

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**EVALUASI PELAYANAN PENGURUSAN SERTIFIKAT TANAH DI
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN INDRAGIRI HULU TAHUN
2020**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Penyusunan Skripsi
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau Pekanbaru

**ARDIAN
NPM. 147310441**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**PEKANBARU
2021**

KATA PENGANTAR

Assalamu' alaikum Wr. Wb.,

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : **“Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020”**, yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau (UIR).

Penulis, dengan pengetahuan dan pengalamannya yang terbatas, mencoba menjadikan setiap halaman sebagai bagian dari skripsi ini sesuai dengan aturan penelitian ilmiah dan hukum yang ditetapkan oleh arsitektur. Namun, penulis merasa bahwa kesalahan dan kelalaian dapat ditemukan di beberapa halaman permintaan ini. Untuk itu, penulis berharap dapat memahami dan memberikan masukan kepada pembaca.

Akhirnya penulis berharap semoga bantuan dan kebaikan yang telah diberikan mendapat keridhaan Allah SWt, dan penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada beberapa pihak yang telah banyak membantu dalam Penelitian ini diantaranya adalah:

1. Bapak Rektor Prof. Syafirinaldi, SH, MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Program Studi Ilmu Pemerintahan.

2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku Dekan FISIPOL Universitas Islam Riau yang telah memberikan izin penelitian.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Ilmu Pemerintahan di FISIPOL Universitas Islam Riau atas dukungan dari awal penyusunan skripsi ini hingga skripsi ini selesai.
4. Ibu Dr. Sri Maulidiah S.Sos, M.Si selaku Pembimbing yang telah arahan serta masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Para Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru, Khususnya pada Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah mendidik dan mengajar penulis baik di lingkungan maupun diluar lingkungan kampus.
6. Buat rekan-rekan seperjuangan, terutama Ilmu Pemerintahan kelas tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih dukungannya yang telah memberikan motivasi kepada penulis selama menyelesaikan studi penulisan skripsi ini.
7. Akhirnya penulis berharap semoga Allah SWT meridhoi bantuan dan kebaikan yang diberikan, dan semoga permohonan penulis dapat membawa manfaat yang berarti bagi setiap pembaca.

Pekanbaru, November 2021

Penulis

Ardian

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
SURAT PERNYATAAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	11
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan	13
1. Konsep Pemerintahan	13
2. Ilmu Pemerintahan.....	14
3. Fungsi Pemerintah	15

4. Konsep Evaluasi	18
5. Konsep Pelayanan.....	21
6. Konsep Pertanahan	31
7. Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu	35
B. Penelitian Terdahulu	44
C. Kerangka Pemikiran	48
D. Konsep Operasional.....	49
E. Operasional Penelitian	50
F. Teknik Pengukuran.....	51

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tipe Penelitian	55
B. Lokasi Penelitian.....	55
C. Populasi dan Sampel	56
D. Teknik Penarikan Sampel	56
E. Jenis dan Sumber Data.....	57
F. Teknik Pengumpulan Data.....	58
G. Teknik Analisis Data	59
H. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	60

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Kabupaten Indragiri Hulu	61
1. Sejarah Terbentuk Kabupaten Indragiri Hulu.....	61

2. Lokasi dan Keadaan Geografis	64
B. Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu	65
1. Kedudukan Tugas dan Fungsi Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu	65
2. Visi, Misi Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu	67
3. Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu	69
 BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Identitas Responden	71
1. Usia	71
2. Jenis Kelamin.....	71
3. Pekerjaan.....	72
B. Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020	73
1. Mengidentifikasi Tujuan Program Yang Akan Dievaluasi..	73
2. Analisis Terhadap Masalah.....	80
3. Deskripsi dan standarisasi kegiatan	84
4. Pengukuran Terhadap Tingkatan Perubahan Yang Terjadi	89
C. Pembahasan	94
D. Hambatan-Hambatan Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 ...	99

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan 102

B. Saran 103

DAFTAR PUSTAKA



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
Tabel I.1 Data Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2019	8
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu	44
Tabel II.2 Operasional Penelitian Variabel Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020	50
Tabel III.1 Populasi dan Sampel Penelitian	56
Tabel III.2 Jadwal Kegiatan Penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020	60
Tabel IV.1 Luas Daerah dan Jumlah Pulau Menurut Kecamatan di Kabupaten Indragiri Hulu, 2020	64
Tabel IV.2 Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk, Distribusi Persentase Penduduk, Kepadatan Penduduk, Rasio Jenis Kelamin Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Indragiri Hulu, 2020	65
Tabel V.1 Usia Responden	71
Tabel V.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel V.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	72
Tabel V.4 Mengidentifikasi Tujuan Program Yang Akan Dievaluasi.....	73

Tabel V.5	Tanggapan Responden Terkait Analisis Terhadap Masalah.....	80
Tabel V.6	Tanggapan Responden Terkait Indikator Deskripsi dan standarisasi kegiatan	85
Tabel V.7	Tanggapan Responden Terkait Indikator Pengukuran terhadap tingkatan perubahan yang terjadi	89
Tabel V.8	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terkait Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020	94



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020	48
Gambar IV.1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu	70

DAFTAR LAMPIRAN

	<i>Halaman</i>
Lampiran 1 Wawancara Penelitian	108
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	123
Lampiran 3 Daftar Telly Tentang Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020.....	130
Lampiran 4 Hasil Wawancara	133
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian	142

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensif skripsi yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ardian
Npm : 147310441
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konferehensif ini beserta seluruh dokumen pernyataan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan pernyataan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila kemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memnuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan ujian konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, November 2021
Pelaku Pernyataan,

Ardian

Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020

Ardian
Npm. 147310441

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi hasil pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 dan untuk mengetahui hambatan-hambatan pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020. Indikator penilaian yang digunakan meliputi Mengidentifikasi tujuan program yang akan dievaluasi, Analisis terhadap masalah, Deskripsi dan standarisasi kegiatan, dan Pengukuran terhadap tingkatan perubahan yang terjadi. Tipe penelitian kuantitatif dengan teknik analisis deskriptif. Data berasal dari kuesioner, hasil wawancara dan observasi. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik purposive dan rumus slovin. Data penelitian ini bersumber dari data primer yang diperoleh melalui kuesioner dan hasil wawancara penelitian. Kemudian data sekunder berupa buku-buku literature dan internet sesuai data yang diperlukan. Pada analisis data disajikan dalam bentuk uraian tulisan, yang mana akan dianalisis menggunakan metode deskriptif atau penjabaran. Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 berkategori berkategori cukup baik hal ini terlihat dari persentasi responden di dominasi oleh jawaban cukup baik sebanyak 35 orang responden dengan persentase sebesar 44.55 %. Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 berkategori berkategori cukup baik hal ini terlihat dari persentasi responden di dominasi oleh jawaban cukup baik sebanyak 35 orang responden dengan persentase sebesar 44.55 %. Eksternal yang terdiri dari sengketa tanah yang banyak terjadi di kalangan masyarakat sehingga akan mengganggu pengurusan sertifikat tanah, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pengurusan surat tanah, serta masih adanya calo.

Kata Kunci: Evaluasi, Pelayanan, dan Sertifikat Tanah

Evaluation of Land Certificate Management Services at the Land Office of Indragiri Hulu Regency in 2020

***Ardian
npm. 147310441***

Abstract

This study aims to find out and reveal the results of land certificate processing services at the Land Office of Indragiri Hulu Regency in 2020 and to find out the obstacles to land certificate processing services at the Land Office of Indragiri Hulu Regency in 2020. The indicators used are the program objectives to be carried out, Analysis on the problem, description and standardization of activities, and measurement of the level of change that occurs. This type of quantitative research with descriptive analysis techniques. Data comes from questionnaires, interviews and observations. The sampling technique used in this research is using the purposive technique and the Slovin formula. The data of this study were sourced from primary data obtained through questionnaires and research interviews. Then secondary data in the form of literature books and the internet according to the required data. In the analysis of the data presented in the form of a description, which will be analyzed using a descriptive method or elaboration. Based on research conducted on the Evaluation of Land Certificate Management Services at the Land Office of Indragiri Hulu Regency in 2020, the category is quite good, this can be seen from the percentage of respondents who answered quite well as many as 35 respondents with a percentage of 44.55%. Based on research conducted on the Evaluation of Land Certificate Management Services at the Land Office of Indragiri Hulu Regency in 2020, the category is quite good, this can be seen from the percentage of respondents who answered quite well as many as 35 respondents with a percentage of 44.55%. External which consists of land disputes that often occur among the community so that it will interfere with the management of land certificates, lack of public knowledge about the management of land certificates, and the presence of middlemen.

Keywords: Evaluation, Service, and Land Certificate

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah. Berdasarkan Keputusan Menpan No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tertanggal 10 Juli 2003 pada paragraph 1 butir c menyebutkan pengertian pelayanan umum adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-undang 1945 pasal 18 menyatakan Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintah daerah. Hubungan wewenang antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah provinsi, kabupaten, dan kota, atau antara provinsi dan kabupaten dan kota, diatur dengan undang-undang dengan memperhatikan kekhususan dan keragaman daerah, sedangkan hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah diatur dan dilaksanakan secara adil dan selaras.

Pengertian Pemerintah Daerah menurut UU Nomor 32 Tahun 2004, Pemerintah Daerah adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah

daerah dan DPRD menurut Azas Otonomi, dan Tugas Pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Secara umum tiga fungsi pokok pemerintahan yang seharusnya dijalankan oleh pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yaitu fungsi pengawasan, fungsi pelayanan, dan fungsi pemberdayaan.

Secara teoritik, Birokrasi Pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu: fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum (LAN, 2007).

1. Fungsi pelayanan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat;
2. Fungsi pembangunan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu di sector pembangunan. Fungsi pokoknya adalah *development function*/ fungsi pembangunan dan *adaptive function*/ fungsi adaptasi;
3. Fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (*regulation function*).

Ketiga fungsi birokrasi pemerintahan tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintahan, cakupannya sangat luas yaitu pelayanan yang menghasilkan *publik goods*/barang publik, yang dalam penyelenggaraannya harus diwarnai dengan transparansi dan akuntabel agar tercapai *good governance*.

Menurut Nawawi (2012) *Good Governance* sebagai sebuah paradigma dapat terwujud bila ketiga pilar pendukungnya saling meletakkan kepercayaan antara satu sama lain yaitu negara dengan birokrasi pemerintahannya dituntut untuk merubah pola pelayanan dari birokrasi elitis menjadi birokrasi populis agar masyarakat dan swasta dapat memberi kepercayaan. Sektor swasta sebagai pengelola sumber daya diluar negara dan birokrasi pemerintahan mendapat dukungan kepercayaan dari negara dan masyarakat, dan pada akhirnya keterlibatan organisasi kemasyarakatan sebagai kekuatan perimbang mendapat kepercayaan dari negara dan swasta.

Menurut Jimmy (2010: 26) setelah membutuhkan sandang dan pangan, salah satu yang paling dibutuhkan tentunya adalah memiliki rumah yang dibangun di atas lahan pertanian. Dunia ditetapkan sebagai bagian penting dari kehidupan manusia. Semakin bertambahnya jumlah penduduk maka kebutuhan akan tanah juga semakin meningkat. Kebutuhan ini terkadang menggairahkan, sehingga masalah tanah sering terjadi di masyarakat. Tanah tidak bergerak, itu milik manusia, jadi masalah tanah harus dikuasai oleh ondag-ondang.

Sertifikat tanah dalam Bahasa Indonesia diartikan sebagai Surat keterangan tanda bukti pemegang hak atas tanah dan berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat. Dengan penerbitan sertifikat hak atas tanah bahwa telah menerangkan bahwa seseorang itu mempunyai hak atas suatu bidang tanah. Pada sistem hukum Agraria di Indonesia dikenal ada beberapa macam hak penguasaan atas tanah sebagaimana ditentukan dalam Pasal 16 Undang-undang Nomor 5 tahun 1961 tentang Pokok Agraria. Masuk dalam hak penguasaan hak atas tanah adalah hak milik, hak guna usaha, hak guna bangunan, hak pakai, hak sewa, hak membuka tanah, hak memungut hasil hutan. Di Indonesia, pengurusan sertifikat tanah di lakukan oleh suatu badan pemerintahan yaitu Badan Pertanahan Nasional (BPN) yang tugas dan fungsinya diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 10 tahun 2006. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terdapat agenda kebijakan untuk membangun kepercayaan masyarakat pada Badan Pertanahan Nasional dan Meningkatkan pelayanan dan pelaksanaan pendaftaran, serta sertifikasi tanah secara menyeluruh di seluruh Indonesia.

Sertifikat hak-hak atas tanah berlaku sebagai alat bukti yang kuat sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 19 ayat 2 huruf c UUPA dan Pasal 32 ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. Sangat penting untuk mempelajari nilai sertifikat, karena itu adalah sertifikat yang memberikan sertifikat legal. Kedua, dengan pemilik rumah, pemilik rumah dapat mengambil semua keputusan hukum selama tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku, rencana induk, dan kode etik. Selain itu, solusi tersebut sangat

penting secara ekonomi jika digunakan dalam investasi masa depan. Orang atau pihak lain tidak dapat menuntut atau bersikap sembrono.

Kepastian tersebut didapatkan dari Pasal 32 Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah sebagai berikut:

1. Sertifikat adalah surat keterangan yang masih berlaku yang digunakan sebagai alat bukti kuat berupa keterangan fisik dan hukum.
2. Jika tanah itu dialihkan secara sah oleh orang atau badan hukum yang telah menerima tanah itu dengan itikad baik dan dikuasai dengan baik, pihak lain merasa berhak atasnya.
3. Membuat keputusan secara tertulis kepada pemilik sertipikat dan kepala dinas pertanahan yang bersangkutan, atau tidak menggugat pemilik sertipikat atau penerbitan sertipikat.

Kepastian hukum yang diperoleh dengan diterbitkannya sertifikat, akan lebih terjamin yang meliputi :

1. Kepastian hukum tentang subyeknya, maksudnya adalah dengan diterbitkannya sertifikat hak milik atas tanah secara yuridis telah terjamin bahwa orang yang namanya tersurat di dalam sertifikat sebagai pemilik atas tanah tertentu.
2. Kepastian tentang obyeknya, maksudnya dengan diterbitkannya sertifikat hak milik atas tanah, baik letak, luas maupun batas-batas tanah lebih terjamin karena didalam sertifikat hal-hal yang berkenaan dengan suatu bidang tanah termaksud gambar situasi termuat didalamnya.

Menurut Harsono (2002: 398) Terbentuknya kedua ikrar hukum tersebut diharapkan dapat mengurangi secara bertahap sengketa dan sengketa tanah, bahkan jika sudah sah merupakan produk akhir dari pendaftaran tanah pihak lain yang merasakan hak atas tanah. terbukti menjadi pemilik dan sekarang dapat mencabut hak atas tanah.

Dalam prakteknya, terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh pihak BPN selaku instansi pemerintah yang melayani masyarakat. Diantaranya tidak lengkapnya persyaratan yang diajukan oleh masyarakat dan perbedaan pemahaman masyarakat bahwa semua berkas dilengkapi di BPN sehingga memperlambat proses penyelesaian sertifikat tanah sesuai dengan jadwal yang diatur. Struktur birokrasi yang melibatkan instansi lain dalam proses kelengkapan beberapa persyaratan pengurusan sertifikat. Proses mendapatkan sertifikat tanah tidak semuanya diselesaikan di BPN. Ada berkas persyaratan yang harus dilengkapi sebelum mendaftar ke BPN Salah satunya adalah akta peralihan tanah, seperti akta jual beli, riwayat tanah dari kecamatan, surat keterangan tidak ada sengketa dari kelurahan, serta Pajak Bumi dan Bangunan.

Munculnya anggapan mengurus sertifikat tanah sulit dan memerlukan waktu lama di tengah masyarakat menimbulkan sikap masyarakat lebih memilih tanah hanya berstatus segel atau mengurus sertifikat dengan bantuan notaris atau pejabat pembuat akte tanah (PPAT). Sehingga memberikan munculnya peluang pihak ketiga untuk melakukan pungutan liar yang akan berdampak kepada tingginya biaya pengurusan sertifikat tanah dibandingkan tarif dasar yang telah ditentukan dan tercatat dalam SPS (surat perintah setor). Hal ini tentunya terkait dengan

pemahaman dan tingkat pengetahuan masyarakat tentang proses pengurusan sertifikat tanah di BPN.

Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu yang terletak di Provinsi Riau merupakan salah satu instansi yang mempunyai tugas mengurus dan menerbitkan sertifikat tanah di wilayah Kabupaten Indragiri Hulu yang dapat dikelompokkan ke dalam pelayanan pendaftaran tanah pertama kali, pelayanan pengukuran bidang tanah, pelayanan pemeliharaan data pendaftaran, pelayanan penagturan dan penataan tanah, pelayanan pencatatan dan informasi pertanahan, serta pengelolaan pengaduan. Munculnya kasus-kasus pengaduan masyarakat di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Indragiri Hulu terkait keluhan dan kekecewaan terhadap alur birokrasi yang berbelit-belit dan lambannya pemberian pelayanan aparatur kepada masyarakat menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Meningkatnya jumlah masyarakat yang mengurus sertifikat tanah setiap tahunnya merupakan suatu tantangan untuk tetap memperhatikan kualitas pelayanannya agar pengurusan sertifikat tanah tersebut dapat selesai sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan didalam SOP pelayanan. Bagaimana tidak, rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan birokrasi di instansi pemerintahan dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap instansi tersebut yang pada akhirnya akan menimbulkan kekecewaan terhadap pelayanan pemerintah.

Persyaratan permohonan hak milik atas tanah :

1. Formulir permohonan yang sudah di isi dan ditandatangani pemohonan atau kuasanya diatas meterai yang cukup.

2. Surat kuasa apabila dikuasakan.
3. Fotokopi identitas Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga pemohon dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket.
4. Asli bukti perolehan tanah atau alas hak.
5. Asli surat-surat bukti pelepasan hak dan pelunasan tanah dan rumah atau rumah yang dibeli dari pemerintah.
6. Fotokopi tanda daftar Surat Pemberitahuan Pajak Tertuang (SPPT), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Surat Setoran Bea (SBB), Bea Perolehan Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak).
7. Fotokopi Surat Pemberitahuan Pajak Tertuang SPPT dan Pajak Bumi dan Bangunan PBB tahun berjalan yang telah di cocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak).

