemetaan kadastral, serta survei dan pemetaan tematik.

Bidang Infrastruktur Pertanahan menyelenggarakan fungsi:

Pelaksanaan pengukuran dan pemetaan dasar;

- (1) Pelaksanaan pengukuran batas administrasi, kawasan dan wilayah tertentu;
- (2) Pelaksanaan, koordinasi dan pembinaan tenaga teknis, surveyor, dan petugas survei dan pemetaan temati pada Kantor Pertanahan di wilayahnya;
- (3) Pelaksanaan pengelolaan dan pemutakhiran peralatan teknis serta teknologi pengukuran dan pemetaan;
- (4) Pelaksanaan pemeliharaan kerangka dasar kadastral nasional di wilayahnya;



- (5) Pelaksanaan, koordinasi dan pengelolaan basis data geospasial pertanahan dan Komputerisasi Kegiatan Pertanahan berbasis data spasial;
- (6) Pelaksanaan pengukuran dan pemetaan kadastral, pembukuan serta pengelolaan basis data dan informasi batas bidang tanah, ruang dan perairan;
- (7) Pelaksanaan survei dan pemetaan tematik pertanahan, perbatasan, dan wilayah tertentu; dan
- (8) Pelaksanaan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang infrastruktur pertanahan.

a. Seksi Pengukuran dan Pemetaan Dasar Tematik

Seksi Pengukuran dan Pemetaan Dasar Tematik mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, pelaksanaan pengukuran dan pemetaan dasar, pelaksanaan pengukuran batas administrasi, kawasan dan wilayah tertentu, pelaksanaan, koordinasi dan pembinaan tenaga teknis dan surveyor pada Kantor Pertanahan di wilayahnya, pelaksanaan pengelolaan dan pemutakhiran peralatan teknis serta teknologi pengukuran dan pemetaan, pelaksanaan pemeliharaan kerangka dasar kadastral nasional di wilayahnya, pelaksanaan, koordinasi dan pengelolaan basis data geospasial pertanahan dan Komputerisasi Kegiatan Pertanahan berbasis data spasial, serta evaluasi dan pelaporan.

b. Seksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral;

Seksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, pelaksanaan pengukuran dan pemetaan kadastral, pembukuan serta pengelolaan basis data dan informasi batas bidang tanah, ruang dan perairan, serta evaluasi dan pelaporan.

c. Bidang Hubungan Hukum Pertanahan

Bidang Hubungan Hukum Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan pengoordinasian, pembinaan, dan pelaksanaan penetapan hak tanah dan pemberdayaan hak tanah masyarakat, pendaftaran hak tanah, dan pemeliharaan data hak tanah serta pembinaan PPAT.

Bidang Hubungan Hukum Pertanahan menyelenggarakan fungsi:

- (1) Pelaksanaan pemberian penetapan, perpanjangan, dan penetapan kembali hak perseorangan dan badan hukum swasta, serta hak atas ruang dan hak komunal;
- (2) Penyiapan bahan pemberian izin dan penetapan hak atas tanah badan sosial/keagamaan serta penegasan sebagai tanah wakaf, tanah bekas milik Belanda, dan bekas tanah asing lainnya;
- (3) Penyiapan bahan penunjukan badan hukum tertentu yang dapat mempunyai hak milik;

- (4) Pelaksanaan inventarisasi dan identifikasi tanah hak perseorangan dan badan hukum swasta, serta hak atas ruang;
- (5) Pelaksanaan pemberdayaan hak atas tanah masyarakat;
- (6) Penyiapan kerjasama dengan lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah dalam rangka pemberdayaan hak atas tanah masyarakat;
- (7) Pelaksanaan pengembangan dan diseminasi model pemberdayaan hak atas tanah masyarakat;
- (8) Pelaksanaan pendaftaran hak atas tanah, hak atas ruang, hak milik atas satuan rumah susun, hak pengelolaan, hak tanggungan, tanah wakaf, hak atas tanah badan sosial/keagamaan dan pencatatan pembatalan hak serta hapusnya hak;
- (9) Pemeliharaan data pendaftaran tanah dan ruang, hak milik atas satuan rumah susun, hak pengelolaan, tanah wakaf, dan pemberian izin peralihan hak, pelepasan hak, perubahan penggunaan dan perubahan pemanfaatan/ komoditas, peralihan saham, pengembangan dan Pembinaan PPAT;
- (10) Pelaksanaan dan pengelolaan informasi dan Komputerisasi Kegiatan Pertanahan berbasis data yuridis; dan
- (11) Pelaksanaan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang hubungan hukum pertanahan.

Bidang Hubungan Hukum Pertanahan terdiri atas:

a. Seksi Penetapan Hak Tanah dan Pemberdayaan Hak Tanah Masyarakat

Seksi Penetapan Hak Tanah dan Pemberdayaan Hak Tanah Masyarakat mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, pelaksanaan pemberian penetapan, perpanjangan, dan penetapan kembali hak perseorangan dan badan hukum swasta, serta hak atas ruang dan hak komunal, penyiapan bahan pemberian izin dan penetapan hak atas tanah badan sosial/keagamaan serta penegasan sebagai tanah wakaf, tanah bekas milik Belanda, dan bekas tanah asing lainnya, penyiapan bahan penunjukan badan hukum tertentu yang dapat mempunyai hak milik, pelaksanaan inventarisasi dan identifikasi tanah hak perseorangan dan badan hukum swasta, serta hak atas ruang, pelaksanaan pemberdayaan hak atas tanah masyarakat, penyiapan kerjasama dengan lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah dalam rangka pemberdayaan hak atas tanah masyarakat, pelaksanaan pengembangan dan diseminasi model pemberdayaan hak atas tana masyarakat, serta evaluasi dan pelaporan.

b. Seksi Pendaftaran Hak Tanah;

Seksi Pendaftaran Hak Tanah mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, pelaksanaan pendaftaran hak atas tanah, hak atas ruang, hak milik

atas satuan rumah susun, hak pengelolaan, hak tanggungan, tanah wakaf, hak atas tanah badan sosial/keagamaan dan pencatatan pembatalan hak serta hapusnya hak, serta evaluasi dan pelaporan.

c. Seksi Pemeliharaan Data Hak Tanah dan Pembinaan PPAT;

Seksi Pemeliharaan Data Hak Tanah dan Pembinaan PPAT mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, pemeliharaan data pendaftaran tanah dan ruang, hak milik atas satuan rumah susun, hak pengelolaan, tanah wakaf, dan pemberian izin peralihan hak, pelepasan hak, perubahan penggunaan dan perubahan pemanfaatan/komoditas, peralihan saham, pengembangan dan pembinaan PPAT, pelaksanaan dan pengelolaan informasi dan Komputerisasi Kegiatan Pertanahan berbasis data yuridis, serta evaluasi dan pelaporan

d. Bidang Penataan Pertanahan

Bidang Penataan dan Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan pengoordinasian, pembinaan dan pelaksanaan penatagunaan tanah, *landreform*, dan konsolidasi tanah, serta penataan kawasan tertentu.