Dari data yang dihimpun oleh penulis saat observasi awal maka diketahui Penyelesaian permohonan hak milik tanah :

1. 38 hari untuk tanah pertanian yang luasnya tidak lebih dari 2 Ha
2. 38 hari untuk tanah non pertanian yang luasnya tidak lebih dari 2.000 m

Tarif permohonan hak milik tanah :

Biaya dihitung berdasarkan jumlah bidang dan luas masing-masing bidang.

beberapa informasi sebagaimana tabel berikut:

Tabel I.1 Data Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2019

No	Berkas Permohonan Masuk	Berkas Terselesaikan	Berkas Tidak Terselesaikan
Jumlah	345	182	163
Persentase	100 %	52.75 %	47.25 %

Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2019

Dari tabel tersebut terlihat bahwa jumlah permohonan yang masuk pada Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2019 sebanyak 345 berkas permohonan namun Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2019 hanya mampu menyelesaikan 182 berkas permohonan dengan persentase sebesar 52.75% dengan sisa permohonan tidak selesai atau sedang di proses sebanyak 163 atau dengan persentase sebesar 47.25% dari berkas yang masuk yang mampu diselesaikan Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2019 dengan tepat waktu.

Namun sejauh ini fenomena yang terjadi di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu adalah:

Ada pengabaian umum terhadap fakta bahwa prosedur penerbitan tanah sangat penting bagi orang-orang yang sudah memiliki sedikit pengetahuan tentang penerbitan tanah

Masih dipungutnya biaya-biaya berkedok administrasi kepada masyarakat oleh beberapa oknum dari Pengurusan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu

1. Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap masih belum dapat menjangkau seluruh masyarakat yang belum mendaftarkan tanahnya

2. Kurangnya informasi masyarakat tentang pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu tentang program pengurusan sertifikasi tanah masyarakat secara gratis
3. Prosedur pengurusan yang berbelit-belit, sehingga masyarakat kurang mampu dan enggan mengurus sertifikat.

Ketidaksesuaian pelaksanaan antara standar yang telah ditetapkan dan pelaksanaan dilapangan dalam sistem pelayanan pengurusan sertifikat tanah tersebut akibat berbagai faktor yang timbul merupakan pemicu munculnya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan public yang diberikan oleh para birokrat atau petugas pelaksana.

Berdasarkan fenomena latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020.**

B. Perumusan Masalah

Melalui uraian permasalahan tersebut, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah hasil pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu” Tahun 2020.
2. Bagaimana hambatan-hambatan pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penulis mempunyai tujuan penelitian adalah::

1. Untuk mengetahui dan mengevaluasi hasil pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020

D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

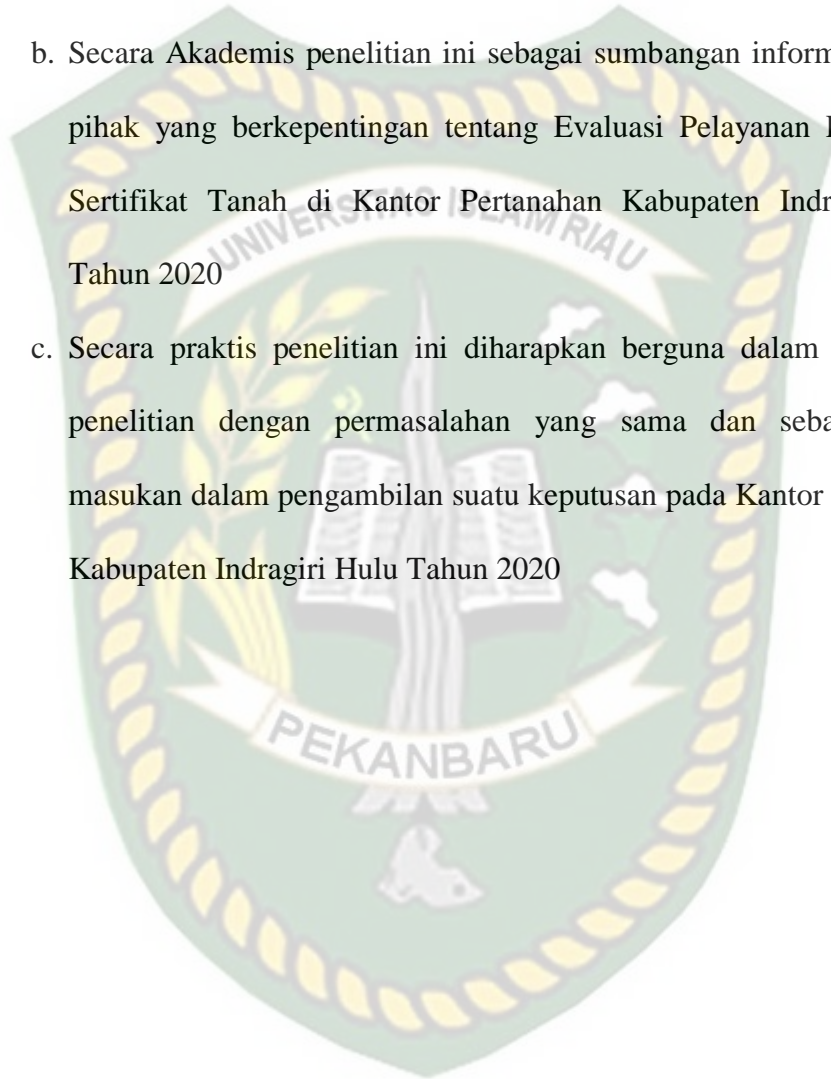
1. Manfaat Penelitian

Penelitian ini penulis mengharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Teoritis sebagai pedoman dan referensi bagi peneliti yang meneliti tentang Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020
- b. Akademis sebagai pedoman dan referensi untuk penelitian selanjutnya tentang Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020
- c. Praktis hasil penelitian ini dapat memberikan masukan untuk perbaikan dalam Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020

2. Kegunaan Penelitian

- a. Secara teoritis penelitian ini berguna untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan dan wawasan berpikir dan menerapkan teori yang telah didapatkan diperkuliahan.
- b. Secara Akademis penelitian ini sebagai sumbangan informasi kepada pihak yang berkepentingan tentang Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020
- c. Secara praktis penelitian ini diharapkan berguna dalam melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama dan sebagai bahan masukan dalam pengambilan suatu keputusan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020



BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Pemerintahan

Pengertian pemerintahan menurut Syafiie (2005: 20) adalah pemerintahan berasal dari kata pemerintah, yang paling sedikit kata "perintah" tersebut memiliki empat unsur yaitu: ada dua pihak yang terkandung, kedua pihak tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki wewenang, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan. Sedangkan secara etimologi menurut Pamudji (1993: 3) pemerintahan berasal dari perkataan pemerintah, sedangkan pemerintah berasal dari perkataan perintah. Selanjutnya dia menjelaskan bahwa: perintah adalah perkataan yang bermaksud menyuruh melakukan sesuatu; pemerintah adalah kekuasaan memerintah sesuatu negara (daerah-daerah) atau badan yang tertinggi yang memerintah sesuatu negara (seperti kabinet merupakan suatu pemerintah); pemerintahan adalah perbuatan (cara, hal, urusan dan sebagainya) memerintah.

Ermaya (2013) mengatakan bahwa pemerintahan adalah sebagai lembaga negara yang terorganisir yang memperlihatkan dan menjalankan kekuasaannya. Pemerintahan juga dikategorikan sebagai ilmu dan seni. Sebagai ilmu pemerintahan merupakan pengetahuan yang mempelajari

proses kegiatan lembaga-lembaga publik dalam fungsinya untuk mencapai tujuan negara, berlaku secara universal.

Menurut Koswara (1994: 26), pemerintah adalah lembaga atau badan-badan publik yang mempunyai fungsi melakukan upaya mencapai tujuan negara. Sedangkan pemerintahan adalah kegiatan-kegiatan lembaga atau badan publik dalam menjalankan fungsi untuk mencapai tujuan negara. Jadi pemerintah dapat dilihat dari aspek estetikanya, sedangkan pemerintahan dari aspek dinamikanya. Pemerintah dalam paradigma lama memiliki objek material negara sehingga pemerintah berorientasi pada kekuasaan, namun dalam paradigma baru pemerintah dipandang memiliki objek materialnya masyarakat, sehingga pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan atau negara.

Melalui beberapa pendapat tersebut, bahwa pemerintahan dapat dipandang sebagai ilmu dan seni. Pemerintahan berfungsi sebagai badan atau lembaga yang melakukan upaya pencapaian tujuan negara. Adapun tujuan negara Indonesia telah dirumuskan dalam undang-undang. Jadi, tujuan negara yang telah dirumuskan dalam undang-undang dapat dicapai melalui pemerintahan.

2. Ilmu Pemerintahan

Syafiie (2014:20) Pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni. Dikatakan seni karena berapa banyak pimpinan pemerintahan yang tanpa

pendidikan pemerintahan, mampu berkiat serta dengan kharismatik menjalankan rod pemerintahan..

Namun, jauh sebelum itu, Mariun (1978: 23) sudah menyatakan bahwa pemerintahan menunjuk kepada kegiatan atau fungsi-fungsi negara. Pemerintahan dalam arti luas menunjuk kepada segala kegiatan yang dilakukan oleh badan-badan eksekutif, legislatif dan yudikatif. Sedangkan dalam arti sempit, pemerintahan menunjuk hanya kepada kegiatan eksekutif semata. Pendapat Mariun itu, apabila dibandingkan dengan pandangan paradigma struktural fungsional.

3. Fungsi Pemerintah

Dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan Pasal 1 ayat dua sebagai berikut:

Fungsi Pemerintahan adalah fungsi dalam melaksanakan Administrasi Pemerintahan yang meliputi fungsi pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan perlindungan

Dalam menjalankan fungsi pemerintahan yang maksimal maka dibentuklah urusan-urusan pembagian pemerintah yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah diketahui bahwa pembagian urusan pemerintahan terbagi atas beberapa klasifikasi sebagai berikut:

Pasal 9:

- a. Urusan Pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum.
- b. Urusan pemerintahan absolut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat.
- c. Urusan pemerintahan konkuren sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota.
- d. Urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan ke Daerah menjadi dasar pelaksanaan Otonomi Daerah.
- e. Urusan pemerintahan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.

Berdasarkan hal di atas terlihat bahwa pada urusan pemerintah terdapat urusan pemerintahan konkuren yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar sebagai berikut:

Pasal 11

- a. Urusan pemerintahan konkuren sebagaimana di maksud dalam Pasal 9 ayat (3) yang menjadi kewenangan Daerah terdiri atas Urusan Pemerintahan Wajib dan Urusan Pemerintahan Pilihan.
- b. Urusan Pemerintahan Wajib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas Urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar dan Urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar.
- c. Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah Urusan Pemerintahan Wajib yang sebagian substansinya merupakan Pelayanan Dasar

Pasal 12

- a. Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) meliputi:
 - 1) Pendidikan;
 - 2) Kesehatan;
 - 3) Pekerjaan umum dan penataan ruang;
 - 4) Perumahan rakyat dan kawasan permukiman;
 - 5) Ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat ; dan sosial.

- b. Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) meliputi:
- 1) Tenaga kerja;
 - 2) Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
 - 3) Pangan;
 - 4) Pertanahan;
 - 5) Lingkungan hidup;
 - 6) Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
 - 7) Pemberdayaan masyarakat dan desa;
 - 8) Pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
 - 9) Perhubungan;
 - 10) Komunikasi dan informatika;
 - 11) Koperasi, usaha kecil, dan menengah;
 - 12) Penanaman modal;
 - 13) Kepemudaan dan olah raga;
 - 14) Statistik;
 - 15) Persandian;
 - 16) Kebudayaan;
 - 17) Perpustakaan; dan
 - 18) Kearsipan.

Fungsi pemerintah menurut Richard A. Musgrave (Mangkoesoebroto, 2000: 2) dibedakan menjadi tiga fungsi dan tujuan kebijakan anggaran belanja (pemerintah), yaitu :

a. Fungsi Alokasi (*Allocation Branch*)

Yaitu fungsi pemerintah untuk menyediakan pemenuhan untuk publik needs/kebutuhan publik.

b. Fungsi Distribusi (*Distribution Branch*)

Yaitu fungsi yang dilandasi dengan mempertimbangkan pengaruh sosial ekonomis. Pertimbangan tentang kekayaan dan distribusi pendapatan, kesempatan memperoleh pendidikan, mobilitas sosial, struktur pasar, macam–ragam warga negara dengan berbagai bakatnya termasuk tugas fungsi tersebut.

Fungsi Stabilisasi (*Stabilization Branch*) Yaitu fungsi menyangkut usaha untuk mempertahankan kestabilan dari kebijaksanaan – kebijaksanaan yang ada. Disamping itu fungsi ini bertujuan untuk mempertahankan kestabilan perekonomian (stabilisator perekonomian).

4. Konsep Evaluasi

Menurut Agustino (2014: 185), evaluasi ditujukan untuk melihat alasan kegagalan kebijakan dan untuk menentukan apakah kebijakan yang telah diterapkan dan diimplementasikan dapat memberikan efek yang diinginkan. Menurut Anderson dalam Winarno (2012: 229), secara umum evaluasi kebijakan dapat dikatakan sebagai kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi, implementasi dan dampak pelaksanaan kebijakan tersebut.

Menurut Dunn (2003:608) evaluasi mempunyai arti yaitu Untuk mengevaluasi secara umum dapat dilakukan dengan penilaian (assessment), numerik (rating), dan penilaian (assessment), pernyataan yang menunjukkan kekuatan untuk menganalisis hasil suatu kebijakan dalam hal nilai. Secara khusus, menilai produksi informasi tentang nilai atau solusi politik.

Evaluasi adalah suatu usaha untuk mengukur dan sumber nilai secara objektif dari pencapaian hasil-hasil yang direncanakan sebelumnya, dimana hasil evaluasi tersebut dimaksudkan menjadi umpan balik untuk perencanaan yang akan dilakukan di depan (Yusuf, 2000: 3).

Evaluasi merupakan proses yang sistematis dan berkelanjutan untuk mengumpulkan, mendeskripsikan, menginterpretasikan, dan menyajikan informasi tentang suatu program untuk dapat digunakan sebagai dasar membuat keputusan, menyusun kebijakan maupun menyusun program selanjutnya (Widoyoko, 2012: 6).

Pengertian evaluasi yang bersumber dari kamus *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English* evaluasi adalah *to find out. decide the amount or value* yang artinya suatu upaya untuk menentukan nilai atau jumlah. Selain arti berdasarkan terjemahan, kata -kata yang terkandung dalam definisi tersebut menunjukkan bahwa kegiatan evaluasi harus dilakukan secara hati-hati, bertanggung jawab, menggunakan strategi dan dapat dipertanggung jawabkan (Suharsimi, 2007: 1).

Menurut Mulyatiningsih (2011: 114), evaluasi program dilakukan dengan tujuan untuk:

- a. Menunjukkan sumbangan program terhadap pencapaian tujuan organisasi. Hasil evaluasi ini penting untuk mengembangkan program yang sama ditempat lain;
- b. Mengambil keputusan tentang keberlanjutan sebuah program, apakah program perlu diteruskan, diperbaiki atau dihentikan.

Menurut Suchman *dalam* Winarno (2012: 233) bahwa enam langkah dalam evaluasi kebijakan, yaitu:

- a. Mengidentifikasi tujuan program yang akan dievaluasi
Wiyoto (2005: 65) mengatakan bahwa pertanyaan yang muncul dalam mengidentifikasi tujuan program yang akan di evaluasi adalah Apakah yang menjadi isi dari tujuan program?. Secara minimum,

tujuan evaluasi kebijakan adalah agar kita mengetahui apa yang ingin dicapai dari suatu kebijakan tertentu (program-program), dan jika ada, apakah kita telah mencapai tujuan-tujuan (dampak atau akibat dan hubungan kebijakan) yang telah ditetapkan sebelumnya. Disamping itu, fokus kita dalam mengukur pencapaian kebijakan tidak hanya perubahan yang terjadi dalam kehidupan nyata, seperti misalnya pengurangan angka pengangguran, tetapi juga bahwa perubahan itu disebabkan oleh tindakan-tindakan kebijakan dan bukan karena faktor-faktor lain, seperti misalnya diakibatkan oleh keputusan-keputusan ekonomi swasta. Hal ini berarti bahwa suatu perubahan yang terjadi di masyarakat benar-benar diakibatkan oleh tindakan-tindakan kebijakan dan bukan diakibatkan oleh faktor-faktor yang lain (Winarno, 2012: 234).

- b. Analisis terhadap masalah
Winarno (2012: 37) menambahkan bahwa pada tahap ini kebijakan yang telah dijalankan akan dinilai atau dievaluasi, untuk melihat sejauh mana kebijakan yang dibuat telah mampu memecahkan masalah. Kebijakan publik pada dasarnya dibuat untuk meraih dampak yang diinginkan. Dalam hal ini, memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat. Oleh karena itu, ditentukanlah ukuran-ukuran atau kriteria-kriteria yang menjadi dasar untuk menilai apakah kebijakan publik telah meraih dampak yang diinginkan.
- c. Deskripsi dan standarisasi kegiatan
Deskripsi dan standarisasi kegiatan berkaitan dengan penjabaran kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan. Langbein dalam Widodo (2001: 215) mengatakan bahwa proses dan pengelolaan yang dapat dicapai melalui pelaksanaan pedoman teknis dan peraturan. Oleh karena itu, tingkat keberhasilan program adalah koordinasi proses pelaksanaan dan koordinasi kegiatan yang direncanakan. Isu utama yang perlu dipertimbangkan adalah apakah kebijakan tersebut dilaksanakan sesuai dengan pedoman, bahan yang digunakan dalam kebijakan, sumber daya, manfaat yang disebutkan dalam kebijakan, atau sejauh mana manfaat dapat bermanfaat bagi kelompok dari program tersebut.
- d. Pengukuran terhadap tingkatan perubahan yang terjadi
Perubahan menjadi lebih baik adalah tujuan dari semua program. Pengukuran terhadap tingkat perubahan yang terjadi yaitu bagaimana evaluasi program dapat menilai sejauh mana program tersebut berjalan seperti yang dikendaki (ditetapkan) (Ramadhani, 2012: 27). Jika berbicara tentang hasil evaluasi kebijakan, setidaknya kita tidak tahu apa yang telah kita lakukan dari kebijakan yang dikeluarkan (objektivitas kebijakan), bagaimana tindakan kita bekerja dan apa objeknya (efek atau hasil dan kebijakan). Ada banyak jenis yang sulit untuk dikatakan, tetapi kebanyakan berpikir bahwa jika Anda ingin memastikannya berhasil, Anda perlu menemukan cara untuk membuatnya bekerja. (Agustino, 2014: 191).