Bidang Penataan Pertanahan menyelenggarakan fungsi:

- (1) pelaksanaan penyusunan persediaan tanah, penetapan penggunaan dan pemanfaatan tanah, neraca penatagunaan tanah, bimbingan dan penerbitan pertimbangan teknis pertanahan dan penatagunaan

- tanah, pemantauan dan evaluasi perubahan penggunaan tanah, pengelolaan basis data dan sistem informasi geografi;
- (2) pelaksanaan inventarisasi dan pengelolaan basis data otensi dan data lahan pertanian pangan berkelanjutan;
  - (3) pelaksanaan inventarisasi dan pengelolaan basis data tanah obyek *landreform*, pengusulan penetapan/penegasan tanah obyek *landreform*, pengeluaran tanah dari obyek *landreform*, pendayagunaan tanah obyek *landreform* dan ganti kerugian tanah obyek *landreform*;
  - (4) pelaksanaan redistribusi tanah dan pemanfaatan bersama atas tanah;
  - (5) pelaksanaan penyusunan potensi obyek konsolidasi tanah, pelaksanaan sosialisasi, perencanaan, pengembangan desain, promosi, koordinasi dan kerja sama konsolidasi tanah serta bimbingan partisipasi masyarakat;
  - (6) pelaksanaan pemantauan dan pengelolaan data, evaluasi, penanganan permasalahan dan pelaporan potensi obyek konsolidasi tanah dan konsolidasi tanah;
  - (7) pelaksanaan penataan pemanfaatan kawasan, melaksanakan inventarisasi, penyesuaian, penataan, pengendalian, zonasi, kerjasama dengan lembaga pemerintah dan lembaga nonpemerintah, penyusunan pertimbangan teknis pertanahan, pemantauan dan

- evaluasi, serta pengelolaan basis data pemanfaatan kawasan di wilayah pesisir, pulau kecil, perbatasan dan kawasan tertentu; dan
- (8) pelaksanaan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan kegiatan di bidang penataan pertanahan.

Bidang Penataan Pertanahan terdiri atas:

a. Seksi Penatagunaan Tanah;

Seksi Penatagunaan Tanah mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, pelaksanaan penyusunan persediaan tanah, penetapan penggunaan dan pemanfaatan tanah, neraca penatagunaan tanah, bimbingan dan penerbitan pertimbangan teknis pertanahan dan penatagunaan tanah, pemantauan dan evaluasi perubahan penggunaan tanah, pengelolaan basis data dan sistem informasi geografi, pelaksanaan inventarisasi dan pengelolaan basis data potensi dan data lahan pertanian pangan berkelanjutan, serta evaluasi dan pelaporan.

b. Seksi Landreform dan Konsolidasi Tanah;

Seksi Landreform dan Konsolidasi Tanah mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, pelaksanaan inventarisasi dan pengelolaan basis data tanah obyek *landreform*, pengusulan penetapan/penegasan tanah obyek *landreform*, pengeluaran tanah dari obyek *landreform*, pendayagunaan tanah obyek *landreform* dan ganti kerugian tanah obyek *landreform*, pelaksanaan redistribusi tanah dan pemanfaatan

bersama atas tanah, pelaksanaan penyusunan potensi obyek konsolidasi tanah, pelaksanaan sosialisasi, perencanaan, pengembangan desain, promosi, koordinasi dan kerja sama konsolidasi tanah serta bimbingan partisipasi masyarakat, pelaksanaan pemantauan dan pengelolaan

e. Bidang Pengadaan Tanah

Bidang Pengadaan Tanah mempunyai tugas melaksanakan pengoordinasian, pembinaan, dan pelaksanaan pemanfaatan tanah pemerintah, bina pengadaan dan penetapan tanah pemerintah, serta penilaian tanah.

Bidang Pengadaan Tanah menyelenggarakan fungsi:

- (1) Pelaksanaan pemberian perizinan kerjasama pemanfaatan tanah pemerintah, perpanjangan perizinan kerjasama pemanfaatan tanah pemerintah, pemberian rekomendasi pencatatan peralihan dan penghapusan tanah pemerintah serta pemberian rekomendasi penertiban pelanggaran perjanjian kerjasama pemanfaatan tanah pemerintah;
- (2) Pembinaan perencanaan dan persiapan pengadaan tanah, pelaksanaan pengadaan tanah pemerintah, dan penyerahan hasil pengadaan tanah;



- (3) Pelaksanaan penetapan hak atas tanah, izin peralihan hak atau izin pelepasan hak dan kerjasama pemanfaatan aset instansi pemerintah, badan hukum pemerintah, dan badan usaha pemerintah;
- (4) Pelaksanaan penilaian tanah, bidang tanah dan properti;
- (5) Pelaksanaan pengadaan, pemutakhiran, dan kerjasama pembuatan peta zona nilai tanah kabupaten/kota, peta zona nilai ekonomi kawasan dan potensi sumber daya agraria;
- (6) Pelaksanaan dan pengelolaan informasi dan Komputersasi Kegiatan Pertanahan berbasis data zona nilai tanah dan zona nilai ekonomi kawasan; dan
- (7) Pelaksanaan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang pengadaan tanah.

Bidang Pengadaan Tanah terdiri atas:

a. Seksi Pemanfaatan Tanah Pemerintah;

Seksi Pemanfaatan Tanah Pemerintah mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, pelaksanaan pemberian perizinan kerjasama pemanfaatan tanah pemerintah, perpanjangan perizinan kerjasama pemanfaatan tanah pemerintah, pemberian rekomendasi pencatatan peralihan dan penghapusan tanah pemerintah serta pemberian rekomendasi penertiban pelanggaran perjanjian kerjasama pemanfaatan tanah pemerintah, serta evaluasi dan pelaporan.

Seksi Penilaian Tanah mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, pelaksanaan penilaian tanah, bidang tanah dan properti, pelaksanaan pengadaan, pemutakhiran, dan kerjasama pembuatan peta zona nilai tanah kabupaten/kota, peta zona nilai ekonomi kawasan dan potensi sumber daya agraria, pelaksanaan dan pengelolaan informasi dan Komputersasi Kegiatan Pertanahan berbasis data zona nilai tanah dan zona nilai ekonomi kawasan, serta evaluasi dan pelaporan.

b. Seksi Bina Pengadaan dan Penetapan Tanah Pemerintah;

Seksi Bina Pengadaan dan Penetapan Tanah Pemerintah mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, pembinaan perencanaan dan persiapan pengadaan tanah, pelaksanaan pengadaan tanah pemerintah, dan penyerahan hasil pengadaan tanah, pelaksanaan penetapan hak atas tanah, izin peralihan hak atau izi pelepasan hak dan kerjasama pemanfaatan aset instansi pemerintah, badan hukum pemerintah, dan badan usah pemerintah, serta evaluasi dan pelaporan.

f. Bidang Penanganan Masalah dan Pengendalian Pertanahan

Bidang Penanganan Masalah dan Pengendalian Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan pengoordinasian, pembinaan, dan pelaksanaan penanganan sengketa dan konflik pertanahan, penanganan perkara pertanahan, serta pengendalian pertanahan.

Bidang Penanganan Masalah dan Pengendalian Pertanahan menyelenggarakan fungsi:

- (1) pelaksanaan pencegahan, penanganan, dan penyelesaian sengketa/konflik pertanahan, serta analisis dan penyiapan usulan pembatalan hak atas tanah;
- (2) pelaksanaan penanganan dan penyelesaian perkara pertanahan, analisis dan penyiapan usulan pembatalan hak atas tanah berdasarkan putusan pengadilan atau hasil perdamaian;
- (3) pelaksanaan pengendalian dan pemantauan pemanfaatan pertanahan;
- (4) pelaksanaan penelitian data dan penyiapan usulan serta rekomendasi penertiban dan pendayagunaan tanah terlantar; dan
- (5) pelaksanaan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang penanganan masalah dan pengendalian pertanahan.

Bidang Penanganan Masalah dan Pengendalian Pertanahan terdiri atas:

- a. Seksi Sengketa Konflik Pertanahan dan Perkara Pertanahan;

Seksi Sengketa dan Konflik Pertanahan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, pelaksanaan pencegahan, penanganan, dan penyelesaian sengketa/konflik pertanahan, serta analisis dan penyiapan usulan pembatalan hak atas tanah, serta evaluasi dan pelaporan.

b. Seksi Penanganan Perkara Pertanahan

Seksi Penanganan Perkara Pertanahan mempunyai tugas melakukan persiapan bahan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, pelaksanaan penanganan dan penyelesaian perkara pertanahan, analisis dan persiapan usulan pembatalan hak atas tanah berdasarkan putusan pengadilan atau hasil perdamaian, serta evaluasi dan pelaporan.

c. Seksi Pengendalian Pertanahan;

Seksi Pengendalian Pertanahan mempunyai tugas melakukan persiapan bahan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, pelaksanaan pengendalian dan pemantauan pemanfaatan pertanahan, pelaksanaan penelitian data dan persiapan usulan serta rekomendasi penertiban dan pendayagunaan tanah terlantar, serta evaluasi dan pelaporan.

## **B. PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

### 1. Implementasi layanan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Maros

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan sertifikat tanah melalui program PTSL ( pendaftaran tanah sistematis lengkap) di kantor pertanahan kabupaten maros.

Pada umumnya keluaran hasil dari sektor pemerintah yang berupa pemberian jasa pelayanan kepada masyarakat dapat diukur melalui

efektifitas. Namun ada beberapa indikator ukuran kepuasan masyarakat yang saya ambil terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan Zeithaml, Parasuraman, Berry (2011:135). Kelima dimensi ialah *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*.

a. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti langsung (*tangibles*) atau bukti fisik, yaitu kemampuan Kantor Pertanahan Kabupaten Maros untuk menciptakan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan adalah bukti nyata dari pelayanan. Oleh karena itu BPN Kabupaten Maros berusaha melengkapi institusinya dengan peralatan dan fasilitas yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Diharapkan dengan adanya fasilitas tersebut pelayanan yang diberikan akan semakin baik dan memuaskan

Sarana kerja yang paling vital di BPN Kabupaten Maros adalah Komputer, karena semua proses pelayanan dilakukan melalui Komputer. Seperti yang dikatakan salah satu Kepala Sub Tata Usaha di kantor BPN Kabupaten Maros yaitu Ibu Siti Saydah Sabyan, S.Sos, M.Adm :

*“Setiap tahunnya kami selalu memperbaiki fasilitas yang kami miliki, seperti memperbaharui program-program Komputer agar lebih cepat dan tepat aksesnya dan juga mengganti Komputer yang sudah tidak layak pake” (Wawancara 12 Agustus 2019)*

Tetapi dari hasil pengamatan saya, masih ada sarana kinerja yang belum ada yaitu papan alur proses pelayanan PTSL

Selain sarana kerja fasilitas pelayanan juga sangat penting fasilitas pelayanan berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat selama menunggu proses pelayanan selesai fasilitas pelayanan di BPN Kabupten Maros masih mempunyai kekurangan hal ini seperti yang dikatakan Bapak Imam ialah :

*“Fasilitas disini masih kurang, seperti tempat parkir yang tidak ada atapnya jadi kalau musim kemarau seperti sekarang ini semua motor kepanasan dan nanti pada saat musim hujan motor juga kehujanan” (Wawancara 16 Agustus 2019)*

Sama halnya yang dikatakan oleh Ibu Ulfa:

*“Sebenarnya ruang tunggu sudah cukup bersih, tapi kurang luas dan kursi tunggunya juga kurang sehingga biasa ada yang berdiri” (Wawancara 15 Agustus 2019)*

Adapun yang dikatakan oleh Ibu Sunarty Syam, A.Md Selaku Kepala Umum dan Kepegawaian :

*“Memang masih mempunyai kekurangan tapi kami terus berupaya untuk memperbaikinya, semua masukan dari masyarakat kami tampung yang dapat segera kami tindak lanjuti akan kami lakukan” (Wawancara 12 Agustus 2019)*

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa sarana pelayanan yang dimiliki bpn masih kurang memenuhi harapan. Karena untuk menunjang kelancaran proses pelayanan, maka sarana dan prasarana perlu ditingkatkan.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan

memuaskan. Keandalan pegawai BPN dapat dilihat dari seberapa jauh kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat serta kemampuannya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Seperti yang dikatakan Ibu Ulfa ialah :

*“Kecepatan pelayanan mereka lumayan, jika berkas kita lengkap maka penyelesaian urusannya juga cepat, tapi jika antriannya banyak ya harus sabar” (Wawancara 15 Agustus 2019)*

Sama halnya yang dikatakan Bapak Imam Sudirman :

*“Petugas disini cukup paham dengan tugas dan fungsinya dalam membantu masyarakat” (Wawancara 16 Agustus 2019)*

Adapun yang dikatakan bapak Anugerah :

*“Saya sangat senang dengan securitynya karena selain menjaga keamanan di kantor tersebut mereka dapat membantu saya dalam hal ini sebagai sumber informasi. Seperti apa saja berkas yang dibutuhkan pada saat proses pembuatan sertifikat” (Wawancara 21 Agustus 2019)*

Adapun yang dikatakan bapak Afdal :

*“Sebelum saya melakukan pendaftaran saya diminta untuk melengkapi berkas-berkas yang telah di syaratkan seperti ktp, kk seta slip pbb” (wawancara 19 Agustus 2019 )*