Tentukan apakah perubahan yang diamati adalah hasil kerja atau alasan lain. Menurut Rossi dan Freeman dalam Parsons (1995: 604) Penilaian dampak tidak memprediksi apakah intervensi akan memberikan hasil yang diharapkan. Perhitungan seperti ini tidak memberikan jawaban yang pasti, tetapi ada beberapa jawaban yang masuk akal. Tujuan utama dari intervensi yang efektif adalah untuk menilai "efek bersih" dari intervensi, yaitu efek intervensi non-interferensi pada proses dan lain-lain yang dapat mempengaruhi perilaku atau kondisi diharapkan.

5. Konsep Pelayanan

Kotler dalam Lukman (2000:8) Menjelaskan bahwa layanan adalah aktivitas yang menguntungkan dalam kelompok atau organisasi dan menawarkan solusi bahkan jika produk fisik tidak ditentukan. Sedangkan dalam kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai sesuatu, cara atau hasil pelayanan. Melayani adalah melayani, memenuhi kebutuhan orang, menerima, menggunakan dan menggunakan. Dan istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti masyarakat pada umumnya, negara (Badudu, 2001, 781-782).

Moenir (1992:26) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil, melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya. Pelayanan prima adalah komitmen organisasi birokrasi pemerintah. Komitmen

organisasional bermakna berpihakan birokrasi pemerintah harus berada dipihak masyarakat. Melayani bebarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang atau masyarakat.

Lebih lanjut Moenir (1992: 197) mengatakan bahwa agar pelayanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka pelaku dalam hal ini petugas harus dapat memenuhi 4 persyaratan:

- a. Tingkah laku yang sopan.
- b. Cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- c. Waktu penyampaian yang tepat dan,
- d. Keramahan tamahan.

Menurut Sedarmayanti (2001:201) bahwa pelayanan yang baik dapat dilihat dari:

- a. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan
- b. Mendapatkan pelayanan yang wajar
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih
- d. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang

Selanjutnya Gorperz dalam Sedarmayanti (2001:203) menyatakan bahwa terdapat enam (6) dimensi dalam pelayanan yakni:

- a. Ketepatan waktu
- b. Akurasi pelayanan
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- d. Tanggung jawab

- e. Kemudahan mendapatkan pelayanan
- f. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting untuk memberi pelayanan yang terbaik pada publik. Sebagaimana dibutuhkan oleh masyarakat. Moenir (1992:88) dimana faktor-faktor tersebut adalah:

- a. Kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan.
- b. Aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
- c. Organisasi yang merupakan alat suatu system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- d. Pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum.
- e. Keterampilan dan,
- f. Sasaran dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Keenam faktor itu masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik. Apabila salah satu faktor dan enam unsur tersebut, tidak ada maka pelayanan dan akan terasa kurang bahkan jika faktor pertama yang tidak ada maka patahlah pelayanan itu. Pengembangan pelayanan publik, pemerintah, melalui Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Moenir (1997: 17) - pelayanan ini merupakan suatu cara untuk memenuhi kebutuhan orang lain melalui kegiatannya.

Dalam memberikan pelayanan yang baik, Salusu (1996: 473) mengemukakan bahwa cara pelayanan yang akan digunakan adalah pelayanan dan manajemen yang baik (MMT) yang akan dilaksanakan di berbagai instansi pemerintah. Meskipun permintaan tersebut tidak

dilaksanakan dengan baik, namun dapat dipilah-pilah sesuai dengan materi yang diberikan kepada pihak yang berwenang. Namun, MMT berkomitmen untuk membawa kualitas bersama melalui kegiatan yang terus ditingkatkan oleh semua anggota. Ia bekerja berdasarkan fakta, tetapi informasi dan informasi harus akurat dan tidak dibuat-buat untuk memenuhi persyaratan (Salusu, 1996:473):

- a. Kualitas dan keterjangkauan pelayanan dalam keluarga.
- b. Kecantikan berasal dari pencegahan, yang tidak dikendalikan atau dikendalikan.
- c. Kecantikan membutuhkan kerjasama yang erat, dan setiap anggota keluarga menentukan keberhasilan dalam melakukannya.
- d. Kecantikan membutuhkan pembangunan yang berkelanjutan.

Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan, salah satu yang paling penting untuk dapat diterapkan pada lembaga pemerintah adalah:

- a. *Function* : kinerja primer yang dituntut.
- b. *Confirmance*: kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan.
- c. *Realibility*: kepercayaan terhadap jasa dalam kaitanya dengan waktu.
- d. *Serviceability*; kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan.
- e. Adanya *assurance* yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan (Fandy.T, 1997:45)

Sementara itu dapat dilihat pemberdayaan aparat birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan tersebut. Bintoro (1997:7) mengemukakan bahwa dalam memberdayakan dan pendayagunaan aparat birokrasi yang perlu dilakukan adalah melalui:

- a. Pengembangan *efficiency standar measurement*, tolok ukur, standar unit, dan standar cost perlu ditingkatkan untuk meminimalisasi unsur-unsur biaya yang tidak profesional.
- b. Perbaikan prosedur dan tata kerja rasional organisasi yang lebih efisien dan efektif dalam manajemen operasional yang proaktif.
- c. Mengembangkan dan memantapkan mekanisme koordinasi yang lebih efektif.
- d. Mengendalikan dan menyederhanakan birokrasi.

Dengan demikian, jika pelayanan tersebut dilakukan oleh birokrat yang handal, hambatan pengembangan sistem manajemen mutu dapat diatasi.

Dimana Juliantara (2005: 19-20) menyatakan bahwa hambatan pengembangan sistem manajemen mutu antara lain:

- a. Kurangnya komitmen dari manajemen.
- b. Kurangnya pengetahuan dan ketidakakuratan dalam pengelolaan peralatan pemberian layanan yang tepat.
- c. Kurangnya alat perubahan budaya mempengaruhi manajemen layanan pelanggan.
- d. Kegagalan untuk mengembangkan rencana penggunaan yang baik sebagai panduan dalam layanan pelanggan.
- e. Pendidikan dan pelatihan berkelanjutan belum diumumkan.
- f. Ketidakmampuan membangun komunitas belajar keluarga yang mandiri.
- g. Diperlukan non-koordinasi badan administratif.
- h. Sumber daya yang tidak mencukupi.
- i. Sistem remunerasi dan remunerasi.
- j. Kesalahpahaman tentang prinsip-prinsip manajemen keluarga
- k. Jangan tertipu untuk memperhatikan pelanggan, baik di dalam maupun di luar.
- l. Kesalahpahaman dalam kapasitas dan kolaborasi.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau instansi bias ditinjau dari dua sudut, yaitu kualitas dari sudut internal organisasi dan kualitas pelayanan di tinjau dari sudut eksternal organisasi. Pelayanan yang berkualitas berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Seperti yang diungkapkan Lukman (1999) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyanyikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani (dalam jurnal administrasi Negara, 2005:37) mengacu pada keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No 63 Tahun 2003, adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah.
- c. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementrian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.
- d. Unit penyelenggaran pelayanan public adalah unit keja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan public adalah pejabat / pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
- g. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- h. Indeks Keputusan Masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggaraan

atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat Ratminto (2010:18)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dijelaskan bahwa asas pelayanan publik terdiri dari:

- a. Publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Asas transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Asas akuntabilitas yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberian dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipasi yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan (Ratminto, 2010:19)

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

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- b. Kejelasan
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3) Rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi

- Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - f. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - g. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
 - h. Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
 - i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan
Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 - j. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertip, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Ratminto (2010:22).

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan
Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan public

- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberian pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan (Ratminto, 2010:24).

Kurniawan (2005:52) mengemukakan bahwa dalam menentukan pelayanan publik dinilai dari:

- a. Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan yang meliputi banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas mendukung.
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang meliputi lokasi pelayanan, ruang tempat pelayanan, tempat parkir dan ketersediaan informasi.
- f. Atribut pendukung pelayanan yang meliputi ruang tunggu dan kebersihan ruangan pelayanan.

Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum pegawai yang kadang kala kurang bersahabat. Realita demikian ini memerlukan kepedulian dari kalangan aparatur, agar masyarakat mendapatkan pelayanan prima. Kepriimaan dalam pemberian layanan pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Adapun asas-asas pelayanan publik tersebut adalah:

- a. Kepentingan umum, yaitu: pemberian pelayanan tidak dapat mengutamakan kepentingan individu atau kelompok.
- b. Sertifikasi legal, yaitu: jaminan penghormatan terhadap hak dan tanggung jawab dalam pemberian jasa
- c. Persamaan hak, yaitu: pemberian pelayanan tidak membedakan ras, suku, agama, golongan, jenis kelamin dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu: pemenuhan hak harus sama dengan kewajiban penyedia jasa dan penyedia jasa.

- e. Profesional, yaitu: penyedia jasa harus berkompeten dalam pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.
- f. Peran, yaitu: meningkatkan peran serta masyarakat dalam pelayanan berdasarkan kebutuhan, kebutuhan masyarakat.
- g. Perlakuan yang sama/non-diskriminasi, yaitu: setiap warga negara berhak atas pelayanan yang baik.
- h. Pembukaan, yaitu: setiap orang yang diberikan layanan dapat dengan mudah mengakses dan mendapatkan informasi dan informasi tentang layanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas, yaitu: proses pemberian pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan undang-undang.
- j. Peralatan dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu: pemberian peralatan kepada kelompok rentan untuk keadilan dalam pelayanan.
- k. Waktu yang tepat, yaitu: penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan dan biaya, yaitu: setiap jenis pelayanan dilakukan dengan cepat, mudah dan murah (Pasal 4 UU No 25 Tahun 2009).

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum, yaitu: peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b. Persyaratan, yaitu: syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur, yaitu: tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian, yaitu: jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif, yaitu: ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk pelayanan, yaitu: hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g. Sarana, prasarana dan atau fasilitas, yaitu: peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksana, yaitu: kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal, yaitu: pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan pengaduan, sarana dan masukan, yaitu: tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

- k. Jumlah pelaksana, yaitu: tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan, yaitu kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

6. Konsep Pertanahan

Konsep kebijakan pertanahan nasional bersumber pada rumusan Pasal 33 ayat (3) UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa: Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Ketentuan pasal ini bermakna bahwa, pada konsepnya semua tanah adalah tanah bangsa Indonesia sebagai karunia Tuhan Yang Maha Esa, yang penguasaannya ditugaskan kepada negara sebagai pemegang hak penguasaan atas tanah yang tertinggi, untuk digunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat.

Pertanahan berasal dari kata tanah. Dalam hukum tanah, kata sebutan “tanah” dipakai dalam arti yuridis, sebagai suatu pengertian yang telah diberi batasan sesuai oleh UUPA. Dalam Pasal 4 ayat (1) dinyatakan, bahwa :

Atas dasar hak menguasai dari Negara ditentukan adanya macam-macam hak atas permukaan bumi, yang disebut tanah, yang dapat diberikan kepada dan dipunyai oleh orang-orang baik sendiri maupun bersama-sama dengan orang lain serta badan-badan hukum.

Dengan demikian, tanah dalam pengertian yuridis adalah permukaan bumi, sedangkan hak atas tanah adalah hak atas sebagian tertentu permukaan bumi, yang terbatas, berdimensi dua dengan ukuran panjang dan lebar.

Hukum agraria apabila dilihat dari isi aturan hukum adalah hukum yang mengatur hal yang bertalian dengan tanah. Ini berarti bukan saja menyangkut pengaturan tentang hubungan hukum antara manusia dengan tanah saja tetapi juga mengatur penyelenggaraan peruntukan, penggunaan, dan penyediaan serta pemeliharaan.

Berdasarkan pengertian yang dikemukakan diatas, maka pengertian administrasi pertanahan dapat dinyatakan sebagai usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan menyangkut segala sesuatu yang berkenaan dengan tanah dan hak-hak atas tanah dengan tujuan untuk menjamin kepastian hukum dan tertib pertanahan. Setiap kegiatan badan atau pejabat negara dalam mengatur dan menyelenggarakan peruntukan, penggunaan, dan penyediaan, serta pemeliharaan tanah tersebut merupakan kegiatan administrasi pertanahan.

Dalam konteks kemerdekaan daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, penggulingan rezim yang memerintah dalam hal penyelenggaraan pemerintahan. Meskipun ketentuan Pasal 11 ayat (2) undang-undang tersebut mencakup yurisdiksi atas tanah, namun tidak serta-merta mencakup yurisdiksi atas undang-undang pertanahan. Oleh karena itu penguasaan tanah sebagai salah satu kabupaten/kota yang akan dilakukan oleh kabupaten/kota dalam Pasal 11, tidak boleh dipahami bahwa pemerintahan kabupaten berada di masing-masing kabupaten/kota. Yurisdiksi di wilayah / kota tentang batas-batas tanah adalah lokal, bukan nasional. (Hutagalung, 2009:40)

Untuk mengetahui lebih jauh tentang kekuasaan pemerintah di tingkat akar rumput, baik di pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Menurut Keputusan Presiden No. 34 Tahun 2003 tentang Kebijakan Pertanahan Nasional dalam Pasal 1 dan Pasal 2, akan ditetapkan sebagai berikut:

a. Kewenangan Pemerintah Pusat di Bidang Pertanahan

Adapun yang menjadi kewenangan dari Pemerintah Pusat dalam bidang pertanahan, sebagaimana yang termuat dalam Pasal 1 Kepres No. 34 tahun 2003 meliputi:

- 1) Penyusunan basis data tanah-tanah asset Negara/Pemerintah/ Pemerintah Daerah di seluruh Indonesia;
- 2) Penyiapan aplikasi data tekstual dan spasial dalam pelayanan dan pendaftaran tanah dan penyusunan basis data penguasaan dan pemilikan, yang dihubungkan dalam e-government, e-commerce, dan e-paymen;
- 3) Pemetaan kadasteral dalam rangka inventarisasi dan registrasi penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah dengan menggunakan teknologi citra satelit dan teknologi informasi untuk menunjang kebijakan pelaksanaan landreform dan pemberian hak atas tanah
- 4) Pembangunan dan pengembangan, pengelolaan, penggunaan dan pemanfaatan melalui tanah melalui system informasi geografis, dengan mengutamakan penetapan sawah beririgasi, dalam rangkan memelihara ketahanan pangan nasional.

b. Kewenangan Pemerintah Daerah di Bidang Pertanahan

Kewenangan pemerintah kabupaten sebagaimana diatur dalam Pasal 2 Keputusan Presiden Nomor 34 Tahun 2003 tentang Kebijakan Nasional Bidang Pertanahan menyatakan bahwa sebagian kewenangan bidang pertanahan dilaksanakan oleh pemerintah kabupaten/kota. Para pemimpin tersebut antara lain:

- 1) Pemberian izin lokasi.yang meliputi: (a). izin yang diberikan kepada perusahaan untuk memperoleh tanah yang diperlukan dalam rangka penanaman modal yang berlaku sebagai izin pemindahan hak, dan untuk menggunakan tanah tersebut guna keperluan usaha penanaman modal; (b). perusahaan adalah perseorangan atau badan hukum yang telah memperoleh izin untuk melakukan penanaman modal di Indonesia sesuai ketentuan yang berlaku; dan (c). penanaman modal adalah yang menggunakan maupun tidak menggunakan fasilitas penanaman asing maupun penanaman modal dalam negeri.
- 2) Penyelenggaraan pengadaan tanah untuk pembangunan.Pengadaan tanah adalah kegiatan untuk memperoleh tanah baik dengan cara memberikan ganti kerugian maupun tanpa memberikan ganti kerugian (secara sukarela).
- 3) Penyelesaian sengketa tanah garapan. Sengketa tanah garapan adalah pertikaian ataupun perbedaan kepentingan dari dua pihak atau lebih atas tanah garapan. Tanah garapan yaitu tanah/sebidang tanah yang sudah atau yang belum dilekati dengan sesuatu hak yang dikerjakan atau dimanfaatkan oleh pihak lain, baik dengan persetujuan atau tanpa persetujuan dengan atau tanpa jangka waktu tertentu.
- 4) Penyelesaian ganti kerugian dan santunan tanah untuk pembangunan. Ganti kerugian disini yang dimaksud adalah penggantian atas nilai tanah berikut bangunan, tanaman dan/atau benda-benda lain yang terkait dengan tanah akibat pelepasan atau penyerahan hak atas tanah, dalam bentuk uang, tanah pengganti, pemukiman kembali, gabungan dari dua atau lebih bentuk ganti kerugian tersebut atau bentuk lain.
- 5) Penetapan subyek dan obyek redistribusi tanah, serta ganti kerugian tanah kelebihan maksimum dan tanah absentee yang menjadi tanah obyek lendreform.
- 6) Penetapan dan penyelesaian masalah tanah ulayat. Tanah ulayat adalah bidang tanah yang di atasnya terdapat hak ulayat dari suatu masyarakat hukum adat tertentu.
- 7) Pemanfaatan dan penyelesaian masalah tanah kosong. Tanah kosong adalah tanah yang di kuasai hak milik, hak guna usaha, hak guna bangunan, dan hak pakai tanah, hak pengelolaan, atau tanah yang sudah diperoleh dasar penguasaannya tetapi belum diperoleh hak atas tanahnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku atau sebagainya, yang belum dipergunakan sesuai dengan sifat dan tujuan pemberian haknya atau Rencana Tata Ruang Wilayah yang berlaku.
- 8) Pemberian izin membuka tanah.Diartikan sebagai izin yang diberikan kepada seseorang untuk mengambil manfaat dan mempergunakan tanah yang dikuasai langsung oleh Negara.
- 9) Perencanaan penggunaan tanah wilayah Kabupaten/Kota. Hal ini diartikan merupakan pelaksanaan dan penetapan letak tepat rencana kegiatan yang telah jelas anggarannya baik dari pemerintah, swasta maupun perorangan yang akan membutuhkan tanah di wilayah

Kabupaten/Kota tersebut berdasarkan data informasi pola penatagunaan tanah yang sesuai dengan kawasan rencana tata ruang wilayah. Adapun pola penatagunaan tanah adalah informasi mengenai keadaan penguasaan, pemilikan, penggunaan, dan pemanfaatan tanah sesuai dengan kawasan yang disiapkan oleh kantor Pertanahan Kabupaten/Kota. (Supriadi, 2007:85) Sedangkan untuk kewenangan yang bersifat lintas kabupaten/kota dalam satu provinsi, dilaksanakan oleh pemerintah provinsi yang bersangkutan.