Dari hasil wawancara diatas dapat diutarakan bahwa pegawai BPN cukup handal dalam melayani sertifikat tanah. Pelayanan mereka cukup cepat. Jika terlalu lama itu salah satunya disebabkan karena banyaknya berkas yang tidak melengkapi persyaratan yang ada dan lain-lain.

c. Ketanggapan (*Responsivess*)

Daya tanggap pegawai dapat dilihat dari seberapa jauh pegawai dalam merespon apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat selama mereka mendapatkan pelayanan. BPN sebagai organisasi publik berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Adapun yang dikatakan salah pegawai dikantor BPN Kabupaten Maros Ibu A. Asmasariyanti, A.Md :

*“Pegawai disini memang dipersiapkan untuk membantu dalam proses yang menyangkut tanah” (Wawancara 14 Agustus 2019)*

Sama halnya yang dikatakan Bapak Afdal :

*“Petugas disetiap loket bertanggung jawab terhadap loketnya masing-masing pegawai disini saya kira sudah bekerja cukup dengan baik” (Wawancara 19 Agustus 2019)*

Adapun yang dikatakan Kepala Umum Kepegawaian BPN Ibu Sunarty Syam, A.Md :

*“Pegawai disini sudah cukup cepat dalam melayani. Pegawai di BPN sudah siap mulai jam 7 jadi ketika pelayanan dibuka jam 8 kami sudah siap diloket masing-masing” (Wawancara 12 Agustus 2019)*

Adapun yang dikatakan oleh bapak Imam bahwa :  
*“banyak keluhan dari masyarakat yang ingin mengurus sertifikat tanah. Akan tetapi masih kurang masyarakat yang mengetahui perkembangan teknologi yang semakin lama semakin canggih. Seperti halnya penguasaan sertifikat melalui pendaftaran online” (Wawancara 16 Agustus 2019)*

Tetapi dari hasil pengamatan meskipun sudah dibuka loket pelayanan. Pelayanan terkadang dilakukan lebih dari jam 8 sehingga membuat masyarakat menunggu lama.



Dari hasil wawancara jika dilihat dari daya tanggap dalam menanggapi keluhan masyarakat pegawai belum memberikan tanggapan yang memuaskan bagi yang ingin mengurus sertifikat.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan masyarakat. Adapun yang dikatakan Ibu Ulfa :

*“Waktunya tergantung dari pengurusan biasanya sampai satu sampai dua bulan kalau untuk pembuatan sertifikat pertama kali” (Wawancara 15 Agustus 2019)*

Adapun yang di katakan Ibu Nila :

*“Untuk rincian biaya yang kami bayar itu hanya biaya pendataran saja, selebihnya kami ikuti aturan kantor” (Wawancara 23 Agustus 2019)*

Adapun yang di katakan bapak Anugeerah bahwa:

*“Dalam pengurusan sertifikat tanah ini cukup melengkapi semua persyaratan. Soal biaya gratis tidak dipungut biaya apapun kecuali biaya administrasi” (Wawancara 21 Agustus 2019)*

Berdasarkan data yang diperoleh pada biaya/tarif administrasi pertanahan di kantor BPN Kabupaten Maros berdasarkan PP.Nomor 128 Tahun 2017 sesuai jenis dan luas kegiatan pertanahan kecuali biaya pendaftaran.

e. Simpati (*Empathy*)

Adanya komunikasi yang baik antara masyarakat dan petugas dapat mempercepat waktu penyelesaian. Misalnya ada masyarakat yang kurang lengkap, dengan komunikasi yang baik maka petugas

segera member tahu syarat-syarat apa saja yang harus dilengkapi.

Seperti yang dikatakan Kepala Umum Kepegawian di kantor BPN

Kabupaten Maros Ibu Sunarty Syam, A.Md :

*“Untuk mewujudkan pelayanan yang baik, saya berusaha meberikan pelayanan yang memuaskan pemohon atau masyarakat yang memang sudah menjadi kewajiban kita melayani sebaik-baiknya” (Wawancara 12 Agustus 2019)*

Adapun yang di katakan bapak Anugerah bahwa :

*“Pada prinsipnya pemerintah mendelegasikan disetiap kecamatan, tidak lain hanya untuk meningkatkan pelayanan dengan mempermudah akses masyarakat, yang paling penting bisa memotivasi masyarakat untuk mengurus sertifikat tanah” (Wawancara 21 Agustus 2019)*

Adapun yang di katakan bapak Afdal bahwa :

*“Begitu saya tahu ada program ptsl ini saya langsung melakukan pendaftaran. Karena pengurusannya sudah tidak sulit” (Wawancara 19 Agustus 2019)*

Adapun yang dikatakan oleh Ibu Nila

*“Petugas di sini enak diajak bicara jadi kalo saya bertanya sesuatu yang kurang jelas mereka menjawab dengan ramah” (Wawancara 23 Agustus 2019)*

Sama hal yang dikatakan Bapak Akbar

*“Iya petugas disini kebanyakan komunikatif walaupun ada beberapa yang tidak” (Wawancara 21 Agustus 2019)*

Adapun yang dikatakan oleh salah satu Kepala Sub Tata Usaha di kantor BPN Kabupaten Maros yaitu Ibu Siti Saydiah Sabyan, S.Sos, M.Adm :

*“Kewenangan untuk menerbitkan sertifikat tanah di berikan pada kami dan jumlah populasi yang memanfaatkan program ini meningkat di banding tahun sebelumnya” (Wawancara 12 Agustus 2019)*

Dari hasil wawancara petugas bpn sudah cukup baik dalam hal komunikasi dengan masyarakat, namun demikian masih perlu untuk lebih ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

#### 1. Proses Pelaksanaan PTSL

Berikut ini adalah tahapan pelaksanaan PTSL yang di bagi menjadi beberapa tahapan .:

##### a) Penyuluhan

Penyuluhan ini akan di jadwalkan terlebih dahulu dan dilaksanakan oleh petugas BPN yang berada di wilayah desa/kelurahan.

##### b) Pendataan

Setelah dilaksanakan penyuluhan, lalu petugas akan melaksanakan pendataan kepada masyarakat dengan menanyakan status kepemilikan tanah tersebut, apakah dari wasian, hibah ataupun jual beli dan juga bukti setor BPHTB dan PPH ( kecuali untuk masyarakat yang tidak mampu dibebaskan untuk biaya ini ) yang sudah dibayarkan.