Adanya dua kekuasaan negara di bidang pertanahan akibat dikeluarkannya Keppres No. 34 UU Kebijakan Nasional 2003, yang menyatakan bahwa ada dua aturan penyelenggaraan pemerintahan di bidang pertanahan, yaitu kewenangan pemerintah pusat dan kewenangan pemerintah daerah. Di satu sisi, pemerintah pusat bertanggung jawab untuk menghitung dan mengelola tanah di seluruh Indonesia, termasuk rencana untuk memiliki dan menguasai perorangan melalui peta kadaster dan pendaftaran tanah serta pelaksanaan land reform langsung oleh pemerintah pusat dan pemerintah pusat. untuk melestarikan pemerintah Indonesia sebagai negara agraris yang mengedepankan pengelolaan pertanian melalui irigasi. (Supriadi, 2007:85) Kewenangan pemerintah daerah dalam segala bidang pertanahan di daerah terkait dengan pembangunan, pengelolaan pertanahan dan penyelesaian masalah di bidang pertanahan di kabupaten. (Supriadi, 2007:85).

7. Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu

Berdasarkan Pasal 2 Peraturan Bupati Indragiri Hulu Nomor 2.1 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi Dinas, Sekretariat, Bidang dan Rincian Tugas Sub Bagian, Seksi Serta Tata Kerja Pada Kantor

Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu mempunyai tugas pokok sebagai berikut :

Dinas Pertanahan dan Tata Ruang mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan dan tugas pembantuan di bidang pertanahan dan bidang tata ruang, dan sebagian urusan keistimewaan yang ditugaskan di bidang pertanahan dan bidang tata ruang.

Fungsi

Dinas Pertanahan dan Tata Ruang dalam melaksanakan tugas melaksanakan fungsi:

- a. Penyusunan rencana kerja Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana);
- b. Perumusan kebijakan teknis urusan pemerintahan bidang pertanahan dan urusan pemerintahan bidang tata ruang;
- c. Pelaksanaan, pelayanan, pembinaan, dan pengendalian urusan pemerintahan bidang pertanahan dan urusan pemerintahan bidang tata ruang;
- d. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan urusan pemerintahan bidang pertanahan dan urusan pemerintahan bidang tata ruang;
- e. Pelaksanaan kesekretariatan dinas; dan
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai tugas dan fungsinya dan/atau sesuai ketentuan peraturan perundangundangan.

Uraian Tugas Dan Fungsi

a. Sekretariat

Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris di bawahnya dan membawahi Direktur Jenderal. Sekretariat bertanggung jawab di bidang publik, sosial, keuangan, perencanaan dan evaluasi, serta mengkoordinasikan pelaksanaan pekerjaan publik dan lembaga negara yang terkait dengan kegiatan khusus. Sekretariat dalam menjalankan fungsinya memiliki fungsi sebagai berikut:

- 1) Penyusunan rencana kerja Sekretariat dan ;
- 2) Perumusan kebijakan teknis kesekretariatan;
- 3) Pelaksanaan urusan umum;
- 4) Pelaksanaan urusan kepegawaian;
- 5) Pelaksanaan urusan keuangan;
- 6) Pelaksanaan urusan perencanaan dan evaluasi;
- 7) Pengoordinasian pelaksanaan tugas satuan organisasi lingkup ; dan
- 8) Evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Sekretariat dan .

Sekretariat terdiri dari:

- 1) Subbagian Umum dan Kepegawaian; dan
- 2) Subbagian Keuangan
- 3) Subbagian Perencanaan dan Evaluasi.

b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Bidang ini dipimpin oleh seorang kepala departemen yang memimpin dan membawahi sekretaris. Sektor publik dan pegawai negeri bertanggung jawab untuk mengembangkan alat untuk mengimplementasikan isu-isu publik dan masyarakat. Pembagian kerja secara umum dalam melaksanakan tugasnya mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1) Penyusunan rencana kerja Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- 2) Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan umum dan urusan kepegawaian;
- 3) Pengelolaan persuratan dan kearsipan;
- 4) Pengelolaan perlengkapan, keamanan, dan kebersihan;
- 5) Pengelolaan dokumentasi dan informasi;
- 6) Penyusunan perencanaan kebutuhan, pengembangan dan pembinaan pegawai;
- 7) Pelayanan administrasi pegawai dan pengelolaan tata usaha kepegawaian; dan
- 8) Evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Subbagian Umum dan Kepegawaian.

c. Sub Bagian Keuangan

Subbagian dipimpin oleh Kepala Subbagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris; Subbagian Keuangan mempunyai tugas menyiapkan bahan pelaksanaan urusan keuangan ; Subbagian Keuangan dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

- 1) Penyusunan rencana kerja Subbagian Keuangan;
- 2) Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan keuangan;
- 3) Pelaksanaan perbendaharaan, pembukuan, dan pelaporan keuangan; dan
- 4) Evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Subbagian Keuangan.

d. Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi

Bidang ini dipimpin oleh seorang kepala departemen yang memimpin dan membawahi sekretaris. Unit Perencanaan dan Evaluasi bertanggung jawab menyiapkan bahan untuk pelaksanaan proses review dan evaluasi. Bagian Perencanaan dan Evaluasi memiliki fungsi sebagai berikut:

- 1) Penyusunan rencana kerja Subbagian Perencanaan dan Evaluasi;
- 2) Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan perencanaan dan evaluasi;
- 3) Pengoordinasian penyusunan rencana kerja Sekretariat dan rencana kerja ;
- 4) Pengoordinasian evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kerja Sekretariat dan pelaksanaan kerja ; dan
- 5) Evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Subbagian Perencanaan dan Evaluasi.

e. Bidang Pertanahan

Bidang dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris. Bidang Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan penatausahaan pertanahan,

fasilitasi pemanfaatan pertanahan dan fasilitasi penyelesaian sengketa pertanahan.

Bidang Pertanahan dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

- 1) Penyusunan rencana kerja Bidang Pertanahan;
- 2) Perumusan kebijakan teknis penatausahaan pertanahan, fasilitasi pemanfaatan pertanahan dan fasilitasi penyelesaian sengketa pertanahan;
- 3) Pelaksanaan dan pembinaan penatausahaan pertanahan;
- 4) Fasilitasi pemanfaatan pertanahan;
- 5) Fasilitasi penyelesaian sengketa pertanahan; dan
- 6) Evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Bidang Pertanahan.

Bidang Pertanahan terdiri dari:

- 1) Seksi Penatausahaan Pertanahan;
- 2) Seksi Pemanfaatan Pertanahan; dan
- 3) Seksi Sengketa Tanah.

f. Seksi Penatausahaan Pertanahan

Seksi dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang. Seksi Penatausahaan Pertanahan mempunyai tugas menyiapkan bahan pelaksanaan penatausahaan pertanahan. Seksi Penatausahaan Pertanahan dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

- 1) Penyusunan rencana kerja Seksi Penatausahaan Pertanahan;
- 2) Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan penatausahaan pertanahan;
- 3) Pelaksanaan penatausahaan tanah desa;
- 4) Pelaksanaan penatausahaan pertanahan tanah kasultanan dan tanah kadipaten bukan keprabon; dan
- 5) Evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Seksi Penatausahaan Pertanahan.

g. Seksi Pemanfaatan Pertanahan

Seksi Pemanfaatan Pertanahan mempunyai tugas menyiapkan bahan pembinaan dan pelaksanaan fasilitasi pemanfaatan tanah desa.

Seksi Pemanfaatan Pertanahan dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

- 1) Penyusunan rencana kerja Seksi Pemanfaatan Pertanahan;
- 2) Perumusan kebijakan teknis pembinaan dan fasilitasi pemanfaatan pertanahan;
- 3) Pembinaan pemanfaatan tanah desa;
- 4) Penyusunan rekomendasi pemanfaatan dan pelepasan tanah desa;
- 5) Penelitian dokumen permohonan tanah Kasultanan dan tanah Kadipaten bukan keprabon;
- 6) Penyusunan rekomendasi pemanfaatan tanah Kasultanan dan tanah Kadipaten bukan keprabon;
- 7) Penetapan subyek dan obyek redistribusi tanah, ganti kerugian tanah kelebihan maksimum dan absentee; dan
- 8) Evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Seksi Pemanfaatan Pertanahan.

h. Seksi Sengketa Tanah

Seksi Sengketa Tanah mempunyai tugas menyiapkan bahan fasilitasi penyelesaian sengketa pertanahan. Seksi

Sengketa Tanah dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

- 1) Penyusunan rencana kerja Seksi Sengketa Tanah;
- 2) Perumusan kebijakan teknis fasilitasi penyelesaian sengketa pertanahan;
- 3) Fasilitasi penyelesaian sengketa pertanahan;
- 4) Fasilitasi penyelesaian masalah ganti kerugian dan santunan tanah untuk pembangunan untuk kepentingan umum; dan
- 5) Evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Seksi Sengketa Tanah.

i. Bidang Tata Ruang

Bidang Tata Ruang mempunyai tugas melaksanakan dan membina penataan ruang wilayah kabupaten. Bidang Tata Ruang dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

- 1) Penyusunan rencana kerja Bidang Tata Ruang;
- 2) Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan dan pembinaan tata ruang wilayah kabupaten;
- 3) Penyusunan dan pembinaan tata ruang wilayah dan tata ruang rinci;
- 4) Penyusunan dan pembinaan tata bangunan dan tata lingkungan; dan
- 5) Evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Bidang Tata Ruang.

Bidang Tata Ruang terdiri dari:

- 1) Seksi Tata Ruang Wilayah dan Tata Ruang Rinci; dan
- 2) Seksi Tata Bangunan dan Tata Lingkungan.

j. Seksi Tata Ruang Wilayah dan Tata Ruang Rinci

Seksi Tata Ruang Wilayah dan Tata Ruang Rinci mempunyai tugas menyiapkan bahan penyusunan dan pembinaan rencana tata ruang wilayah dan rencana tata ruang rinci. Seksi Tata Ruang Wilayah dan Tata Ruang Rinci dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

- 1) Penyusunan rencana kerja Seksi Tata Ruang Wilayah dan Tata Ruang Rinci;
- 2) Perumusan kebijakan teknis penyusunan dan pembinaan tata ruang wilayah kabupaten dan tata ruang rinci;
- 3) Penyusunan rencana tata ruang wilayah kabupaten;
- 4) Penyusunan rencana induk pada satuan ruang strategis Kasultanan dan satuan ruang strategis Kadipaten;
- 5) Penyusunan rencana tata ruang rinci kabupaten;
- 6) Penyusunan rencana tata ruang kawasan strategis kabupaten;
- 7) Penyusunan rencana rinci tata ruang pada satuan ruang strategis Kasultanan dan satuan ruang strategis Kadipaten;
- 8) Pelaksanaan pembinaan penataan ruang; dan
- 9) Evaluasi dan penyusunan laporan rencana pelaksanaan kerja Seksi

10) Tata Ruang Wilayah dan Tata Ruang Rinci.

k. Seksi Tata Bangunan dan Tata Lingkungan

Seksi Tata Bangunan dan Tata Lingkungan mempunyai tugas menyiapkan bahan pembinaan tata bangunan dan tata lingkungan. Seksi Tata Bangunan dan Tata Lingkungan dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

- 1) Penyusunan rencana kerja Seksi Tata Bangunan dan Tata Lingkungan;
- 2) Perumusan kebijakan teknis penyusunan dan pembinaan tata bangunan dan tata lingkungan;
- 3) Penyusunan tata bangunan dan tata lingkungan;
- 4) Penyusunan rencana tata bangunan dan lingkungan pada satuan ruang strategis Kasultanan dan satuan ruang strategis Kadipaten;
- 5) Pembinaan tata bangunan dan tata lingkungan;
- 6) Pelayanan Strata Title;
- 7) Pemanfaatan ruang pada satuan ruang strategis Kasultanan dan satuan ruang strategis Kadipaten; dan
- 8) Evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Seksi Tata Bangunan dan Tata Lingkungan

l. Bidang Pembinaan Dan Pengawasan

Bidang Pembinaan dan Pengawasan mempunyai tugas melaksanakan, membina dan mengawasi pemanfaatan tanah dan penataan ruang, serta pengelolaan data dan informasi pertanahan dan tata ruang. Bidang Pembinaan dan Pengawasan dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

- 1) Penyusunan rencana kerja Bidang Pembinaan dan Pengawasan;
 - 2) Perumusan kebijakan teknis pembinaan dan pengawasan pemanfaatan tanah dan penataan ruang kabupaten;
 - 3) Pembinaan dan pengawasan pemanfaatan tanah;
 - 4) Pembinaan dan pengawasan tata ruang kabupaten;
 - 5) Pengelolaan data dan informasi pertanahan dan tata ruang; dan
 - 6) Evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Bidang Pembinaan dan Pengawasan;
- Bidang Pembinaan dan Pengawasan terdiri dari:

- 1) Seksi Pembinaan dan Pengawasan Pertanahan dan Tata Ruang; dan
- 2) Seksi Data dan Informasi.

m. Seksi *Pembinaan dan Pengawasan Pertanahan dan Tata Ruang*

Seksi Pembinaan dan Pengawasan Pertanahan dan Tata Ruang mempunyai tugas menyiapkan bahan pembinaan dan pengawasan pemanfaatan tanah dan tata ruang. Seksi Pembinaan dan Pengawasan Pertanahan dan Tata Ruang dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

- 1) Penyusunan rencana kerja Seksi Pembinaan dan Pengawasan Pertanahan dan Tata Ruang;
- 2) Perumusan kebijakan teknis pembinaan dan pengawasan pemanfaatan tanah dan tata ruang;
- 3) Pembinaan dan pengawasan pemanfaatan tanah;
- 4) Pembinaan dan pengawasan pemanfaatan ruang;
- 5) Pengendalian pemanfaatan ruang pada satuan ruang strategis Kasultanan dan satuan ruang strategis Kadipaten;
- 6) Penyusunan rekomendasi kesesuaian tata ruang;
- 7) Penyusunan rekomendasi kesesuaian tata ruang tanah Kasultanan dan tanah Kadipaten bukan keprabon; dan
- 8) Evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Seksi Pembinaan dan Pengawasan Pertanahan dan Tata Ruang

n. Seksi *Data dan Informasi*

Seksi Data dan Informasi mempunyai tugas menyiapkan bahan pengelolaan data dan informasi pertanahan dan tata ruang. Seksi Data dan Informasi dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

- 1) Penyusunan rencana kerja Seksi Data dan Informasi;
- 2) Perumusan kebijakan teknis pengelolaan data dan informasi pertanahan dan tata ruang;
- 3) Penyusunan peta dasar, peta tematik, dan informasi pertanahan;
- 4) Pengelolaan sistem informasi pertanahan;
- 5) Penyebarluasan informasi penataan ruang kabupaten;

- 6) Penyiapan dan penyusunan bahan pertimbangan teknis izin pemanfaatan ruang; dan
- 7) Evaluasi dan penyusunan pelaporan pelaksanaan kerja Seksi Data dan Informasi

o. Unit Pelayanan Teknis

Unit Pelaksana Teknis dipimpin oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris. Unit Pelaksana Teknis mempunyai tugas melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang.

p. Kelompok Jabatan Fungsional

Tim yang bekerja dalam pelaksanaan tugasnya dikoordinasikan oleh staf yang bertanggung jawab dan di bawahnya dan membawahi Direktur Kantor melalui kantor yang ditetapkan oleh Direktur Kantor. Gugus tugas memiliki tanggung jawab untuk melakukan banyak pekerjaan sesuai dengan keahliannya. Jenis dan jumlah posisi pekerjaan sesuai kebutuhan.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II.1 Peneliti Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Konsep Teori	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Rudy Irawan (2017)	Evaluasi Program Layanan Rakyat untuk Sertifikat	Agustino (2010)	Hasil analisis data secara deskriptif kualitatif dari sisi evaluasi, Program Layanan untuk Sertifikasi Tanah	Penelitian tersebut mengkaji Program Layanan Rakyat untuk

No	Nama Peneliti	Judul	Konsep Teori	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
		Tanah (LARASITA) di Kabupaten Kampar		(Larasita) di kabupaten Kampar dikategorikan belum berhasil. Selain itu juga ditemukan faktor-faktor yang mempengaruhi evaluasi kebijakan, yaitu: Kurangnya Sosialisasi, Kurangnya Sumber Daya Manusia dan Anggaran Operasional, minimnya kendaraan bergreak dan perangkat komunikasi yang sering terganggu serta persepsi masyarakat tentang program ini.	sertifikat Tanah (LARASITA) di Kabupaten Kampar, sedangkan peneliti ini mengkaji Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu
2	Muhammad Ridha Suaib (2017)	Kebijakan Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Adat di kantor Pertahanan Kota Sorong	Winarno (2013)	Adanya keamanan berkas mulai dari pengisian formulir, input, proses, output dan jaminan data, keamanan berkas, biaya yang diterapkan sesuai dengan aturan yang berlaku, tidak adanya pungli, serta pelayanan yang adil. Adapun faktor penghambat adanya ketidaksederhanaan dalam pelayanan, adanya ketidakjelasan dan ketidakpastian dalam layanan, tidak transparan di dalam menyampaikan informasi, serta adanya tindakan tidak	Penelitian tersebut mengkaji Kebijakan Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Adat di kantor Pertahanan Kota Sorong, sedangkan peneliti ini mengkaji Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten

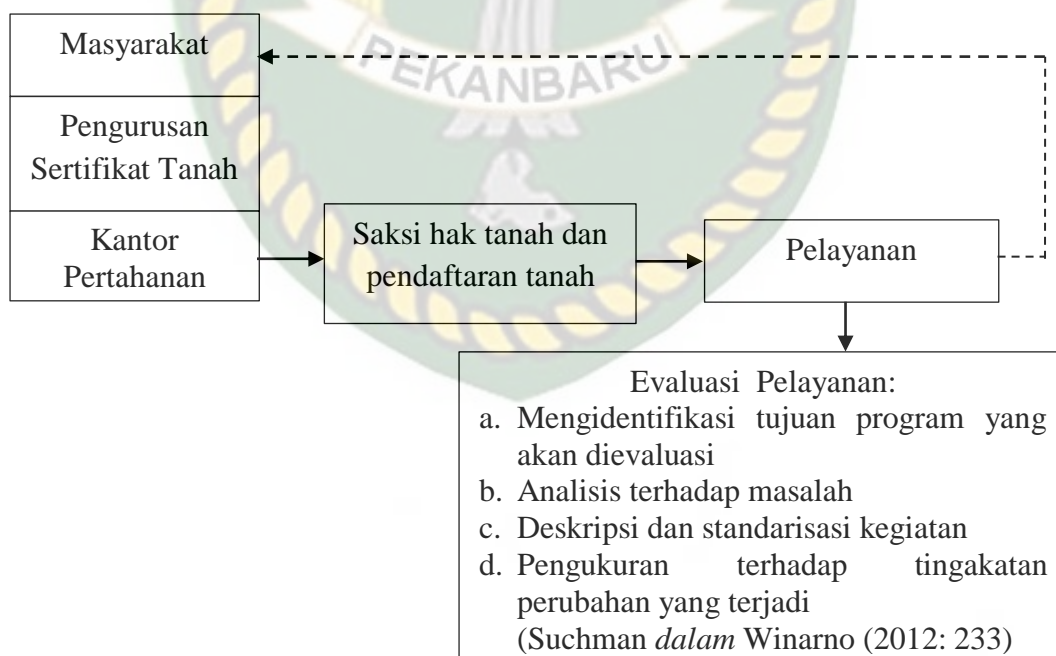
No	Nama Peneliti	Judul	Konsep Teori	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
				efisiensi dalam pelayanan.	Indragiri Hulu
3	Ananta Budhi Baktiar (2009)	Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah Melalui Program LARASIT A di Kabupaten Karangany ar	Fandy Tjiptono (1996)	1. sosialisasi yang terus menerus dilakukan, serta dengan peralatan yang lengkap dan modern, dan hasil yang telah dicapai selama tiga tahun adalah 10.207 bidang tanah sudah bersertifikat 2. melakukan proses pelayanan yang cepat dan teliti sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan 3. menjawab dengan jelas dan cepat keluhan dari masyarakat mengenai masalah pertanahan 4. kemampuan dan pengetahuan dari petugas larasita yang baik dan transparan dalam hal biaya untuk pensertifikatan 5. sopan santun dan sedikit perhatian dari petugas kepada masyarakat pengguna jasa Larasita.	Penelitian tersebut mengkaji Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah Melalui Program LARASITA di Kabupaten Karangany ar, sedangkan peneliti ini mengkaji Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu
4	Ayu Megawati (2013)	Evaluasi Implementasi Program Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah (LARASIT A)	Widodo (2007)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa faktor implementasi yang kurang memenuhi kriteria efektivitas yakni factor komunikasi, sumber daya manusia, sumber daya peralatan,	Penelitian tersebut mengkaji Evaluasi Implementasi Program Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah

No	Nama Peneliti	Judul	Konsep Teori	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
		Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo (Studi Pada pelaksanaan Program LARASIT A di Kelurahan Kalitengah, Kecamatan Tanggulangin - Kabupaten Sidoarjo)		disposisi dan struktur birokrasi. Faktor-faktor yang kurang memenuhi kriteria efisiensi antara lain komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi.	(LARASITA) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo, sedangkan peneliti ini mengkaji Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu
5	Astri Linda Wou Mulei (2019)	Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertahanan Kota Bandar Lampung	Fandy Tjiptono (1996)	(1) Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah perlu meningkatkan mutu pelayanan agar memenuhi Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan meskipun sudah dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang berlaku (2) kurangnya sumber daya manusia, kurangnya komunikasi antara pemohon dengan petugas dari Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung dalam melaksanakan	Penelitian tersebut mengkaji Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertahanan Kota Bandar Lampung, sedangkan peneliti ini mengkaji Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu

C. Kerangka Pemikiran

Dalam pelaksanaan kebijakan tentu saja tidak berdiri dengan sendirinya, tinggi rendahnya akan dipengaruhi oleh beberapa faktor, perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan dan penilaian kebijakan atau evaluasi kebijakan. Berdasarkan hal ini dapat diketahui bahwa evaluasi pelaksanaan kebijakan promosi pariwisata dalam analisis tugas pegawai dapat terlaksana dengan adanya pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai. Sehingga dapat dilihat bahwa pelaksanaan tugas yang dilaksanakan akan memberikan dampak yang lebih baik. Dengan kata lain bahwa dilakukannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar kerangka pemikiran dibawah ini

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020



D. Konsep Operasional

1. Evaluasi

Evaluasi ditujukan untuk melihat sebab-sebab kegagalan suatu kebijakan dan untuk mengetahui apakah kebijakan yang telah dirumuskan dan dilaksanakan dapat menghasilkan dampak yang diinginkan

2. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan keputusan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik.

3. Tanah dalam pengertian yuridis adalah permukaan bumi, sedangkan hak atas tanah adalah hak atas sebagian tertentu permukaan bumi, yang terbatas, berdimensi dua dengan ukuran panjang dan lebar

4. Indikator evaluasi

a. Mengidentifikasi tujuan program yang akan dievaluasi

Tujuan evaluasi kebijakan adalah agar kita mengetahui apa yang ingin dicapai dari suatu kebijakan tertentu (program-program), dan jika ada, apakah kita telah mencapai tujuan-tujuan (dampak atau akibat dan hubungan kebijakan) yang telah ditetapkan sebelumnya.

b. Analisis terhadap masalah

Aspek evaluasi ini berkaitan dengan kinerja atau *performance* kebijakan yang akan dievaluasi

c. Deskripsi dan standarisasi kegiatan

Deskripsi dan standarisasi kegiatan berkaitan dengan penjabaran kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan

d. Pengukuran terhadap tingkatan perubahan yang terjadi

Perubahan menjadi lebih baik adalah tujuan dari semua program.

Pengukuran terhadap tingkat perubahan yang terjadi yaitu bagaimana evaluasi program dapat menilai sejauh mana program tersebut berjalan seperti yang dikendaki

E. Operasional Penelitian

Tabel II.2 Operasional Penelitian Variabel Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020

Konsep	Variabel/ Dimensi	Indikator	Item yang Dinilai/ Penilaian	Skala Pengukuran
1	2	3	4	5
Kotler dalam Lukman (2000: 8) menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan kelompok atau sebagian manfaat, dan memberikan solusi walaupun hasilnya tidak relevan dengan produk.	Evaluasi Pelayanan	1. Mengidentifikasi tujuan program yang akan dievaluasi	a) Tujuan program b) Dampak dari program c) Ukuran pencapaian program	Ordinal
		2. Analisis terhadap masalah	a) Masalah-masalah yang dihadapi masyarakat b) Kinerja pegawai	Ordinal
		3. Deskripsi dan standarisasi kegiatan	a) Standar-standar pelayanan sertifikasi tanah masyarakat b) Fasilitas kaitannya pelayanan sertifikasi tanah masyarakat c) Sumber daya pelayanan sertifikasi tanah masyarakat	Ordinal

Konsep	Variabel/ Dimensi	Indikator	Item yang Dinilai/ Penilaian	Skala Pengukuran
1	2	3	4	5
		4. Pengukuran terhadap tingkatan perubahan yang terjadi	a) Perubahan yang diharapkan dari pelayanan sertifikasi tanah masyarakat b) Usaha-usaha yang dilakukan dalam pelayanan sertifikasi tanah masyarakat c) Hambatan pelayanan sertifikasi tanah masyarakat d) Pendukung pelayanan sertifikasi tanah masyarakat	Ordinal

F. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran terhadap setiap item pertanyaan dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam tiga kategori penilaian, yaitu kategori Baik, Cukup Baik dan Kurang Baik. Adapun bentuk penilaian kategori tersebut, dideskripsikan sebagai berikut:

Baik : Apabila rata-rata persentase penilaian responden dalam pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 berada pada interval $> 66\%$.

Cukup Baik : Apabila rata-rata persentase penilaian responden dalam pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan

Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 berada pada interval 34 % - 66 %.

Tidak Baik : Apabila rata-rata persentase penilaian responden dalam pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 berada pada interval \leq 33%.

Sehingga untuk penilaian setiap item pertanyaan untuk setiap indikatornya adalah sebagai berikut:

1. Kuantitas

Baik : Apabila rata-rata persentase penilaian responden dalam kuantitas pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 berada pada interval $> 66\%$.

Cukup Baik : Apabila rata-rata persentase penilaian responden dalam kuantitas pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 berada pada interval 34 % - 66 %.

Tidak Baik : Apabila rata-rata persentase penilaian responden dalam kuantitas pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 berada pada interval \leq 33%.

2. Kualitas

Baik : Apabila rata-rata persentase penilaian responden dalam kualitas pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 berada pada interval $> 66\%$.

Cukup Baik : Apabila rata-rata persentase penilaian responden dalam kualitas pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 berada pada interval $34\% - 66\%$.

Tidak Baik : Apabila rata-rata persentase penilaian responden dalam kualitas pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 berada pada interval $\leq 33\%$.

3. Waktu

Baik : Apabila rata-rata persentase penilaian responden dalam waktu pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 berada pada interval $> 66\%$.

Cukup Baik : Apabila rata-rata persentase penilaian responden dalam waktu pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 berada pada interval $34\% - 66\%$.

Tidak Baik : Apabila rata-rata persentase penilaian responden dalam waktu pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 berada pada interval \leq 33%.

4. Biaya

Baik : Apabila rata-rata persentase penilaian responden dalam biaya pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 berada pada interval $>$ 66% .

Cukup Baik : Apabila rata-rata persentase penilaian responden dalam biaya pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu berada pada interval 34 % - 66 %.

Tidak Baik : Apabila rata-rata persentase penilaian responden dalam biaya pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu berada pada interval \leq 33 %.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan teknik analisis deskriptif. Menurut Sugiyono (2012:11) mengatakan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.

B. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu. Hal ini dikarenakan adanya beberapa permasalahan seperti Di sini masyarakat dicibir bahwa proses penerbitan sertifikat tanah sangat sulit bagi masyarakat umum yang tidak tahu tentang penerbitan sertifikat tanah. Dari jumlah penduduk kabupaten Indragiri Hulu sebanyak 433.934 dengan jumlah masyarakat yang memiliki sertifikat hanya sebesar 17 % atau sebanyak 73.768 orang sedang yang tidak memiliki sertifikat jauh lebih besar yaitu sebesar 83% atau sebanyak 360.165. Proses penerbitan sertifikat mahal yaitu nominalnya ± Rp. 15.000.000 – Rp. 20.000.000, sehingga membuat masyarakat enggan membuat sertifikat. Kurangnya informasi masyarakat tentang pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu. Prosedur pengurusan yang berbelit-belit, sehingga masyarakat kurang mampu dan enggan mengurus sertifikat.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012:90). Sehingga populasi dalam penelitian ini dapat dilihat dalam bentuk tabel berikut ini:

Tabel III.1 Populasi dan Sampel Penelitian

No	Jenis Populasi	Populai	Sampel	Persen
1	Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu	1	1	100%
2	Subbagian Tata Usaha	1	1	100%
3	Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran	1	1	100%
4	Masyarakat yang Dilayani	345	78	-
	Jumlah	352	81	

Sumber : Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu, 2020.

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik pemilihan dalam penelitian ini menggunakan sampel lengkap. Model lengkap adalah teknik pemilihan ketika seluruh populasi digunakan sebagai model. Hal ini sering terjadi ketika populasi kecil, kurang dari 30 orang atau penelitian ingin membuat generalisasi dengan sedikit kesalahan. (Sugiyono, 2012:96). Dalam penelitian ini sampel yang menggunakan sampel jenuh adalah Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu dan Seksi Hubungan Hukum Pertanahan.

Selain menggunakan teknik sampel jenuh, dalam penelitian ini menggunakan sampel dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2016:85) bahwa *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dikarenakan jumlahnya yang banyak dan

tidak bisa dijumpai secara keseluruhan sehingga penulis dengan jumlah sampel sebanyak 100 sampel yang diperoleh dari perhitungan. Dalam penelitian ini digunakan perhitungan sampel menurut Rumus Slovin (Sugiyono, 2011:37):

Keterangan :

N = Ukuran populasi

n = Ukuran sampel

d^2 = Presisi (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 90 %)

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian adalah:

$$\begin{aligned}
 \text{POPULASI} &= 345 \\
 d &= 0,10 \\
 \text{Sampel} &= \frac{345}{345 + 0,1^2 \cdot 1} \\
 &= \frac{345}{345 + 0,01} \\
 &= \frac{345}{346} \\
 &= 1,00 \\
 &= 3,45 \\
 &= 345 \\
 \text{Sampel} &= 4,45 \\
 &= 77,53 \\
 &= 78
 \end{aligned}$$

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang merupakan sumber utama dalam penelitian ini, yakni data yang di perolehan langsung dari hasil angket dan wawancara yang telah ditetapkan dalam mengevaluasi Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 yang terdiri dari:

- a. Identitas Responden
 - b. Evaluasi pelayanan pengurusan sertifikat tanah di kantor pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari pihak pertama, melalui dokumen, monografi, buku-buku dan hasil penelitian lainnya. Sumber tersebut dapat berupa literatur-literatur yang ada hubungannya dengan penelitian ini, dimana data tersebut adalah:
- a. Gambaran umum mengenai kantor pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu
 - b. Keadaan dan jumlah pegawai kantor pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu
 - c. Mekanisme kerja pegawai kantor pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu
 - d. Dan lain sebagainya yang menyangkut dengan permasalahan dalam penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawab. (Sugiyono, 2005: 162). Kuesioner diberikan kepada responden, yaitu 78 orang masyarakat sekitar objek wisata dan wisatawan objek wisata Kabupaten Indragiri Hulu.

2. Wawancara, adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2012: 317). Wawancara diberikan kepada 6 orang, yaitu 1 orang selaku *key informan*, dan 5 orang selaku informan.
3. Observasi, yakni penulis melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan pelayanan pengurusan sertifikat tanah di kantor pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu.
4. Dokumentasi
Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang (Sugiyono, 2012: 240). Teknik ini digunakan untuk memperoleh data mengenai kegiatan pelayanan pengurusan sertifikat tanah di kantor pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif yaitu cara yang menguraikan dan menganalisa data menyeluruh tentang variabel yang diteliti pada suatu waktu tertentu yang didasarkan pada teori-teori yang mendukung pembahasan masalah untuk mengambil keputusan yang kemudian memberikan saran atau alternatif untuk memecahkan masalah yang dihadapi.

H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Jadwal kegiatan penelitian direncanakan pada minggu ketiga bulan Maret Tahun 2021. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel III.2 berikut ini:

Tabel III.2 Jadwal Kegiatan Penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2020															
		Bulan dan Minggu Ke-															
		Mar-Jul				Ags-Des				Jan-Jun				Jul-Des			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan UP																
2	Seminar UP																
3	Revisi UP																
4	Revisi Kuissioner																
5	Rekomendasi Survy																
6	Survy Lapangan																
7	Analisis Data																
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian (Skripsi)																
9	Konsultasi Revisi Skripsi																
10	Ujian Konfhensip Skripsi																
11	Revisi skripsi																
12	Penggandaan skripsi																

Sumber : Data Modifikasi Berdasarkan Pedoman Penulisan UP FISIPOL-UIR, 2021

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Kabupaten Indragiri Hulu

1. Sejarah Terbentuk Kabupaten Indragiri Hulu

Berdasarkan undang-undang nomor 10 tahun 1948 dibentuk Kabupaten Indragiri yang termasuk didalam provinsi Sumatra Tengah dan Diralisi dengan surat keputusan Gubernur Militer Sumatra Tengah pada tanggal 9 November 1948 nomor 10/GM/T.49, kemudian dengan undang-undang nomor 4 tahun 1952 dan undang-undang nomor 12 tahun 1956 dibentuk daerah Otonom dalam Provinsi Sumatra Tengah termasuk Kabupaten Indragiri. Kabupaten Indragiri Hulu pada waktu itu terdiri dari 4 Kewedanaan, 17 Kecamatan yaitu Kewedanaan Indragiri Hilir Selatan, Indragiri Hulu Utara, Indragiri Hulu dan Kewedanaan Kuantan Singingi. Berdasarkan peraturan pemerintah nomor 50 tahun 1963 status kewedanaan dihapus bersama dengan penghapusan empat kewedanaan dalam Kabupaten Indragiri.

Dengan undang-undang nomor 61 tahun 1958 Dibentuk Provinsi Riau dengan ibu kota Pekanbaru yang terdiri dari lima daerah tingkat II masing-masing Kabupaten Kampar, Indragiri, Bengkalis, Kabupaten Kepulauan Riau dan Kotamadya Pekanbaru. Dengan dibentuknya Provinsi Riau dengan undang-undang nomor 61 tahun 1958 maka timbullah dua kewedanaan tersebut yaitu kewedanaan Indragiri Hilir dan Indragiri Hulu. Dengan

perjuangan yang disalurkan melalui Panitia Persiapan Pembentukan kabupaten Indrairi Hilir dan melalui Dewan Perwakilan Rakyat Gotong Royon Kabupaten Indragiri ternyata hasrat tersebut mendapat dukungan dari DPRD Riau dan DPR pusat.

Berdasarkan undang-undang nomor 6 tahun 1965 maka terjadilah pemekaran Kabupaten Indrairi menjadi dua kabupaten yaitu :

- a. Kabupaten Indragiri Hilir dengan ibukotanya Tembilahan, terdiri dari delapan kecamatan , sekarang 11 kecamatan.
- b. Kabupaten Indragiri hulu dengan Ibukotanya Rengat, terdiri dari 9 Kecamatan yaitu :
 - 1) Kec. Rengat Ibukota Rengat
 - 2) Kec Pasir Penyu ibukota Air Molek
 - 3) Kec Seberida ibukota Pangkalan Kasai
 - 4) Kec. Peranap ibukota Peranap
 - 5) Kec. Kuantan Hilir ibukora Baserah
 - 6) Kec kuantan tenah ibukota Taluk Kuantan.
 - 7) Kec. Kuantan Mudik ibukota Lubuk Jambi
 - 8) Kec. Singingi ibukota Muara Lembu

Pada tahun 1996 terjadi penambahan kecamatan dengan adanya pemekaran Kecamatan Kuantan Tengah, Pasir Penyu, dan Renat, Kecamatan Yang baru adalah :

- a. Kec. Benai ibukota Benai
- b. Kec. Kelayang ibukota Simpang Kelayang

- c. Kec. Rengat Barat ibukota Pematang Reba.