##### c) Pengukuran

Setelah melewati proses administasi dan dikatakan lolos. Selanjutnya petugas akan melakukan pengukuran pengakuan terseut meliputi panjang dan lebarnya anah yang dimiliki,

batas tanah yang menjadi pembatas yang telah mendapat persetujuan dari pemilik tanah yang berbatasan, bentuk bidang dan juga luar bidang tanahnya.

d) Sidang panitia A

Sidang ini beranggotakan tiga orang BPN dan satu orang perwakilan dari desa atau kelurahan. Tujuan dari pengadaaan sidang ini untuk meneliti data yuridis pemeriksaan lapangan, mencatat sanggahan menarik kesimpulan serta mendapatkan keterangan tambahan.

e) Pengumuman dan pengesahan

Setelah melewati sidang panitia maka panitia akan mengumumkan hasilnya, lalu petugas akan melakukan pengesahan kurang lebih 14 hari setelah pengumuman tersebut tidak ada sanggahan, artinya tanah yang didaftarkan aman, bukan tanah sengketa dan dapat dilanjutkan untuk penerbitan sertifikat. Pengumuman tersebut sekurang-kurangnya berisi nama pemilik tanah, luas tanah, letak tanah dan bidang tanah.

f) Penerbitan sertifikat

Tahap terakhir yaitu penerbitan sertifikat oleh kementerian agrarian tata ruang/BPN yang menjadi bukti otentik seseorang atas kepemilikan tanah miliknya yang dibagikan kepada pemilik tanah.

Dengan mengikuti prosedur seperti diatas, pengurusan sertifikat di kantor pertanahan kabupaten maros sangatlah jelas dan

tidak sulit hal ini sesuai dengan pernyataan dari salah seorang pegawai di kantor BPN Kabupaten Maros yang bernama Ibu A.Asmasariyanti, A.Md :

*“Dalam proses pelayanan di kantor bpn kabupaten maros dengan fasilitas yang ada, membuat masyarakat yang mengurus pembuatan sertifikat sangat terbantu dengan adanya sistem PTSL yang memudahkan kita mendaftar” (Wawancara 14 Agustus 2019)*

Hal senada juga disampaikan oleh salah satu masyarakat yang mengurus sertifikat Bapak Akbar yang menyatakan sebagai berikut:

*“Saya di sini baru pertama kali mengurus sertifikat tanah dan saya kira proses pengurusannya tidak berbelit belit. Asalkan kita melengkapi semua syarat-syaratnya pasti semuanya mudah” (Wawancara 21 Agustus 2019)*

## 2. Biaya

Agar bisa mendapatkan sertifikat tanah gratis, warga tidak perlu membayar uang untuk beberapa hal vital di dalam proses. Disisi lain, tentu ada pula beberapa biaya yang tak ditanggung pemerintah.

### a) Gratis (ditanggung pemerintah)

- 1) Penyuluhan
- 2) Pengumpulan data (alas hak)
- 3) Pengukuran bidang tanah
- 4) Pemeriksaan tanah
- 5) Penerbitan SK hak/pengesahan data yuridis dan fisik
- 6) Penerbitan sertifikat

## b) Bayar sendiri

- 1) Penyediaan surat tanah (bagi yang belum ada)
- 2) Pembuatan dan pemasangan tanda batas
- 3) BPHTB jika terkena
- 4) Lain-lain(materai,fotokopi,Letter C, saksi, dsb)

Dalam hal percepatan PTSL menggunakan dana yang berasal dari pemerintah, maka sertifikat yang diterbitkan sebagaimana dimaksud pada aat (1) hanya diberikan kepada

- Masyarakat yang tidak mampu
- Masyarakat yang termasuk dalam program pemerintah bidang perumahan sederhana
- Badan hukum yang bergerak dibidang keagamaan dan sosial yang penggunaan tanahnya untuk peribadatan, pesantren, panti asuhan, panti jompo, cagaar udaayaa, situs/tempat ziarrah
- Veteran, pensiunann PNS, Purnawirawan TNI, Purnawirawan POLRI dan suami/istri/jandaa/duda veteran/pensiunan
- Instansi pemerintah dan pemerintah daerah, untuk melaksanakan tugas dan fungsiny dan tidak bersifat profil.
- Waqif atau
- Masyarakat hukum adat.

## 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan di Kantor BPN Kabupaten Maros

Dalam hal ini faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor BPN Kabupaten Maros ialah faktor organisasi, faktor sumber daya manusia dan faktor sistem pelayanan.

### a. Faktor organisasi struktur organisasi

Kualitas pelayanan publik pada pemerintah salah satunya bergantung pada komponen-komponen pembentuknya. Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Dari sinilah terbentuk mekanisme koordinasi formal serta pola interaksi dalam sebuah organisasi. Kompleksitas berarti struktur organisasi tersebut menerapkan tingkat pembagian kerja, dan tingkat jabatan. Komponen formalisasi berkaitan dengan standard operating procedure (SOP). Terakhir, sentralisasi berkaitan dengan kewenangan pengambilan keputusan. Pelaksanaan suatu program membutuhkan suatu prosedur yang menjadi standar pelaksanaannya. Adapun pengendalian dan pemberdayaan masyarakat Ibu A.Asmasariyanti, A.Md yang menyatakan :

*“Dalam pelaksanaan PTSL, terdapat adanya suatu standar baku yang menjadi petunjuk pelaksanaan, jadi segala sesuatu dilaksanakan sesuai aturan yang sudah diatur sebelumnya, namun tidak berarti para pelaksana menjadi kaku dalam pelaksanaannya” (Wawancara 14 Agustus 2019)*

Selain itu berdasarkan pernyataan dari Kepala Bagian Tata Usaha Ibu Siti Sayidah Sabyan, S.Sos, M.Adm yang menyatakan bahwa :

*“Pelaksanaan PTSL sama dengan pendaftaran yang ada dikantor BPN melalui beberapa tahapan” (Wawancara 12 Agustus 2019)*

Adapun yang diungkapkan oleh ibu Ulfa yang memanfaatkan program tersebut :

*“Prosedur yang saya lewati tidak terlalu rumit, ketika mobil larasita datang ke kantor lurah saya langsung menyetor berkas-berkas saya yang sebelumnya sudah saya siapkan” (Wawancara 15 Agustus 2019)*

Dari pernyataan sebut diatas, diketahui bahwa prosedur yang di butuhkan dalam pelaksanaan PTSL diatur dalam bentuk tata cara baku pelaksana, yang lebih dikenal dengan SOP, SOP inilah yang menjadi acuan untuk seluruh pelaksana di Kantor BPN kabupaten Maros.