Pada tahun 1999 Kabupaten Indragiri Hulu dipecah lagi menjadi 2 kabupaten yaitu Kabupaten Kuansing yang berkedudukan di Taluk Kuantan dan Kabupaten Indragiri Hulu berkedudukan di Rengat. Pada tahun 2004 mengalami beberapa pemekaran wilayah Kecamatan sehingga menjadi 14 kecamatan :

- a. Kecamatan Rengat ibukota Rengat
- b. Kecamatan Rengat Barat, ibukota Pematang Reba
- c. Kecamatan Seberida, ibukota Pangkalan Kasai
- d. Kecamatan Batang Gangsal, ibukota Seberida
- e. Kecamatan Batang Cenaku, ibukota Aur Cina
- f. Kecamatan Pasir Penyau, ibukota Air Molek
- g. Kecamatan Lirik, ibukota Lirik
- h. Kecamatan Kelayang, ibukota Simpan Kelayang
- i. Kecamatan Peranap ibukota Peranap
- j. Kecamatan Batang Peranap, ibukota Pematang
- k. Kecamatan Rakit Kulim, ibukota Petonggan
- l. Kecamatan Sungai Lala, ibukota Kelawat
- m. Kecamatan Lubuk Batu Jays, ibukota Lubuk Batu Tinggal
- n. Kecamatan Kuala cenaku, ibukota kuala cenaku

2. Lokasi dan Keadaan Geografis

Luas wilayah Kabupaten IndragiriHulu meliputi 8.198,26 Km² (819.826,0 Ha) yang terdiri dari dataran rendah, dataran tinggi dan rawa-rawa dengan ketinggian 5-100 m di atas permukaan laut. Kabupaten Indragiri Hulu terletak pada :

- a. 00 15' Lintang Utara
- b. 10 5' Lintang Selatan
- c. 1010 10' Bujur Timur
- d. 1020 48' Bujur Timur

Kabupaten Indragiri Hulu berbatasan dengan :

- a. Sebelah Utara dengan Kabupaten Pelalawan
- b. Sebelah Selatan dengan Kabupaten Bungo Tebo (Propinsi Jambi)
- c. Sebelah Barat dengan Kabupaten Kuantan Singingi
- d. Sebelah Timur dengan Kabupaten Indragiri Hilir

Ibukota kecamatan dengan jarak terjauh dari ibukota kabupaten adalah

Kecamatan Batang Peranap dengan jarak 96 km.

Tabel IV.1 Luas Daerah dan Jumlah Pulau Menurut Kecamatan di Kabupaten Indragiri Hulu, 2020

No	Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas
1	Peranap	Peranap	1 700,98
2	Batang Peranap	Selunak	*)
3	Seberida	Pangkalan Kasai	960,29
4	Batang Cenaku	Aur Cina	970,00
5	Batang Gansal	Seberida	950,00
6	Kelayang	Simpang kelayang	879,84
7	Rakit Kulim	Petonggan	*)
8	Pasir Penyu	Air molek	372,50
9	Lirik	Lirik area	233,60
10	Sungai Lala	Kelawat	*)

No	Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas
11	Lubuk Batu Jaya	Lubuk batu tinggal	*)
12	Rengat barat	Pematang reba	921,00
13	Rengat	Rengat	1 210,50
14	Kuala cenaku	Kuala cenaku	*)
Indragiri hulu			8 198,71

Sumber: Kabupaten Indragiri Hulu dalam angka, 2021

Tabel IV.2 Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk, Distribusi Persentase Penduduk, Kepadatan Penduduk, Rasio Jenis Kelamin Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Indragiri Hulu, 2020

No	Kecamatan	Penduduk	Laju Pertumbuhan
1	Peranap	35161	2.15
2	Batang Peranap	13252	3.84
3	Seberida	56571	1.99
4	Batang Cenaku	40736	3.55
5	Batang Gansal	33272	2.08
6	Kelayang	24542	1.39
7	Rakit Kulim	23836	1.80
8	Pasir Penyu	36234	1.48
9	Lirik	27624	1.61
10	Sungai Lala	16608	2.45
11	Lubuk Batu Jaya	21981	2.09
12	Rengat barat	48573	1.94
13	Rengat	50603	0.92
14	Kuala cenaku	1455	2.07
Indragiri hulu		444548	1.97

Sumber: Kabupaten Indragiri Hulu dalam angka, 2021

B. Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu

1. Kedudukan Tugas dan Fungsi Kantor Pertanahan Kabupaten

Indragiri Hulu

Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu merupakan Badan Pertanahan yang kedudukannya di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Propinsi Riau. Selain itu Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu dipimpin oleh seorang kepala dalam pelaksanaan

tugas. Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu diberi kewenangan untuk melaksanakan sebagian tugas dari Kantor Wilayah Propinsi Riau, salah satunya adalah melayani masyarakat secara langsung di bidang pertanahan. Sedangkan sesuai Sesuai Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional, BPN mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam melaksanakan tugasnya, BPN menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan dan penetapan kebijakan di bidang pertanahan;
- b. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang survei, pengukuran, dan pemetaan;
- c. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penetapan hak tanah, pendaftaran tanah, dan pemberdayaan masyarakat;
- d. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengaturan, penataan dan pengendalian kebijakan pertanahan;
- e. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengadaan tanah;
- f. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengendalian dan penanganan sengketa dan perkara pertanahan;
- g. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan BPN;
- h. Pelaksanaan koordinasi tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan BPN;
- i. Pelaksanaan pengelolaan data informasi lahan pertanian pangan berkelanjutan dan informasi di bidang pertanahan;

- j. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan di bidang pertanahan; dan
- k. Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia di bidang pertanahan.

2. Visi, Misi Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu

Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu adalah instansi Vertikal Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI) berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui Kantor Wilayah BPN Provinsi Riau di Pimpin oleh seorang Kepala Kantor sebagaimana tertuang dalam Peraturan Ka-BPN No. 4 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan Kab/Kota.

1. Visi

Visi Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu adalah:
“Menjadikan lembaga yang mampu mewujudkan tanah dan pertanahan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, serta keadilan dan keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Republik Indonesia.

2. Misi

Misi Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu adalah:

“Mengembangkan dan menyelenggarakan politik dan kebijakan pertanahan untuk:

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

Tujuan organisasi Kantor Pertanahan adalah "Terwujudnya Catur Tertib Pertanahan, yaitu Tertib Administrasi Pertanahan, Tertib Hukum Pertanahan, Tertib Penggunaan Tanah dan Tertib Pemeliharaan Tanah dan Lingkungan Hidup."

3. Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu

Pelaksanaan tugas pada Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu di dukung oleh aparatur pelaksana dengan struktur organisasi yang telah diatur dalam Surat Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan. Adapun Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu sebagai berikut:

Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu terdiri dari:

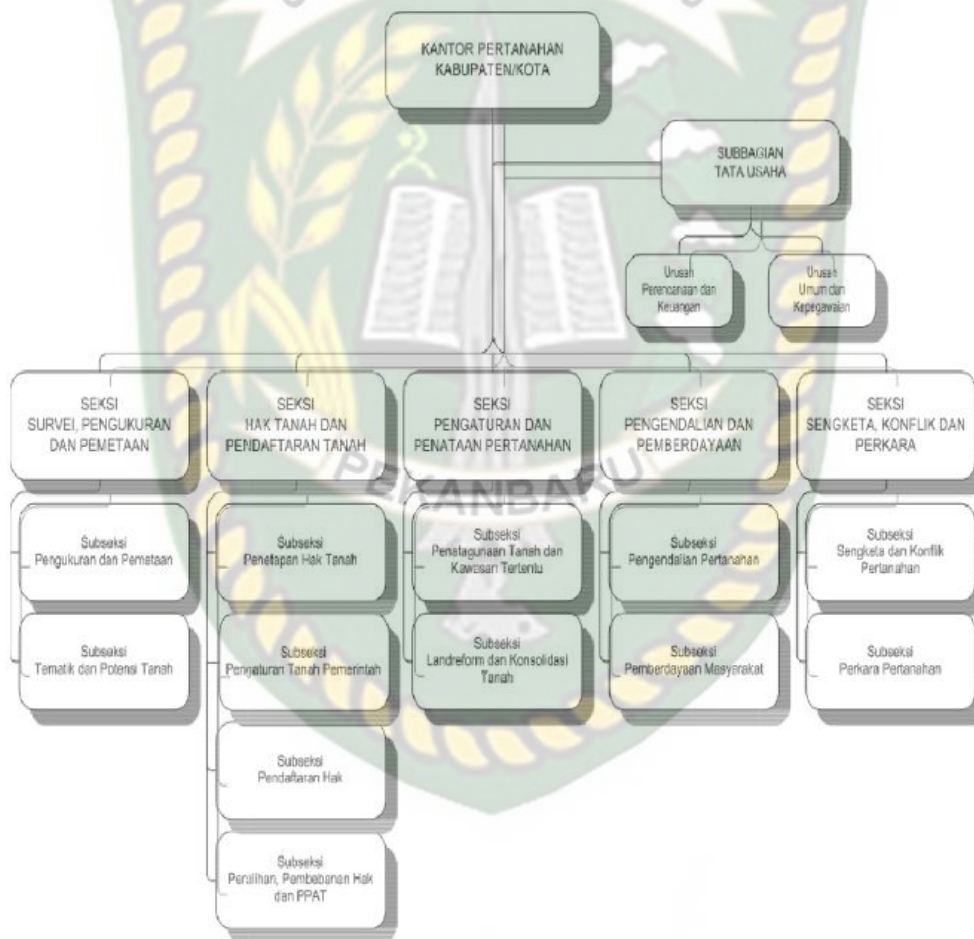
- a. Kepala Kantor Pertanahan;
- b. Sub bagian Tata Usaha, terdiri dari:
 - 1) Sub Seksi Urusan Perencanaan dan Keuangan.
 - 2) Sub Seksi Urusan Umum dan Kepegawaian.
- c. Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan, terdiri dari:
 - 1) Sub Seksi Pengukuran dan Pemetaan.
 - 2) Sub Seksi Tematik dan Potensi Tanah.
- d. Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah, terdiri dari:
 - 1) Sub Seksi Penetapan Hak Tanah.
 - 2) Sub Seksi Pengaturan Tanah Pemerintah.
 - 3) Sub Seksi Pendaftaran Hak.
 - 4) Sub Seksi Peralihan, Pembebanan Hak dan PPAT.
- e. Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan, terdiri dari:
 - 1) Sub Seksi Penataan Tanah dan Kawasan Tertentu.
 - 2) Sub Seksi Landreform dan Konsolidasi Tanah.

f. Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan, terdiri dari:

- 1) Sub Seksi Pengendalian Pertanahan.
- 2) Sub Seksi Pemberdayaan Masyarakat.

g. Seksi Sengketa, Konflik dan Perkara, terdiri dari:

- 1) Sub Seksi Sengketa dan Konflik Pertanahan.
- 2) Sub Seksi Perkara Pertanahan.



Gambar IV.1

Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

1. Usia

Usia responden dalam penelitian ini didominasi oleh rentang usia 29 hingga 52 tahun sebagaimana informasi pada tabel berikut:

Tabel V.1 Usia Responden

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	2	3	4
1	17-30	-	-
2	31-40	17	56.67 %
3	41-54	13	43.33 %
Jumlah		30	100 %

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2021

Dari tabel di atas diketahui dalam penelitian ini didominasi oleh rentang usia 31 hingga 40 tahun sebanyak 17 orang responden dengan persentase 56.67%. Sementara responden yang paling sedikit dengan kisaran usia 41 tahun hingga 54 tahun dengan jumlah sebanyak 13 orang responden dengan persentase 43.33%.

2. Jenis Kelamin

Jenis kelamin pada penelitian ini sebagian besar adalah laki-laki sebagaimana informasi pada tabel berikut:

Tabel V.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	2	3	4
1	Laki-laki	14	46.67 %
2	Perempuan	16	53.33 %
Jumlah		30	100 %

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2021

Dari tabel di atas diketahui dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan dengan frekuensi 16 orang responden dengan persentase 53.33%. Sedangkan responden laki-laki dengan frekuensi 14 orang responden dengan persentase 46.67%.

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa mayoritas masyarakat yang mengurus sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu tahun 2020 berjenis kelamin perempuan yang dalam hal ini di asumsikan adalah bagian keluarga yang memiliki waktu luang untuk mengurus surat-menyurat untuk keperluan anggota keluarga mereka.

3. Pekerjaan

Pekerjaan pada penelitian ini sebagian besar bermatapencaharian sebagai petani sebagaimana informasi pada tabel berikut:

Tabel V.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	2	3	4
1	POLISI/TNI	3	10.00 %
2	PNS	0	0.00 %
3	Karyawan	0	0.00 %
4	Pedagang	10	33.33 %
5	Petani	14	46.67 %
6	Lain-Lain	3	10.00 %
Jumlah		30	100 %

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2021

Dari tabel di atas diketahui dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan mata pencaharian petani dengan frekuensi 14 orang responden dengan persentase 46.67%. Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa mayoritas masyarakat yang datang ke kantor pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu tahun 2020.

B. Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020

1. Mengidentifikasi Tujuan Program Yang Akan Dievaluasi

Berdasarkan hasil olahan data peneliti pada indikator mengidentifikasi tujuan program yang akan dievaluasi diketahui hasil sebaran kuesioner pada tabel tanggapan berikut ini.

Tabel V.4 Mengidentifikasi Tujuan Program Yang Akan Dievaluasi

No	Item Pertanyaan	Tanggapan Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	2	3	4	5	6
1	Apakah yang menjadi tujuan dari program pengurusan sertifikat tanah di kantor pertanahan kabupaten indragiri hulu tahun 2020 ?	10	15	5	30
2	Adakah dampak dari program pengurusan sertifikat tanah di kantor pertanahan kabupaten indragiri hulu tahun 2020 ?	9	17	4	30
3	Bagaimanakah ukuran pencapaian dari program pengurusan sertifikat tanah di kantor pertanahan kabupaten indragiri hulu tahun 2020 ?	17	7	6	30
Jumlah		36	39	15	90
Rata-rata		12	13	5	30
Persentase		40 %	43.33 %	16.67%	100 %
Kategori		Cukup Baik			

Sumber: Olahan Data, 2020

Berdasarkan tabel di atas diketahui informasi tentang penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 pada tanggapan responden terkait indikator mengidentifikasi tujuan program yang akan dievaluasi pada item pertanyaan Apakah yang menjadi tujuan dari program pengurusan sertifikat tanah di kantor pertanahan kabupaten indragiri hulu tahun 2020 ? kategori Baik dengan skor sebesar 10 responden yang memilih. mendapatkan skor sebanyak 15 orang responden pada kategori Cukup Baik kemudian di susul pada Kategori Kurang Baik dengan skor 5.

Pada item pertanyaan Adakah dampak dari program pengurusan sertifikat tanah di kantor pertanahan kabupaten indragiri hulu tahun 2020 ? pada kategori Baik dengan skor sebesar 9 responden yang memilih. mendapatkan skor sebanyak 17 orang responden pada kategori Cukup Baik kemudian di susul pada Kategori Kurang Baik dengan skor 4.

Pada item pertanyaan Bagaimanakah ukuran pencapaian dari program pengurusan sertifikat tanah di kantor pertanahan kabupaten indragiri hulu tahun 2020 ? mendapatkan skor sebanyak 17 orang responden pada kategori Baik kemudian di susul pada Kategori Cukup Baik dengan skor 7 sedangkan pada kategori Kurang Baik dengan skor sebesar 6 responden yang memilih.

Secara keseluruhan diketahui bahwa Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 pada tanggapan responden terkait indikator mengidentifikasi tujuan program yang akan dievaluasi berkategori cukup baik. Hal ini terlihat dari

persentasi responden di dominasi oleh jawaban baik sebanyak 12 orang responden dengan persentase sebesar 40 % yang kemudian disusul dengan pilihan jawaban cukup baik sebanyak 13 orang responden dengan persentase sebesar 43.33 % sedangkan sisanya menjawab kurang baik sebanyak 5 responden sedangkan persentasenya sebesar 16.67 %.

Informasi data yang digunakan dalam penelitian juga menggunakan dari sisi wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan sebagaimana kutipan berikut:

“memajukan perekonomian, memberikan kepastian hukum kepada masyarakat, memetakan bidang-bidang wilayah yang ada di Indonesia” (Wawancara dengan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tanggal 3 Agustus 2021).

Dari hasil wawancara di atas diketahui bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu memiliki beberapa tujuan dari program-program yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu yaitu guna memajukan perekonomian masyarakat. Kemudian memberikan kepastian hukum atas tanah-tanah masyarakat serta dapat memetakan penggunaan tanah dan lahan khususnya di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu.

Sedangkan dari sisi Subbagian Tata Usaha juga menambahkan tentang mengidentifikasi tujuan program yang akan dievaluasi sebagaimana hasil wawancara berikut:

“memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum kepada pemilik mengenai sebidang tanah. Tanda bukti dan hak kepemilikan tanah” (Wawancara dengan Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tanggal 3 Agustus 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu memiliki beberapa tujuan dari program-program yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu yaitu dengan adanya program pertanahan dapat memberikan memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum kepada pemilik mengenai sebidang tanah. Tanda bukti dan hak kepemilikan tanah.

Dari sisi Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran juga menegaskan terkait dengan mengidentifikasi tujuan program yang akan dievaluasi sebagaimana hasil wawancara berikut:

“memberikan kepastian hukum dan perlindungan kepada pemegang hak, sebagai alat tanda bukti kepemilikan” (Wawancara dengan Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tanggal 3 Agustus 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu memiliki beberapa tujuan dari program-program yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu yaitu dengan adanya program pertanahan dapat memberikan kepastian hukum dan perlindungan kepada pemegang hak yang sebagai alat tanda bukti kepemilikan.

Selain menjadi tujuan dari program pengurusan sertifikat tanah ada hal lain yang terkait yaitu dampak dari proram pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu sebagaimana kutipan wawancara berikut:

“masyarakat, jadi paham bagaimana menjaga tanah miliknya, menambah pengetahuan masyarakat mengenai keagrarian, mengembangkan perekonomian di daerah tersebut” (Wawancara

dengan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tanggal 3 Agustus 2021)

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa dampak dari proram pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu bersifat positif diantaranya masyarakat menjadi paham cara menjaga tanah miliknya, selain itu juga dapat menambah pengetahuan masyarakat tentang keagrarian atau pertanahan serta masyarakat dapat mengembangkan perekonomiannya.

Subbagian Tata Usaha juga menegaskan tentang dampak dari proram pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu yaitu:

“memajukan ekonomi masyarakat, sertifikat dapat dijadikan jaminan peminjaman perbankan, masyarakat mengerti atas hak kepemilikan tanah mereka” (Wawancara dengan Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tanggal 3 Agustus 2021)

Dari hasil wawancara di atas diketahui adanya dampak baik yang dapat di rasakan oleh masyarakat jika mengurus surat-surat tanah mereka di diantaranya adalah dapat memajukan ekonomi masyarakat, sertifikat dapat dijadikan jaminan peminjaman perbankan, masyarakat mengerti atas hak kepemilikan tanah mereka.

Sedangkan dari sisi Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran juga menambahkan terkait dampak dari proram pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu berikut:

“masyarakat paham hak atas tanah mereka guna menghindari sengketa, perkembangan ekonomi di daerah itu lebih maju. Contohnya

mengajukan pinjaman modal usaha dengan anggunan sertifikat tanah” (Wawancara dengan Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tanggal 3 Agustus 2021)

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa salah satu permasalahan tanah di masyarakat adalah seringnya terjadi sengketa tanah yakni kepemilikan lebih dari satu orang atas sebidang tanah maupun sengketa batas tanah. Dengan adanya pelayanan pengurusan surat tanah maka dapat menghindari sengketa yang terjadi di masyarakat.

Sedangkan dari sisi ukuran pencapaian dari program pengurusan sertifikat tanah dapat terlihat dari kutipan wawancara berikut:

“ada program yang sifatnya di urus sendiri, program yang sifatnya di urus bersama, pendaftaran tanah sistematis lengkap program ini merupakan program sertifikat tanah gratis sepenuhnya di jamin pemerintah mengenai kepastian hukum serta perlindungan hukum” (Wawancara dengan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tanggal 3 Agustus 2021)

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa ukuran pencapaian yang di lihat oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu dari pengurusan sertifikat tanah dapat diketahui dari minat masyarakat yang mengurus surat tanah mereka baik melalui sifatnya di urus sendiri, program yang sifatnya di urus bersama seperti pendaftaran tanah sistematis lengkap program ini merupakan program sertifikat tanah gratis sepenuhnya di jamin pemerintah mengenai kepastian hukum serta perlindungan hukum.

Ukuran pencapaian juga di sampaikan oleh Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu berikut ini:

“masyarakat ada yang mengurus sendiri, mengurus sertifikat” (Wawancara dengan Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tanggal 3 Agustus 2021)

Kutipan diatas senada dengan yang di utarakan oleh kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu sebelumnya yakni terdapat dua cara yang dapat di tempuh masyarakat dalam melakukan pengurusan surat tanah yakni dengan mengurus sendiri.

Sementara itu dari sisi Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran juga menambahkan tentang ukuran pencapaian dari program pengurusan sertifikat tanah di kantor pertanahan kabupaten Indragiri Hulu tahun 2020 sebagai berikut:

“contoh program yang ada di adakan yang di tanggung oleh pemerintah.” (Wawancara dengan Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tanggal 3 Agustus 2021)

Secara keseluruhan diketahui bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu memiliki beberapa tujuan dari program-program yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu yaitu dengan adanya program pertanahan dapat memberikan memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum kepada pemilik mengenai sebidang tanah. Tanda bukti dan hak kepemilikan tanah. Dampak dari proram pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu bersifat positif diantaranya masyarakat menjadi paham cara menjaga tanah miliknya, selain itu juga dapat menambah pengetahuan masyarakat tentang keagrarian atau pertanahan serta masyarakat dapat mengembangkan perekonomiannya. salah satu permasalahan tanah di masyarakat adalah seringnya terjadi

sengketa tanah yakni kepemilikan lebih dari satu orang atas sebidang tanah maupun sengketa batas tanah. Dengan adanya pelayanan pengurusan surat tanah maka dapat menghindari sengketa yang terjadi di masyarakat. ukuran pencapaian yang di lihat oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu dari pengurusan sertifikat tanah dapat diketahui dari minat masyarakat yang mengurus surat tanah mereka baik melalui sifatnya di urus sendiri, program yang sifatnya di urus bersama seperti Pendaftaran tanah sistematis lengkap program ini merupakan program sertifikat tanah gratis sepenuhnya di jamin pemerintah mengenai kepastian hukum serta perlindungan hukum.

2. Analisis Terhadap Masalah

Berdasarkan hasil olahan data peneliti pada indikator Analisis terhadap masalah diketahui hasil sebaran kuesioner pada tabel tanggapan berikut ini.

Tabel V.5 Tanggapan Responden Terkait Analisis Terhadap Masalah

No	Item Pertanyaan	Tanggapan Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	2	3	4	5	6
1	Adakah masalah-masalah yang dihadapi masyarakat terkait pengurusan sertifikat tanah di kantor pertanahan kabupaten indragiri hulu tahun 2020?	3	10	17	30
2	Bagaimanakah kinerja pegawai terkait pengurusan sertifikat tanah di kantor pertanahan kabupaten indragiri hulu tahun 2020 ?	1	22	7	30
Jumlah		4	32	24	60
Rata-rata		2	16	12	30
Persentase		6.67 %	53.33 %	40 %	100%

Kategori	Cukup Baik
----------	------------

Sumber: Olahan Data, 2020

Berdasarkan tabel di atas diketahui informasi tentang penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 pada tanggapan responden terkait indikator mengidentifikasi tujuan program yang akan dievaluasi pada item pertanyaan Adakah masalah-masalah yang dihadapi masyarakat terkait pengurusan sertifikat tanah di kantor pertanahan kabupaten indragiri hulu tahun 2020? kategori Baik dengan skor sebesar 3 responden yang memilih. mendapatkan skor sebanyak 10 orang responden pada kategori Cukup Baik kemudian di susul pada Kategori Tidak Baik dengan skor 17.

Pada item pertanyaan Bagaimanakah kinerja pegawai terkait pengurusan sertifikat tanah di kantor pertanahan kabupaten indragiri hulu tahun 2020 ? pada kategori Baik dengan skor sebesar 1 responden yang memilih. mendapatkan skor sebanyak 22 orang responden pada kategori Cukup Baik kemudian di susul pada Kategori Kurang Baik dengan skor 7.

Secara keseluruhan diketahui bahwa Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 pada tanggapan responden terkait indikator analisis terhadap masalah yang akan dievaluasi berkategori cukup baik. Hal ini terlihat dari persentasi responden di dominasi oleh jawaban baik sebanyak 2 orang responden dengan persentase sebesar 6.67 % yang kemudian disusul dengan pilihan jawaban cukup baik sebanyak 16 orang responden dengan persentase

sebesar 53.33 % sedangkan sisanya menjawab kurang baik sebanyak 12 responden sedangkan persentasenya sebesar 16.67%.

Informasi data yang digunakan dalam penelitian juga menggunakan dari sisi wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan sebagaimana kutipan berikut:

“masyarakat tidak langsung mengurus ke loket pelayanan, terkadang waktu pengurusan yang relatif lama biasanya di bagian pengukuran tanah” (Wawancara dengan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tanggal 3 Agustus 2021).

Dari hasil wawancara di atas diketahui bahwa masyarakat tidak langsung mengurus ke loket pelayanan, terkadang waktu pengurusan yang relatif lama biasanya di bagian pengukuran tanah. Hal ini disesuaikan dengan kondisi di lapangan.

Sedangkan dari sisi Subbagian Tata Usaha juga menambahkan tentang analisis terhadap masalah sebagaimana hasil wawancara berikut:

“beberapa masyarakat terbebani dengan biaya yang relatif cukup mahal namun hal tersebut tergantung luas tanah. Dilihat dari lamanya waktu pengurusan tanah yaitu di bagian pengukuran, kurangnya kebutuhan pegawai di bagian pengukuran.” (Wawancara dengan Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tanggal 3 Agustus 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa terdapat beberapa masyarakat terbebani dengan biaya yang relatif cukup mahal namun hal tersebut tergantung luas tanah. Dilihat dari lamanya waktu pengurusan tanah yaitu di bagian pengukuran, kurangnya kebutuhan pegawai di bagian pengukuran.

Dari sisi Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran juga menegaskan bahwa terdapat beberapa permasalahan yang di hadapi masyarakat dalam melakukan pelayanan pengurusan surat tanah mereka sebagaimana kutipan wawancara berikut:

“kurangnya pengetahuan masyarakat, terkadang masyarakat, terkadang masyarakat tidak langsung mengurus ke loket melainkan oknum yang mengambil keuntungan (Wawancara dengan Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tanggal 3 Agustus 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu memiliki beberapa permasalahan yang dihadapi terkait dengan pengurusan surat tanah masyarakat yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat, terkadang masyarakat, terkadang masyarakat tidak langsung mengurus ke loket melainkan oknum yang mengambil keuntungan.

Selain itu jika dilihat dari kinerja pegawai pada pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu sudah cukup optimal sebagaimana kutipan wawancara berikut:

“secara keseluruhan sudah optimal, mereka memiliki kemampuan, dan masing-masing pegawai sudah melakukan tugas-tugas mereka dengan baik” (Wawancara dengan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tanggal 3 Agustus 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa pegawai telah optimal dalam bekerja yang dapat dilihat dari dalam melakukan tugas-tugasnya sudah dengan baik. Hal ini kemudian juga disampaikan oleh sisi Subbagian Tata Usaha pada kutipan wawancara berikut:

“pegawai sudah optimal dalam menjalankan tugas mereka tepat waktu dalam bekerja, dan pegawai memiliki kemampuan dalam bekerja” (Wawancara dengan sisi Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tanggal 3 Agustus 2021).

Dari hasil wawancara di atas diketahui bahwa kinerja pegawai pada pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu sudah cukup optimal yang di tandai dengan pegawai bekerja dengan tepat waktu serta para pegawai sudah memiliki kemampuan dalam bekerja.

Secara keseluruhan diketahui bahwa terdapat beberapa masyarakat terbebani dengan biaya yang relatif cukup mahal namun hal tersebut tergantung luas tanah. Dilihat dari lamanya waktu pengurusan tanah yaitu di bagian pengukuran, kurangnya kebutuhan pegawai di bagian pengukuran. Dari sisi pegawai, pegawai pada pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu sudah cukup optimal yang di tandai dengan pegawai bekerja dengan tepat waktu serta para pegawai sudah memiliki kemampuan dalam bekerja yang dapat dilihat dari dalam melakukan tugas-tugasnya sudah dengan baik.

3. Deskripsi dan standarisasi kegiatan

Berdasarkan hasil olahan data peneliti pada indikator Deskripsi dan standarisasi kegiatan diketahui hasil sebaran kuesioner pada tabel tanggapan berikut ini.

Tabel V.6 Tanggapan Responden Terkait Indikator Deskripsi dan standarisasi kegiatan

No	Item Pertanyaan	Tanggapan Responden			Jumlah
		Baik	Cukup	Kurang	

			Baik	Baik	
1	2	3	4	5	6
1	Apakah yang menjadi standar-standar pelayanan sertifikasi tanah masyarakat?	4	15	11	30
2	Bagaimanakah fasilitas kaitannya pelayanan sertifikasi tanah masyarakat?	15	10	5	30
3	Bagaimanakah sumber daya pelayanan sertifikasi tanah masyarakat?	11	17	2	30
Jumlah		30	42	18	90
Rata-rata		10	14	6	30
Persentase		33.33%	46.67%	20%	100%
Kategori		Cukup Baik			

Sumber: Olahan Data, 2020

Berdasarkan tabel di atas diketahui informasi tentang penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 pada tanggapan responden terkait indikator deskripsi dan standarisasi kegiatan pada item pertanyaan Apakah yang menjadi standar-standar pelayanan sertifikasi tanah masyarakat ? mendapatkan skor sebanyak 4 orang responden pada kategori Baik kemudian di susul pada Kategori Cukup Baik dengan skor 15 sedangkan pada kategori Kurang Baik dengan skor sebesar 11 responden yang memilih.

Pada item pertanyaan Bagaimanakah fasilitas kaitannya pelayanan sertifikasi tanah masyarakat ? mendapatkan skor sebanyak 15 orang responden pada kategori Baik kemudian di susul pada Kategori Cukup Baik dengan skor 10 sedangkan pada kategori Kurang Baik dengan skor sebesar 5 responden yang memilih.

Pada item pertanyaan Bagaimanakah sumber daya pelayanan sertifikasi tanah masyarakat ? mendapatkan skor sebanyak 11 orang responden pada kategori Baik kemudian di susul pada Kategori Cukup Baik dengan skor 17 sedangkan pada kategori Kurang Baik dengan skor sebesar 2 responden yang memilih.

Secara keseluruhan diketahui informasi bahwa Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 pada indikator deskripsi dan standarisasi kegiatan berkategori sangat baik. Hal ini terlihat dari persentasi responden di dominasi oleh jawaban cukup baik sebanyak 10 orang responden dengan persentase sebesar 33.33 % yang kemudian disusul dengan pilihan jawaban sangat baik sebanyak 14 orang responden dengan persentase sebesar 46.67% sedangkan sisanya menjawab kurang baik sebanyak 6 responden sedangkan persentasenya sebesar 20 %.

Dari segi wawancara juga diketahui beberapa informasi sebagaimana kutipan berikut:

“masyarakat mendatangi loket pelayanan, melengkapi syarakat-syarakat pengurusan sertifikat tanah” (Wawancara dengan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tanggal 3 Agustus 2021)

Dari data di atas diketahui bahwa dalam melakukan pengurusan sertifikat tanah masyarakat mendatangi loket pelayanan, melengkapi syarakat-syarakat pengurusan sertifikat tanah.

Syarat yang dimaksud dapat berupa:

- a. Dokumen kependudukan berupa Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- b. Surat tanah, yang bisa berupa Leter C, Akta Jual Beli, Akta Hibah, atau Berita Acara Kesaksian, dll)
- c. Tanda batas tanah yang terpasang. Namun perlu diingat tanda batas tanah ini sudah harus mendapat persetujuan pemilik tanah yang berbatasan.
- d. Bukti setor Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dan Pajak Penghasilan (PPH).
- e. Surat Permohonan atau Surat Pernyataan Peserta.

Sedangkan jika dilihat dari fasilitas yang terkait dengan pelayanan sertifikat tanah masyarakat terjadi perkembangan sebagaimana yang diutarakan oleh Subbagian Tata Usaha berikut:

“dibandingkan dengan tahun-tahun yang lalu saat ini fasilitas memiliki kemajuan penambahan loket pelayanan.” (Wawancara dengan Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tanggal 3 Agustus 2021)

Dari hasil wawancara di atas diketahui bahwa terjadi perubahan fasilitas dari tahun sebelumnya yakni adanya penambahan loket pelayanan.

Hal ini juga ditegaskan oleh kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu berikut ini:

“memperbaiki fasilitas yang ada untuk meningkatkan pelayanan tahun lalu. Loket pelayanan hanya terdapat dua (2) tahun ini sudah terdapat 5 (lima) loket pelayanan” (Wawancara dengan kepala kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tanggal 3 Agustus 2021)

Dari hasil wawancara di atas diketahui bahwa perubahan dari sisi fasilitas terkait pelayanan sertifikat masyarakat adalah dari jumlah loket pada tahun lalu hanya terdapat dua loket sedangkan pada tahun ini telah terdapat 5 loket pelayanan.

Sedangkan dari sisi pegawai kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu sudah cukup mencukupi sebagaimana yang di ungkap oleh kepala kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu berikut ini:

“sumber daya manusianya untuk pegawai kurang lebih 43 sedangkan honor 8 orang saya rasa cukup” (Wawancara dengan kepala kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tanggal 3 Agustus 2021)

Dari hasil wawancara di atas diketahui bahwa kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu dari sisi sumber daya manusia sudah cukup baik dengan pegawai berstatus pegawai negeri sebanyak 43 orang sedangkan berstatus honor sebanyak 8 orang sudah cukup untuk melayani masyarakat yang ingin mengurus sertifikat tanah mereka.

Secara keseluruhan di ketahui bahwa dalam melakukan pengurusan sertifikat tanah masyarakat mendatangi loket pelayanan, melengkapi syarat-syarat pengurusan sertifikat tanah. Sedangkan jika dilihat dari fasilitas yang terkait dengan pelayanan sertifikat tanah masyarakat terjadi perkembangan dari jumlah loket pada tahun lalu hanya terdapat dua loket sedangkan pada tahun ini telah terdapat 5 loket pelayanan. Sisi sumber daya manusia sudah cukup baik dengan pegawai berstatus pegawai negeri sebanyak 43 orang sedangkan berstatus honor sebanyak 8 orang sudah

cukup untuk melayani masyarakat yang ingin mengurus sertifikat tanah mereka.

4. Pengukuran Terhadap Tingkatan Perubahan Yang Terjadi

Berdasarkan hasil olahan data peneliti pada indikator pengukuran terhadap tingkatan perubahan yang terjadi diketahui hasil sebaran kuesioner pada tabel tanggapan berikut ini.

Tabel V.7 Tanggapan Responden Terkait Indikator Pengukuran terhadap tingkatan perubahan yang terjadi

No	Item Pertanyaan	Tanggapan Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6
1	Bagaimanakah perubahan yang diharapkan dari pelayanan sertifikasi tanah masyarakat ?	2	20	8	30
2	Bagaimanakah usaha-usaha yang dilakukan dalam pelayanan sertifikasi tanah masyarakat ?	11	12	7	30
3	Apakah yang menjadi hambatan pelayanan sertifikasi tanah masyarakat?	7	19	4	30
4	Bagaimanakah bentuk pendukung pelayanan sertifikasi tanah masyarakat?	12	13	5	30
Jumlah		32	64	24	120
Rata-rata		8	16	6	30
Persentase		26.67 %	53.33%	20%	100%
Kategori		Cukup Baik			

Sumber: Olahan Data, 2020

Berdasarkan tabel di atas diketahui informasi tentang penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 pada tanggapan

responden terkait indikator pengukuran terhadap tingkatan perubahan yang terjadi pada item pertanyaan Bagaimanakah perubahan yang diharapkan dari pelayanan sertifikasi tanah masyarakat ? mendapatkan skor sebanyak 2 orang responden pada kategori Baik kemudian di susul pada Kategori Cukup Baik dengan skor 20 sedangkan pada kategori Kurang Baik dengan skor sebesar 8 responden yang memilih.

Pada item pertanyaan Apakah yang menjadi hambatan pelayanan sertifikasi tanah masyarakat? mendapatkan skor sebanyak 11 orang responden pada kategori Baik kemudian di susul pada Kategori Cukup Baik dengan skor 12 sedangkan pada kategori Kurang Baik dengan skor sebesar 7 responden yang memilih.

Pada item pertanyaan Bagaimanakah bentuk pendukung pelayanan sertifikasi tanah masyarakat? mendapatkan skor sebanyak 7 orang responden pada kategori Baik kemudian di susul pada Kategori Cukup Baik dengan skor 19 sedangkan pada kategori Kurang Baik dengan skor sebesar 4 responden yang memilih.

Secara keseluruhan diketahui informasi bahwa Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 pada indikator pengukuran terhadap tingkatan perubahan yang terjadi berkategori sangat baik. Hal ini terlihat dari persentasi responden di dominasi oleh jawaban cukup baik sebanyak 8 orang responden dengan persentase sebesar 26.67 % yang kemudian disusul dengan pilihan jawaban cukup baik sebanyak 16 orang responden dengan

persentase sebesar 53.33 % sedangkan sisanya menjawab kurang baik sebanyak 6 responden sedangkan persentasenya sebesar 20%.