Kondisi ketiga komponen struktur organisasi inilah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pemerintah. Apabila pemerintahan memiliki pembagian kerja yang sesuai kebutuhan. Memiliki SOP yang jelas untuk tiap jenis pelayanannya. Serta penerapan desentralisasi yang bertanggungjawab sehingga pengambilan keputusan dapat lebih cepat dan fleksibel. Tentu dapat menunjang kualitas pelayanan publik.

b. Faktor Aparat/ pelayan publik

Sebagai pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan. Kemampuan aparatur pemerintah ini turut pula berperan penting dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan publik pemerintah. Bagaimana pemerintah mengelola dan membekali aparat sebagai sumber daya manusia yang dimiliki sehingga pemerintahan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Tanpa adanya



personil suatu program, maka kebijakan atau program apapun tidak dapat berjalan dengan baik dan hanya akan tinggal sebagai dokumen tanpa ada realisasinya. Oleh karena itu ketersediaan pelaksana yang cukup serta berkompetensi dalam mendorong keberhasilan suatu program sangat diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala kantor BPN Kabupaten Maros Bapak Arman Hasanudin, ST, MM, bahwa :

*“Pelatihan-pelatihan yang diberikan kepada seluruh staf sering dilaksanakan seperti arahan-arahan mengenai PTSL sehingga mereka sudah tau teknis dalam pelaksanaan program ini. (Wawancara 14 Agustus 2019)*

Hal tersebut juga dipertegas oleh Kepala Umum Kepegawaian Ibu Sunarty Syam, A.Md bahwa:

*“Kami sudah memberikan kepada para pegawai bagaimana petunjuk teknis dalam larasita baik berupa proses multimedia, karena didalam mobil larasita ada computer yang sudah terhubung langsung dengan kantor. Kalau untuk pelatihan secara teknis pemohon sertifikasi tentunya mereka sudah mengetahui karena pegawai yang diturunkan untuk larasita ini adalah pegawai bpn juga, jadi mereka sudah sering berhubungan dengan masalah tersebut, baik itu mengenai persyaratan maupun informasi lain yang terkait dengan pengurusan tanah” (Wawancara 12 Agustus 2019)*

Dengan adanya perkembangan teknologi memungkinkan pemerintah lebih mudah dalam melakukan pengelolaan SDM. Pemerintah dapat menggunakan aplikasi pengelolaan SDM. Semua proses pengelolaan mulai dari pendataan data pegawai, mutase, kehadiran pegawai, hingga penggajian dapat dikelola dengan lebih efektif dan efisien.

c. Faktor sistem pelayanan publik

Untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yang baik dapat menekan pungli dan tindak korupsi. Syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Guna memberikan pelayanan yang lebih baik. Saat ini pelayanan publik banyak yang diintegrasikan menjadi satu pintu. Beberapa kota di Indonesia mulai memanfaatkan sistem informasi manajemen perizinan terpadu guna mendukung pelayanan satu pintu. Sistem informasi yang lebih dikenal dengan e-government ini dapat mendukung penyelenggaraan layanan menjadi lebih jelas, mudah, dan transparan.

Berdasarkan penjelasan dari salah satu pegawai di Kantor BPN Kabupaten Maros Ibu A. Asmasariyanti, A.Md :

*“Proses penyampaian informasi mengenai program PTSL telah dijelaskan melalui beberapa peraturan pemerintah yang dikirim langsung ke kantor BPN kabupaten Maros, sedangkan tata cara pelaksanaan program, telah diberikan melalui pelatihan-pelatihan”*  
(Wawancara 14 Agustus 2019)

Hal yang serupa juga dikemukakan oleh Kepala Bagian Tata Usaha Ibu Siti Sayyidah Sabyan, S.Sos, M. Adm :

*“Penyaluran informasi mengenai prosedur pelaksanaan program dilakukan melalui pelatihan-pelatihan serta arahan-arahan yang*

*dilakukan oleh kepala kantor ataupun saya sendiri, dimana para petugas yang melayani larasita dibekali dengan beberapa pengetahuan tentang tujuan dan tata cara program ini.” (Wawancara 12 Agustus 2019)*

Adapun ini juga dibenarkan oleh salah satu masyarakat yang memanaatkan program LARASITA yaitu bapak Anugerah bahwa :

*“Program larasita ini saya dengar disosialisasikan oleh pak lurah, sehingga pada saat orang dari BPN datang saya sudah dikantor lurah mendengarkan sosialisasi tersebut, karena ini saya bisa mengetahui bahwa ada suatu program yang sedang berjalan dimasing-masing kelurahan” (Wawancara 21 Agustus 2019)*

Namun berbeda apa yang disampaikan oleh salah satu staf Kelurahan yang mengatakan :

*“Kalau untuk surat memang kami sudah terima, tapi saya tidak pernah mendengar kalau ada orang dari BPN yang sosialisasi di kantor lurah, Cuma mereka langsung datang dan mobil larasitanya mereka parkir depan kantor lurah (Wawancara 23 Agustus 2019)*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas dapat diketahui bahwa penyampaian informasi dari pelaksana ke masyarakat khususnya penerima manfaat larasita yaitu melalui sosialisasi di kantor kelurahan, belum berjalan secara optimal dan menyeluruh sehingga ada beberapa kelurahan yang masih kurang mendapatkan informasi dari larasita itu sendiri

Ketika pemerintah menerapkan pelayanan publik yang baik, maka tidak hanya masyarakat yang merasa terbantu. Namun kinerja pemerintah juga akan semakin efektif dan efisien. Proses yang biasanya berbelit dan lama menjadi lebih efisien. Dari sisi pemerintah, data yang masuk terdokumentasi dengan baik sehingga dapat menjadi

rujukan dikemudian hari. Penerapan teknologi dapat menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Implementasi layanan sertifikat tanah di kantor Badan Pertanahan Kabupaten Maros perlu meningkatkan mutu pelayanan agar memenuhi Standar operasional prosedur operasi pengaturan dan pelayanan meskipun sudah dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan pemerintah nomor 24 tahun 1997 tentang pendaftaran tanah peraturan kepala BPN nomor 3 tahun 1997 tentang peraturan pelaksanaannya, bahwa termuat pendaftaran tanah dapat dilaksanakan secara perorangan dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan dalam peraturan pemerintah Nomor 24 tahun 1997. Tahapan ini meliputi tahap pengajuan permohonan oleh pemohon, tahap proses layanan berupa pengukuran dan pemetaan bidang tanah, pengumuman data fisik dan data yuridis bidang tanah, pembuktian hak dan pembukuannya, penerbitan sertifikat, pengarsipan daftar umum dan dokumen serta penyerahan sertifikat hak atas tanah kepada pemohon.
2. Faktor-faktor penghambat pelayanan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Maros adalah adanya kekurangan sumber daya manusia yang tidak seimbang dengan volume pekerjaan, serta kurangnya komunikasi antara pemohon hak dan kantor pertanahan di kabupaten maros.

## B. Saran

Beberapa saran yang telah diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kantor badan pertanahan kabupaten maros agar selalu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan sertifikat tanah guna tercapainya tujuan pendaftaran tanah.
2. Kantor pertanahan kabupaten maros disarankan sebaiknya perlu evaluasi yang intensif dalam melaksanakan tugas-tugasnya, sehingga dapat mengetahui kekurangan-kekurangan kinerjanya, serta memberikan sosialisasi di bidang pertanahan kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat mempersiapkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan secara keseluruhan sehingga penerbitan sertifikatnya dapat selesai tepat waktu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solihichin. 2008. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Malang; Universitas Muhammadiyah Malang Press.
- Agustiono. 2010. *Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter dan VanHorn*, Word Press.
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta; Elex MediaKompetindo.
- Guntur.2004. *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*, Jakarta; BalaiPustaka.
- Hadyaningrat, Soewarno. 1990. *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajmen*, Jakarta; Haji Mas Agung.
- Harsono. 2002. *Implementasi Kebijakan dan Politik*, Jakarta; Rhineka Cipta.
- Moenir, 2010. *Manajmen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta; Bumi Aksara
- Nurdin, Usman. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, Bandung; CV. Sinar Baru.
- Sinambela, Sampara 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta; Bumi Aksara
- Supranto, 2006. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*, Jakarta; Rhineka Cipta.
- Tachjan.2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. AIPI: Bandung

Zeithaml V. Parasuraman, A and L. Berry L, 1985. *Problems and Strtegiom I Service Marketing*, Journal of Marketing Vol. 49.

**Sumber Internet :**

<http://blog.gamatechno.com>

<http://dokumen.tips/>

<http://enb.unikom.ac.id/>

<http://el-kawaqi.blogspot.co.id/>

<http://ringkasteorri.blogspot.co.id/>

<https://irmadevita.com/2019/pendaaftaran-tanah-sistematis-lengkap-PTSL>

**Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997. *Pendaftaran Tanah*. Jakarta: CV.Eko Jaya

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960. *Agraria*. Jakarta: CV.Eko Jaya

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. *Pelayanan Publik*. Jakarta: CV.Eko Jaya

Kepmendagri BPN Nomor. 4 Tahun 1995. *Perubahan Besar Pungutan Biaya*

Kepmendagri Nomor 189 Tahun 1981. *Pendataran Tanah Sistematis Lengkap*

Kepmen Nomor 25 Tahun 2004. *Pedayagunaan Aparatur Negara*

Peraturan Kepala BPN Nomor 18 Tahun 2009. *Larasita*



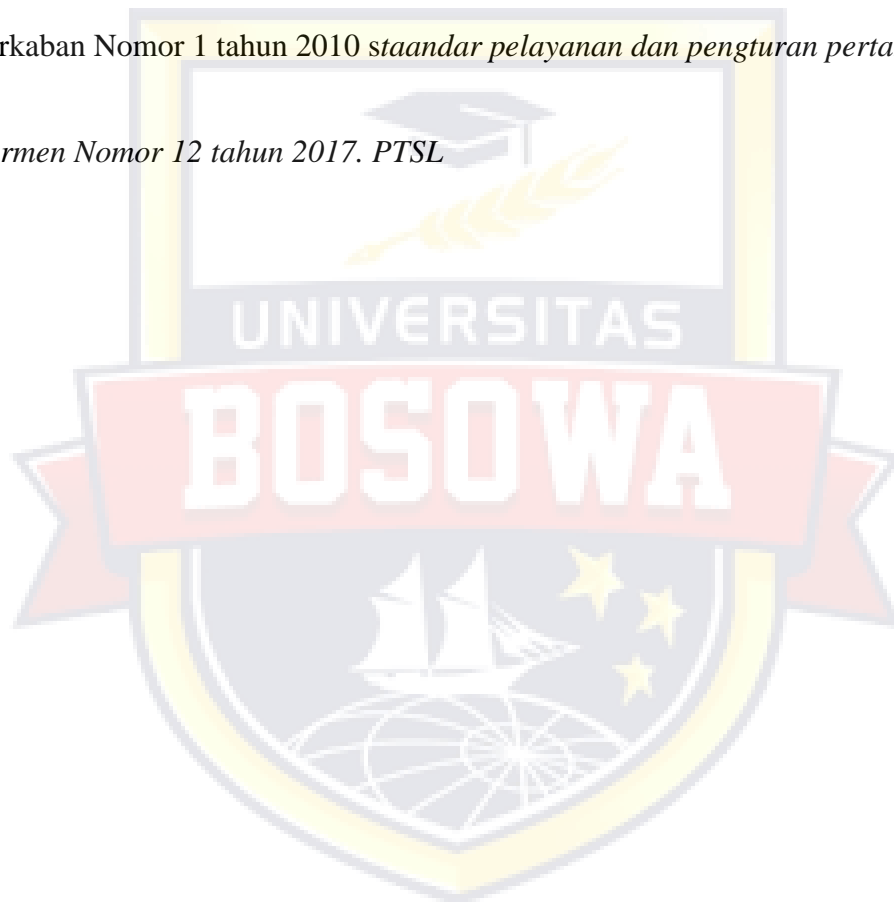
Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 1997.

Permen Agraria BPN Nomor 38 tahun 2016 *kanwil kantah*

Permen Agraria BPN Nomor 1 tahun 2017. *Perubahan atas peraturran menteri  
agraria*

Perkaban Nomor 1 tahun 2010 *staandar pelayanan dan pengturan pertanahan*

*Permen Nomor 12 tahun 2017. PTSL*



**L**

**A**

**M**

UNIVERSITAS

**BOSOWA**

**I**

**R**

**A**

**N**





Nomor : A.220/FSP/UNIBOS/VII/2019  
Lampiran : 1 (satu) rangkap Proposal Skripsi  
Perihal : Permintaan Izin Penelitian Penyusunan Skripsi

**Kepada Yth,**  
**Dinas Pelayanan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

**Di-**  
**Makassar**

Dengan hormat,  
Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Penulisan Skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar, maka kami mohon kiranya kepada mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Isna Tenriana  
NIM : 45 15 021 013  
Judul penelitian : Implementasi Program Layanan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Maros.  
Tempat : Kantor Badan Pertanahan Kab. Maros  
Waktu : Juli- Agustus 2019

Untuk dapat diberi bantuan dalam memperoleh data dan informasi serta pengambilan data yang diperlukan dalam penyusunan Tugas Akhir/Penyusunan Skripsi tersebut.

Demikian harapan kami, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Makassar, 31 Juli 2019  
Dekan Fisip Unibos,

**Arief Wicaksono, S.Ip, M.A**  
Nidn : 09271107602

Tembusan :  
1. Arsip



1 2 0 1 9 1 9 1 4 2 1 1 3 5 0

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

Nomor : 21036/S.01/PTSP/2019  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian

KepadaYth.  
Kepala Badan Pertanahan Nasional  
Kab. Maros

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP Univ. Bosowa Makassar Nomor : A.220/FSP/Unibos/VII/2019 tanggal 31 Juli 2019 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **ISNA TENRIANA**  
Nomor Pokok : 4515021013  
Program Studi : Ilmu Adm. Negara  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Jl. Urip Sumoharjo Km. 04, Makassar

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

**" IMPLEMENTASI PROGRAM LAYANAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR BADAN PERTANAHAN KABUPATEN MAROS "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **05 Agustus s/d 05 September 2019**

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

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada tanggal : 02 Agustus 2019

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

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

Pangkat : Pembina Utama Madya  
Nip : 19610513.199002 1 002

Tembusan Yth

1. Dekan FISIP Univ. Bosowa Makassar di Makassar;
2. Peringgal.

SIMPAP/PTSP/02-08-2019





KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG /  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MAROS  
Jalan DR.Ratulangi No.48 Tlp.(0411) 372102 Maros

SURAT KETERANGAN  
NOMOR : UP.02.03/ 673 -73.09.100/ IX/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini ;

N a m a : SITTI SAYIDAH SAHYANI, S.Sos., M.Adm.SDA  
NIP : 19650331 1985032 004  
Jabatan : Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten  
Maros

dengan ini menerangkan bahwa:

N a m a : ISNA TENRIANA  
Nomor Pokok : 4515021013  
Program Studi : Ilmu Adm. Negara Universitas Bosowa Makassar

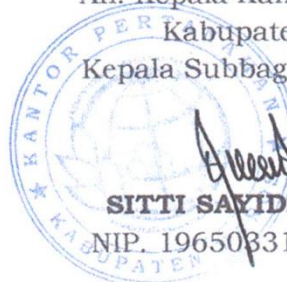
yang bersangkutan benar telah mengadakan penelitian pada Kantor Pertanahan Kabupaten Maros terhitung mulai tgl. 05 Agustus s/d. 05 September 2019 dengan judul Skripsi:

**"IMPLEMENTASI PROGRAM LAYANAN SERTIPIKAT TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MAROS".**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Maros, 12 September 2019

An. Kepala Kantor Pertanahan  
Kabupaten Maros,  
Kepala Subbagian Tata Usaha



**SITTI SAYIDAH SAHYANI**  
NIP. 19650331 1985032 004

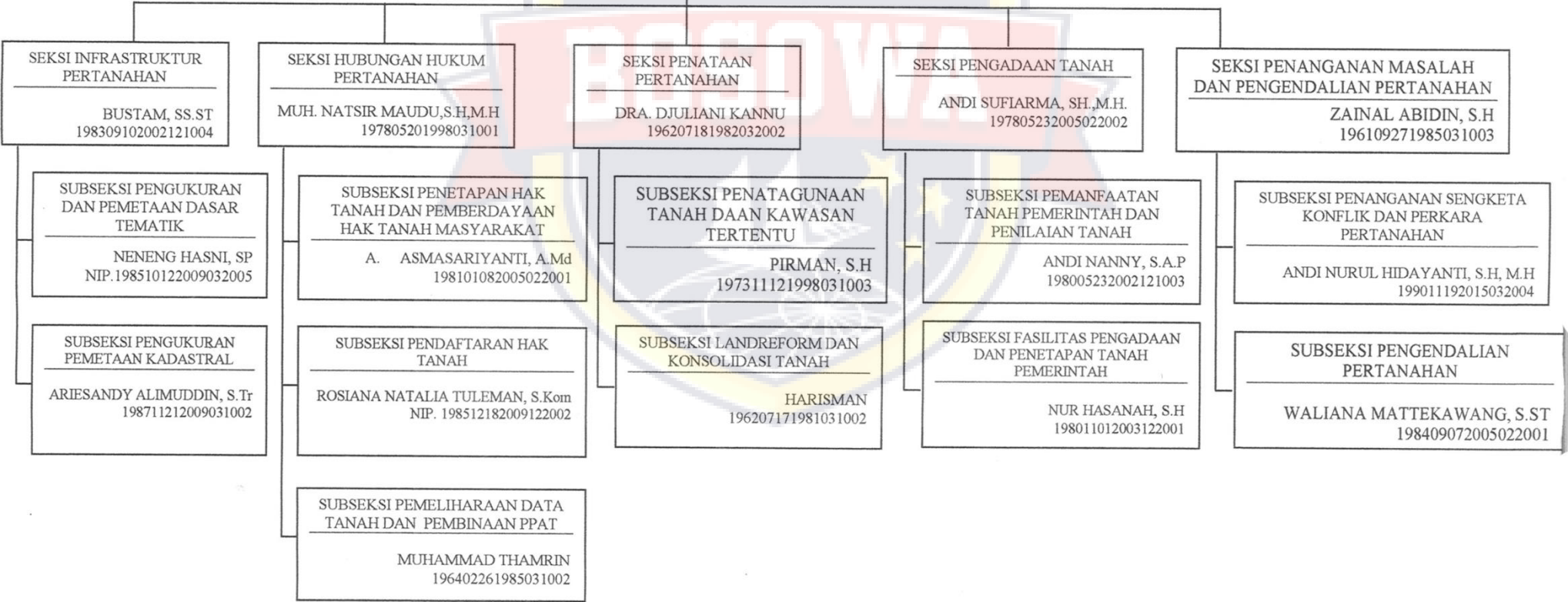
KEPALA KANTOR PERTANAHAN  
KABUPATEN MAROS  
ARMAN HASANUDDIN, ST, MM  
196111151985031003

KEPALA SUB.BAGIAN TATA USAHA  
SITTI SAYIDAH SARYAN S.Sos, M.Adm.  
SDA  
19650331 1985032004

USAHA PERENCANAAN, EVALUASI  
DAN PELAPORAN  
ISMURYANI M, S.KOM  
198311082006042002

KEPALA UMUM DAN  
KEPEGAWAIAN  
SUNARTY SYAM, A.Md  
198604112009122002

URUSAN KEUANGAN DAN  
BMN  
HERLYANTY SADIK, S.E  
198106062009032003











**10 ASPEK KERJA UNGGUL**

**1. KERJA ITU SUCI**  
KERJA ADALAH PANGGILANKU AKU SANGGUP BEKERJA BENAR

**2. KERJA ITU SEHAT**  
KERJA ADALAH AKTUALISASI AKU SANGGUP BEKERJA AKTIF

**3. KERJA ITU AMANAH**  
KERJA ADALAH TANGGUNG JAWABAKU SANGGUP BEKERJA JUJUR

**4. KERJA ITU SENI**  
KERJA ADALAH KESUKAANKU AKU SANGGUP BEKERJA KREATIF

**5. KERJA ITU IBADAH**  
KERJA ADALAH PENGABDIANKU AKU SANGGUP BEKERJA SERIUS

**6. KERJA ITU MULIA**  
KERJA ADALAH PELAYANANKU AKU SANGGUP BEKERJA SEMPURNA

**7. KERJA ITU ANUGERAH**  
KERJA ADALAH KEHIDUPANKU AKU SANGGUP BEKERJA CERDAS

**8. KERJA ITU RAHMAT**  
KERJA ADALAH BUKTI SYUKURKU AKU SANGGUP BEKERJA IKHLAS

**9. KERJA ITU KEHORMATAN**  
KERJA ADALAH PANGGILANKU AKU SANGGUP BEKERJA BENAR

**10. KERJA ITU AKTUALISASI**  
KERJA ADALAH MENGEKSBANGKAN POTENSI DIRI DAN MEMBUAT KITA MERASA ADA

SAMSAT MAKASSAR