Hal lain juga didapat dengan hasil wawancara dengan informan sebagaimana kutipan berikut:

“kesadaran masyarakat untuk mengurus sertifikat tanah, kesadaran masyarakat perlunya sertifikat tanah untuk menjaga hak kepemilikan mereka agar tidak terjadi sengketa” (Wawancara dengan kepala kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tanggal 3 Agustus 2021)

Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu secara umum mengharapkan adanya kesadaran masyarakat yang tinggi untuk mengurus sertifikat tanah, kesadaran masyarakat perlunya sertifikat tanah untuk menjaga hak kepemilikan mereka agar tidak terjadi sengketa.

Selain itu Subbagian Tata Usaha juga menambahkan terkait dengan harapan Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu terkait dengan pelayanan sertifikat tanah masyarakat berikut:

“masyarakat mengurus sertifikat tanah langsung ke loket pelayanan, kesadaran masyarakat atas hak tanah mereka” (Wawancara dengan Subbagian Tata Usaha kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tanggal 3 Agustus 2021)

Dari hasil wawancara di atas diketahui bahwa masyarakat mengurus sertifikat tanah langsung ke loket pelayanan, kesadaran masyarakat atas hak tanah mereka. Perlu adanya peningkatan kesadaran dan minat masyarakat untuk mengurus sertifikat tanah mereka dalam menjaga aset mereka.

Dalam rangka mewujudkan harapan Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu melakukan berbagai upaya sebagaimana yang di ungkap oleh kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu berikut ini:

“setiap tahun kami mengalokasikan sertifikat di satu daerah kurang lebih 2800 biasanya setiap tahun akan bertambah” (Wawancara dengan kepala kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tanggal 3 Agustus 2021)

Salah satu usaha yang di lakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu adalah dengan memberikat jatah jumlah pengurusan sertifikat setiap tahun sebesar 2800 dengan tiap tahun selalu memberikan pertambahan jumlah jatah untuk menambahkan minat masyarakat untuk mengurus sertifikat tanah masyarakat.

Sedangkan dari sisi Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran menabahkan terkait usaha yang di lakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu berikut ini:

“ membuat target setiap tahun dalam sertifikasi tanah harapannya masyarakat INHU seluruhnya dapat segera mengurus sertifikat tanah namun kita juga tidak dapat memaksakan” (Wawancara dengan Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tanggal 3 Agustus 2021)

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu membuat target setiap tahun dalam sertifikasi tanah harapannya masyarakat INHU seluruhnya dapat segera mengurus sertifikat tanah.

Sedangkan dari sisi hambatan terdapat beberapa hambatan yang dirasakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu hal ini sebagaimana yang di ungkap oleh kepala kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu berikut ini:

“terkadang masyarakat tidak langsung bertanya atau mengurus ke loket pelayanan” (Wawancara dengan kepala kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tanggal 3 Agustus 2021)

Dari hasil wawancara di atas diketahui bahwa hambatan yang dirasakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu dalam pelayanan sertifikat tanah masyarakat adalah masih ada masyarakat yang mengurus sertifikat tanah tanpa bertanya kepada petugas tentang prosedur sehingga memberi celah oknum calo untuk mencari keuntungan dari ketidaktahuan masyarakat tersebut.

Dari sisi Subbagian Tata Usaha menambahkan hambatan Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu dalam pelayanan sertifikat tanah masyarakat sebagaimana kutipan wawancara berikut:

“terkadang waktu yang terlalu lama, masyarakat terkendala di biaya dan lain hal” (Wawancara dengan Subbagian Tata Usaha kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tanggal 3 Agustus 2021)

Secara keseluruhan diketahui bahwa secara umum mengharapkan adanya kesadaran masyarakat yang tinggi untuk mengurus sertifikat tanah, kesadaran masyarakat perlunya sertifikat tanah untuk menjaga hak kepemilikan mereka agar tidak terjadi sengketa. Selain itu terdapat hambatan yang dirasakan kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu masyarakat mengurus sertifikat tanah langsung ke loket pelayanan, kesadaran masyarakat atas hak tanah mereka. Perlu adanya peningkatan kesadaran dan minat masyarakat untuk mengurus sertifikat tanah mereka dalam menjaga aset mereka. Salah satu usaha yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu adalah dengan memberikat jatah jumlah pengurusan sertifikat setiap tahun sebesar 2800 dengan tiap tahun selalu memberikan pertambahan jumlah jatah untuk menambahkan minat

masyarakat untuk mengurus sertifikat tanah masyarakat. hambatan yang dirasakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu dalam pelayanan sertifikat tanah masyarakat adalah masih ada masyarakat yang mengurus sertifikat tanah tanpa bertanya kepada petugas tentang prosedur sehingga memberi celah oknum calo untuk mencari keuntungan dari ketidaktahuan masyarakat tersebut.

C. Pembahasan

Tabel V.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terkait Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020

No	Indikator	Tanggapan Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6
1	Mengidentifikasi Tujuan Program Yang Akan Dievaluasi	12 40 %	13 43.33 %	5 16.67%	30 100 %
2	Analisis Terhadap Masalah	2 6.67 %	16 53.33 %	12 40 %	30 100%
3	Deskripsi dan standarisasi kegiatan	10 33.33%	14 46.67%	6 20%	30 100%
4	Pengukuran Terhadap Tingkatan Perubahan Yang Terjadi	8 26.67 %	16 53.33%	6 20%	30 100%
Jumlah		32	59	29	120
Rata-rata		8	15	24	30
Persentase		26.67%	49.17%	24.17%	100
Kategori		Cukup Baik			

Sumber: Olahan Data, 2021

Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 pada tanggapan responden terkait indikator mengidentifikasi tujuan program yang akan dievaluasi berkategori cukup baik. Hal ini terlihat dari persentase responden di dominasi oleh jawaban

baik sebanyak 12 orang responden dengan persentase sebesar 40 % yang kemudian disusul dengan pilihan jawaban cukup baik sebanyak 13 orang responden dengan persentase sebesar 43.33 % sedangkan sisanya menjawab kurang baik sebanyak 5 responden sedangkan persentasenya sebesar 16.67 %.

Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 pada tanggapan responden terkait indikator analisis terhadap masalah yang akan dievaluasi berkategori cukup baik. Hal ini terlihat dari persentasi responden di dominasi oleh jawaban baik sebanyak 2 orang responden dengan persentase sebesar 6.67 % yang kemudian disusul dengan pilihan jawaban cukup baik sebanyak 16 orang responden dengan persentase sebesar 53.33 % sedangkan sisanya menjawab kurang baik sebanyak 12 responden sedangkan persentasenya sebesar 16.67%.

Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 pada indikator deskripsi dan standarisasi kegiatan berkategori sangat baik. Hal ini terlihat dari persentasi responden di dominasi oleh jawaban cukup baik sebanyak 10 orang responden dengan persentase sebesar 33.33 % yang kemudian disusul dengan pilihan jawaban sangat baik sebanyak 14 orang responden dengan persentase sebesar 46.67% sedangkan sisanya menjawab kurang baik sebanyak 6 responden sedangkan persentasenya sebesar 20 %.

Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 pada indikator pengukuran terhadap tingkatan perubahan yang terjadi berkategori sangat baik. Hal ini terlihat dari

persentasi responden di dominasi oleh jawaban cukup baik sebanyak 8 orang responden dengan persentase sebesar 26.67 % yang kemudian disusul dengan pilihan jawaban cukup baik sebanyak 16 orang responden dengan persentase sebesar 53.33 % sedangkan sisanya menjawab kurang baik sebanyak 6 responden sedangkan persentasenya sebesar 20%.

Secara keseluruhan pada Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 berkategori cukup baik hal ini terlihat dari persentasi responden di dominasi oleh jawaban cukup baik sebanyak 32 orang responden dengan persentase sebesar 26.67 % yang kemudian disusul dengan pilihan jawaban sangat baik sebanyak 15 orang responden dengan persentase sebesar 49.17 % sedangkan sisanya menjawab kurang baik sebanyak 7 responden sedangkan persentasenya sebesar 24.17%.

Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu memiliki beberapa tujuan dari program-program yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu yaitu dengan adanya program pertanahan dapat memberikan memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum kepada pemilik mengenai sebidang tanah. Tanda bukti dan hak kepemilikan tanah. Dampak dari proram pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu bersifat positif diantaranya masyarakat menjadi paham cara menjaga tanah miliknya, selain itu juga dapat menambah pengetahuan masyarakat tentang keagrarian atau pertanahan serta masyarakat dapat mengembangkan perekonomiannya. salah satu permasalahan tanah di masyarakat adalah seringnya terjadi sengketa tanah yakni kepemilikan lebih dari satu orang atas sebidang tanah maupun sengketa batas tanah. Dengan

adanya pelayanan pengurusan surat tanah maka dapat menghindari sengketa yang terjadi di masyarakat. ukuran pencapaian yang di lihat oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu dari pengurusan sertifikat tanah dapat diketahui dari minat masyarakat yang mengurus surat tanah mereka baik melalui sifatnya di urus sendiri, program yang sifatnya di urus bersama seperti program ini merupakan program sertifikat tanah gratis sepenuhnya di jamin pemerintah mengenai kepastian hukum serta perlindungan hukum.

Terdapat beberapa masyarakat terbebani dengan biaya yang relatif cukup mahal namun hal tersebut tergantung luas tanah. Dilihat dari lamanya waktu pengurusan tanah yaitu di bagian pengukuran, kurangnya kebutuhan pegawai di bagian pengukuran. Dari sisi pegawai, pegawai pada pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu sudah cukup optimal yang di tandai dengan pegawai bekerja dengan tepat waktu serta para pegawai sudah memiliki kemampuan dalam bekerja yang dapat dilihat dari dalam melakukan tugas-tugasnya sudah dengan baik.

Dalam melakukan pengurusan sertifikat tanah masyarakat mendatangi loket pelayanan, melengkapi syarat-syarat pengurusan sertifikat tanah. Sedangkan jika dilihat dari fasilitas yang terkait dengan pelayanan sertifikat tanah masyarakat terjadi perkembangan dari jumlah loket pada tahun lalu hanya terdapat dua loket sedangkan pada tahun ini telah terdapat 5 loket pelayanan. Sisi sumber daya manusia sudah cukup baik dengan pegawai berstatus pegawai negeri sebanyak 43 orang sedangkan berstatus honor sebanyak 8 orang sudah cukup untuk melayani masyarakat yang ingin mengurus sertifikat tanah mereka.

Secara umum mengharapkan adanya kesadaran masyarakat yang tinggi untuk mengurus sertifikat tanah, kesadaran masyarakat perlunya sertifikat tanah untuk menjaga hak kepemilikan mereka agar tidak terjadi sengketa. Selain itu terdapat hambatan yang dirasakan kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu masyarakat mengurus sertifikat tanah langsung ke loket pelayanan, kesadaran masyarakat atas hak tanah mereka. Perlu adanya peningkatan kesadaran dan minat masyarakat untuk mengurus sertifikat tanah mereka dalam menjaga aset mereka. Salah satu usaha yang di lakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu adalah dengan memberikat jatah jumlah pengurusan sertifikat setiap tahun sebesar 2800 dengan tiap tahun selalu memberikan pertambahan jumlah jatah untuk menambahkan minat masyarakat untuk mengurus sertifikat tanah masyarakat. hambatan yang dirasakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu dalam pelayanan sertifikat tanah masyarakat adalah masih ada masyarakat yang mengurus sertifikat tanah tanpa bertanya kepada petugas tentang prosedur sehingga memberi celah oknum calo untuk mencari keuntungan dari ketidak tahuan masyarakat tersebut.

D. Hambatan-Hambatan Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020

1. Internal

a. Sumber Daya Manusia

Dari sisi sumber daya manusia yang dimiliki Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu masih belum memadai karena banyaknya pekerjaan yang belum selesai pada waktu yang tepat.

b. Komunikasi

Komunikasi yang dibangun oleh para pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu khususnya dalam pengurusan sertifikat tanah belum baik karena kurangnya koordinasi sehingga banyak pekerjaan belum selesai karena kurangnya komunikasi yang dibangun karena koordinasi yang belum baik.

c. Waktu yang lama

Terdapat beberapa masyarakat terbebani dengan biaya yang relatif cukup lama namun hal tersebut tergantung luas tanah. Dilihat dari lamanya waktu pengurusan tanah yaitu di bagian pengukuran, kurangnya kebutuhan pegawai di bagian pengukuran.

2. Eksternal

a. Sengketa tanah

Salah satu permasalahan tanah di masyarakat adalah seringnya terjadi sengketa tanah yakni kepemilikan lebih dari satu orang atas sebidang tanah maupun sengketa batas tanah. Dengan adanya pelayanan

pengurusan surat tanah maka dapat menghindari sengketa yang terjadi di masyarakat. ukuran pencapaian yang di lihat oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu dari pengurusan sertifikat tanah dapat diketahui dari minat masyarakat yang mengurus surat tanah mereka baik melalui sifatnya di urus sendiri, program yang sifatnya di urus bersama mengenai kepastian hukum serta perlindungan hukum.

b. Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pengurusan surat tanah

Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu memiliki beberapa permasalahan yang dihadapi terkait dengan pengurusan surat tanah masyarakat yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat, terkadang masyarakat, terkadang masyarakat tidak langsung mengurus ke loket melainkan oknum yang mengambil keuntungan. Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu secara umum mengharapkan adanya kesadaran masyarakat yang tinggi untuk mengurus sertifikat tanah, kesadaran masyarakat perlunya sertifikat tanah untuk menjaga hak kepemilikan mereka agar tidak terjadi sengketa. Perlu adanya peningkatan kesadaran dan minat masyarakat untuk mengurus sertifikat tanah mereka dalam menjaga aset mereka.

c. Calo tanah

Hambatan yang dirasakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu dalam pelayanan sertifikat tanah masyarakat adalah masih ada masyarakat yang mengurus sertifikat tanah tanpa bertanya kepada

petugas tentang prosedur sehingga memberi celah oknum calo untuk mencari keuntungan dari ketidak tahuan masyarakat tersebut.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020 berkategori berkategori cukup baik hal ini terlihat dari persentasi responden di dominasi oleh jawaban cukup baik sebanyak 32 orang responden dengan persentase sebesar 49.17 % yang kemudian disusul dengan pilihan jawaban sangat baik sebanyak 15 orang responden dengan persentase sebesar 24.17 % sedangkan sisanya menjawab kurang baik sebanyak 7 responden sedangkan persentasenya sebesar 24.17%.
2. Dari sisi hambatan terdapat hambatan Internal yang terdiri dari kurangnya jumlah sumber daya manusia, kemudian komunikasi yang dibangun juga belum berjalan dengan baik, dan waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020. Eksternal yang terdiri dari sengketa tanah yang banyak terjadi di kalangan masyarakat sehingga akan mengganggu pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020. Selanjutnya pada kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pengurusan surat tanah. Selain itu juga dari sisi calo tanah yang masih ada. Masih ada masyarakat yang mengurus sertifikat tanah tanpa bertanya kepada petugas tentang prosedur

sehingga memberi celah oknum calo untuk mencari keuntungan dari ketidaktahuan masyarakat tersebut.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu membangun sosialisasi baik masyarakat tentang Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu
2. Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu meningkatkan fasilitas terkait Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu
3. Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu meningkatkan kinerjanya dalam memberikan Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hulu.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agung, Kurniawan 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Agustino, Leo. 2014. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Anonymous, 2012. *Green Education Centre*. <http://budidaya-sorgum.html>
Diakses tanggal 30 Juni 2012
- Badudu. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta ; Balai Pustaka
- Dunn, William N. 2003. *Analisis Kebijakan Publik*. ogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ermaya Suradinata. 2013. *Pemimpin dan Kepemimpinan Pemerintah*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 1997. *Strategi Pemasaran, Edisi 1*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Harsono, Budi. 2002. *Hukum Agraria Indonesia (Himpunan Peraturan-Peraturan Hukum Tanah)*. Jakarta: Djambatan
- Hutagalung, Arie Sukanti dan Markus Gunawan.2009. *Kewenangan Pemerintah di Bidang Pertanahan*.Jakarta:Rajawali Pers
- Jimmy Joses Sembiring. 2010. *Panduan Mengurus Sertifikat Tanah*. Jakarta: Visimedia
- Joko Widodo. 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, Citra, Malang
- Juliantara, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mangkoesebroto, Guritno. 2000. *Ekonomi Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Moenir, H.A.S. 1992. *Manajemen Pelayan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Mulyatiningsih, Endang. 2011. *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

- Pamudji S, 1993. *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Parsons, Wayne. 1995. *Public Policy: Pengantar Teori dan Analisis Kebijakan*. Jakarta. Kencana.
- Salusu. 2006. *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Grasindo. Jakarta.
- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Sedarmayati. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Mandar Maju.
- Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2007. *Manajemen penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syafiie, Inu Kencana, 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Refika Aditama, Bandung.
- Syafiie, Inu Kencana. 2014. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung :PT. Refika Aditama
- Widoyoko, Eko Putro. 2012. *Evaluasi Program Pembelajaran*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)*. Yogyakarta. CAPS (Center of Academic Publishing Sevice
- Wiyoto, Budi. 2005. *Mengembangkan Riset Strategik Implementasi Kebijakan Publik Perspektif Good Governance*. Malang: Partner Consulting.
- Yusuf, Farida. 2000. *Evaluasi Program*. Jakarta: Rineka Cipta.

Dokumentasi

Keputusan Presiden Nomor 34 Tahun 2003 tentang Kebijakan Nasional di Bidang Pertanahan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

LAN, 2007. Dimensi Pelayanan Publik Dan Tantangannya Dalam Administrasi Negara (Publik) Di Indonesia. Jakarta: Bagian Humas dan Publikasi.

Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah.

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

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan

Undang-undang Nomor 5 tahun 1961 tentang Pokok Agraria

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah

Permen ATR/Kepala BPN Nomor 6 Tahun 2018

Jurnal

Ananta Budhi Baktiar.2009. Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah Melalui Program Larasita Di Kabupaten Karanganyar. Jurnal. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret

Astri Linda Wou Mulei.2019. Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung. Jurnal.Universitas Lampung

Ayu Megawati.2013. Evaluasi Implementasi Program Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo (Studi Pada pelaksanaan Program LARASITA di Kelurahan

Kalitengah, KecamatanTanggulangin - Kabupaten Sidoarjo). Jurnal. Universitas Negeri Semarang

Muhammad Ridha Suaib.2017. Kebijakan Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Adat di kantor Pertahanan Kota Sorong. Jurnal. Jurnal Noken 3(1)1-10 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sorong

Rudy Irawan.2017. Evaluasi Program Layanan Rakyat untuk Sertifikat Tanah (LARASITA) di Kabupaten Kampar. Jurnal. Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau