

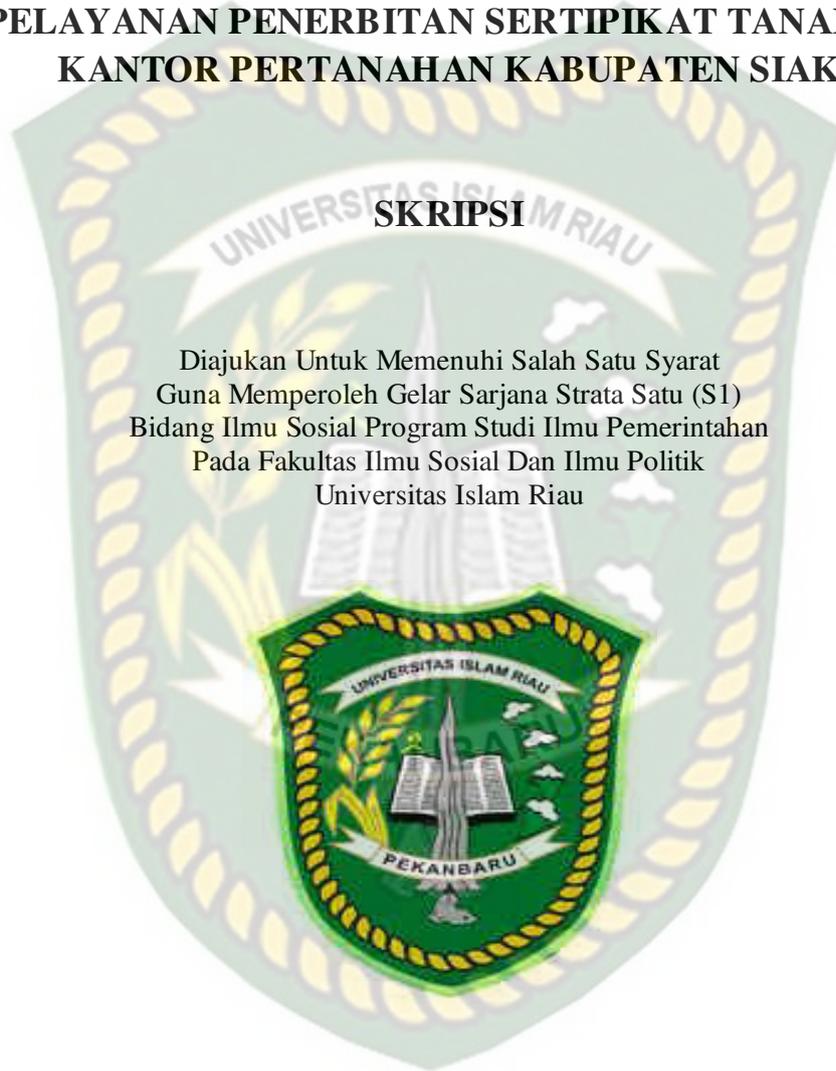
**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PELAYANAN PENERBITAN SERTIPIKAT TANAH DI  
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SIAK**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau



**Tedi Rizqi Syahputra  
167310487**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
PEKANBARU**

**2021**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Tedi Rizqi Syuhputra  
NPM : 167310487  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah Di Kantor  
Pertanahan Kabupaten Siak

Format sistematika dan pembahasan masing-masing bab dan sub-sub bab dalam skripsi ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan ketentuan normatif dan Kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk di uji dalam sidang ujian komprehensif.

Pekanbaru, 27 April 2021

Turut Menyetujui  
Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua

Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP, M.Si

Pembimbing

Syaprianto, S.Sos, M.JP

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Tedi Rizqi Syahputra  
NPM : 167310487  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah Di Kantor  
Pertanahan Kabupaten Siak

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Konferehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

Pekanbaru, 27 April 2021

Ketua

Syaprianto, S.Sos, M.IP

Sekretaris

Andriyus, S.Sos, M.Si  
Anggota

Dr. Sri Maulidiah, S.Sos, M.Si

Mengetahui

Wakil Dekan / Bid. Akademik

Indra Safri, S.Sos, M.Si

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

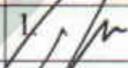
---

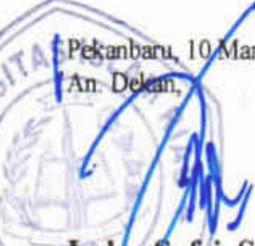
**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 466/UIR-Fs/Kpts/2021 tanggal 09 Maret 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Rabu tanggal, 10 Maret 2021 jam 10.00 – 11.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Tedi Rizqi Syah Putra  
NPM : 167310487  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : **Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan kabupaten Siak.**

Nilai Ujian : Angka : " 70,3 " ; Huruf : " B+ "  
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Syaprianto, S.Sos, M.IP	Ketua	1. 
2.	Andriyus, S.Sos, M.Si	Sekretaris	2. 
3.	Dr. Sri Maulidiah, S.Sos, M.Si	Anggota	3. 

Pekanbaru, 10 Maret 2021  
An. Dekan,  
  
**Indra Safri, S.Sos., M.Si.**  
Wakil Dekan / Bid. Akademik

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Iedi Rizqi Syahputra  
NPM : 167310487  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah Di Kantor  
Pertanahan Kabupaten Siak

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disyahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah

Pekanbaru, 27 April 2021

Ketua

Sekretaris

Syaprianto, S.Sos, M.IP

Andriyus, S.Sos, M.Si

Turut menyetujui,

Wakil Dekan I Bid. Akademik

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua

Indra Satri, S.Sos., M.Si

Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP, M.Si

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan semangat dalam menyelesaikan Skripsi ini “**Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak**” Skripsi diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Pada kesempatan yang baik ini tak lupa penulis menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya baik secara langsung maupun tidak langsung atas segala dukungan, bantuan, bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dari sebagai pihak selama proses studi dan juga selama proses penyusunan Skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi., MCL, yang menjabat sebagai rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif., M.Si yang menjabat sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah sangat membantu penulis dan memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar untuk meluangkan waktunya, tenaga dan fikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
4. Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat sebutkan satu persatu yang mana

telah mendidik dan memberikan dorongan serta arahan selama perkuliahan.

6. Teristimewa untuk Ayah dan Ibu tercinta atas segala pengorbanan dan kasih sayang serta air mata dan doanya untuk ananda.
7. Dan juga tidak lupa buat kawan-kawan angkatan 2016 yang telah memberikan bantuan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu semoga kita semua sukses, amin.

Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan Ilmu pengetahuan serta bagi nusa dan bangsa, Amin.

Pekanbaru, November 2020  
Penulis

**Tedi Rizqi Syahputra**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI</b> .....	iii
<b>BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF</b> .....	iv
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH</b> .....	xvi
<b>ABSTRAK</b> .....	xiv
<b>ABSTRACT</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	17
C. Tujuan dan Manfaat penelitian .....	18
1. Tujuan penelitian .....	18
2. Kegunaan penelitian .....	18
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR</b>	
A. Studi Kepustakaan .....	19
B. Penelitian Terdahulu .....	39
C. Kerangka Pikir .....	39
D. Konsep Operasional .....	40
E. Operasionalisasi Variabel .....	42
F. Teknik Pengukuran .....	43

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Tipe Penelitian .....	48
B. Lokasi Penelitian .....	48
C. Populasi dan Sampel .....	48
D. Teknik Penarikan Sampel .....	49
E. Jenis dan Sumber Data .....	50
F. Teknik Pengumpulan Data .....	51
G. Teknik Analisis Data .....	52
H. Jadwal Kegiatan Penelitian .....	52

### **BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

A. Gambaran umum Kantor Pertanahan Kabupaten Siak .....	53
B. Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Siak .....	54
C. Tugas dan fungsi Kantor Pertanahan Kabupaten Siak .....	55

### **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Identitas responden penelitian .....	66
B. Hasil dan Pembahasan Penelitian .....	68
C. Faktor penghambat Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak .....	96

### **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	98
B. Saran .....	99

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
I. 1. : Jumlah Penerbitan Sertifikat Tanah Yang Dikeluarkan Oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Siak tahun 2019 .....	15
II. 1. : Operasional Variabel Penelitian tentang Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak .....	42
III.1. : Populasi dan Sampel Penelitian Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak .....	49
III. 2. : Jadwal waktu kegiatan penelitian tentang Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak .....	52
V.1. : Distribusi responden penelitian berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
V. 2. : Distribusi Responden penelitian Berdasarkan Umur .....	67
V. 3. : Distribusi Responden penelitian berdasarkan Tingkatan Pendidikan .....	68
V. 4 : Distribusi Jawaban Responden Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak mengenai prosedur Pelayanan penerbitan sertifikat tanah .....	69
V. 5 : Distribusi Jawaban responden masyarakat pemohon pelayanan sertifikat tanah mengenai prosedur Pelayanan penerbitan sertifikat tanah .....	70
V. 6 : Distribusi jawaban Responden Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak mengenai waktu Pelayanan penerbitan sertifikat tanah .....	73
V. 7 : Distribusi Jawaban Responden masyarakat pemohon pelayanan sertifikat tanah mengenai waktu Pelayanan penerbitan sertifikat tanah .....	74
V. 8 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak mengenai biaya Pelayanan penerbitan sertifikat tanah .....	78
V. 9 : Distribusi Jawaban Responden masyarakat pemohon pelayanan sertifikat tanah mengenai waktu Pelayanan penerbitan sertifikat tanah .....	79

V. 10	: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Pertanahan Kabupaten Siak mengenai produk Pelayanan penerbitan sertifikat tanah .....	82
V. 11	: Distribusi Jawaban Responden masyarakat pemohon pelayanan sertifikat tanah mengenai produk Pelayanan penerbitan sertifikat tanah .....	83
V. 12	: Distribusi Jawaban Responden Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak mengenai sarana dan prasarana pelayanan penerbitan sertifikat tanah .....	86
V. 13	: Distribusi Jawaban Responden masyarakat pemohon pelayanan sertifikat tanah mengenai sarana dan prasarana Pelayanan penerbitan sertifikat tanah .....	87
V. 14	: Distribusi Jawaban Responden Pegawai Pertanahan Kabupaten Siak Mengenai koptensi petugas pelayanan pembuatan sertifikat tanah .....	90
V. 15	: Distribusi Jawaban Responden Masyarakat Pemohon pelayanan sertifikat tanah Mengenai koptensi petugas pelayanan penerbitan sertifikat tanah .....	91
V. 16	: Rekapitulasi jawaban Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak Tentang Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak .....	93
V. 15	: Rekapitulasi jawaban Masyarakat pemohon pelayanan penerbitan sertifikat tanah Tentang Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak .....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
I. 1. : Prosedur Pelayanan penerbitan sertifikat tanah .....	14
II. : Kerangka Pemikiran .....	40
IV. 1. : Struktur Kantor Pertanahan Kabupaten Siak .....	55



## SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tedi Rizqi Syahputra  
NPM : 167310487  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian Skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan 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 persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konfrehensif 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, September 2020  
Pelaku Pernyataan

Tedi Rizqi Syahputra

# PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SIAK

Abstrak

oleh

**Tedi Rizqi Syahputra**

Tanah merupakan aset yang bernilai tinggi, dalam penetapan hak atas tanah di buktikan dengan sertifikat tanah yang di terbitka oleh Kantor Pertanahan. Khususnya di Kabupaten Siak masih adanya fenomena mengenai pelayanan sertifikat tanah antara lain lamanya proses penerbitan sertipikat tanah hingga mencapai 6 bulan, belum jelasnya mengenai informasi yang diberikan oleh petugas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak kepada masyarakat dan adanya ketidak tetapan biaya atau biaya tambahan saat pengukuran dan pemeriksa tanah. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak. Penelitian ini menggunakan tipe *Deskriptif* dengan pendekatan kuantitatif dengan kuesioner, wawancara dan observasi sebagai alat pengumpul datanya, penelitian ini dilakukan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Siak. setelah dilakukan pembahasan dari hasil olahan data maka dapat disimpulkan mengenai Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak setelah dinilai dari 6 (enam) indikator pelayanan menurut Mahmudi (2005) yaitu prosedur dan persyaratan pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasana serta Kompetensi pemberi pelayanan dalam kategori cukup baik. Tetapi diketahui tidak pada website, adanya keterlambatan waktu penyelesaian sertifikat tanah hingga 3 bulan lamanya, tidak jelasnya biaya tambahan kepada petugas pemeriksa dan pengukur tanah, produk pelayanan yaitu sertifikat tanah terkadang sering terjadi kesalahan mengenai informasi sertifikat. Kemudian sarana dan prasana pendukung pelayanan masih terlihat kurang dari segi jumlah seperti kursi dan meja serta sempitnya ruang tunggu, sikap yang kurang ramah dari pegawai kepada masyarakat serta kompetensi pelayanan mengenai pegawai yang dimiliki mengenai kualitas dan kuantitasnya tergolong cukup memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat..

**Kata Kunci:** Pelayanan, penerbitan, sertifikat tanah

# **LAND CERTIFICATE ISSUANCE SERVICES AT THE SIAK REGENCY LAND OFFICE**

**Abstract**

by

**Tedi Rizqi Syahputra**

*Land is a high value asset, in determining land rights it is proven by a land certificate issued by the Land Office. In particular, in Siak District, there is still a phenomenon regarding land certificate services, including the length of time for the issuance of land certificates of up to 6 months, unclear information about the information provided by the Siak Regency Land Office service officer to the community and the absence of fee or additional costs during measurement and inspection soil. Therefore, the authors are interested in conducting research with the title Land Certificate Issuance Service at the Siak Regency Land Office. This research uses descriptive type with a quantitative approach with questionnaires, interviews and observations as data collection tools. This research was conducted at the Siak Regency Land Office. After a discussion of the processed data, it can be concluded that the Land Certificate Issuance Service at the Siak Regency Land Office after being assessed from 6 (six) service indicators according to Mahmudi (2005), namely procedures and service requirements, completion time, service costs, service products, facilities and infrastructure and service provider competence in the category is quite good. However, it is known not on the website, there is a delay in the completion of land certificates of up to 3 months, unclear additional costs for land inspectors and surveyors, service products, namely land certificates, sometimes errors in certificate information occur. Then the service support facilities and infrastructure are still lacking in terms of numbers such as chairs and tables and narrow waiting rooms, unfriendly attitudes from employees to the community and service competence regarding employees regarding quality and quantity which are quite adequate to provide services to the community.*

**Keywords:** *Service, issuance, land certificate*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Tujuan Negara Indonesia adalah untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakatnya. Dalam upaya meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat tersebut, pemerintah melakukan pembangunan diberbagai bidang, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang, dimana pelaksanaan pembangunannya dikelompokkan dalam pembangunan nasional maupun pembangunan daerah.

Dalam Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Pasal 1 ayat (1) yang mengatakan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas Daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas Daerah Kabupaten dan Kota. Daerah Kabupaten sebagai satuan organisasi pemerintah yang mempunyai sejumlah urusan wajib yang sebagaimana diatur di dalam pasal 9 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang urusan wajib yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah untuk Kabupaten/Kota tersebut meliputi:

1. Urusan Pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolute, urusan Pemerintah konkuren, dan urusan Pemerintahan umum;
2. Urusan Pemerintahan absolute sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah urussn Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah pusat;
3. Urusan Pemerintahan konkuren sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah adalah urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat

dan Daerah Kabupaten/Kota, Urusan Pemerintahan konkuren yang diserahkan ke Daerah menjadi dasar pelaksanaan Otonomi Daerah;

4. Urusan Pemerintahan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah urusan Pemerintah yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan;

Usuran pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan non pelayanan

Dasar meliputi :

- a. Tenaga Kerja
- b. Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan anak
- c. Pangan
- d. Pertanahan
- e. Lingkungan Hidup
- f. Administrasi Kependudukan dan pencatatan Sipil
- g. Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
- h. Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana
- i. Perhubungan
- j. Komunikasi dan informatika
- k. Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
- l. Penanaman Modal
- m. Kepemudaan dan olahraga
- n. Statistik
- o. Persandian
- p. Kebudayaan

q. Kebudayaan

r. Perpustakaan

Dari uraian di atas dapat dilihat bahwa Pertanahan termasuk ke dalam urusan Pemerinatahan wajib yang tidak berkaitan dengan Non Pelayanan dasar. Kebijakan pada urusan pertanahan diarahkan pada upaya peningkatan tertib administrasi pertanahan dan pemecahan masalah-masalah atau konflik pertanahan. Program yang dilaksanakan pada urusan wajib pertanahan adalah Program penataan, penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah. Sedangkan kegiatan yang dilaksanakan adalah penyusunan Basis Data Pertanahan sesuai dengan bidang tanah/kapling ditingkat Kelurahan, pengoperasian Program Data Pertanahan. Selain kegiatan tersebut terdapat kegiatan Fasilitasi Penanganan Konflik-Konflik Pertanahan dalam rangka fasilitasi pemecahan masalah/ konflik pertanahan.

Sesuai dengan Perpes No.63 Tahun 2013 tentang tentang Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia menjelaskan Badan Pertanahan Nasional adalah Lembaga Pemerintahan Non Kementrian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden dan dipimpin oleh kepala. Badan Pertanahan Nasional (BPN) mempunyai tugas pokok untuk melaksanakan pengkoordinasian dan penyiapan rancangan kebijakan di bidang penyelenggaraan pertanahan, termasuk dan pengukuran, fasilitas penyelesaian pertanahan, penataan, penguasaan dan pengelolaan hak atas tanah serta melaksanakan sebagian kewenangan di bidang pertanahan sesuai dengan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan Tugas sebagaimana dimaksud, BPN menyelenggarakan fungsinya sebagai:

1. Perumusan kebijakan nasional di bidang pertanahan.
2. Perumusan kebijakan teknis di bidang pertanahan.
3. Koordinasi kebijakan, perencanaan dan program di bidang pertanahan.
4. Pembinaan dan pelayanan administrasi umum di bidang pertanahan.
5. Penyelenggaraan dan pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan di bidang pertanahan.
6. Pelaksanaan pendaftaran tanah dalam rangka menjamin kepastian hukum.
7. Pengaturan dan penetapan hak-hak atas tanah.
8. Pelaksanaan penatagunaan tanah, reformasi agraria dan penataan wilayah-wilayah khusus.
9. Penyiapan administrasi atas tanah yang dikuasai dan/atau milik negara/daerah bekerja sama dengan Departemen Keuangan.
10. Pengawasan dan pengendalian penguasaan pemilikan tanah.
11. Kerja sama dengan lembaga-lembaga lain.
12. Penyelenggaraan dan pelaksanaan kebijakan, perencanaan dan program di bidang pertanahan.
13. Pemberdayaan masyarakat di bidang pertanahan.
14. Pengkajian dan penanganan masalah, sengketa, perkara dan konflik di bidang pertanahan.
15. Pengkajian dan pengembangan hukum pertanahan.

16. Penelitian dan pengembangan di bidang pertanahan.
17. Pendidikan, latihan dan pengembangan sumber daya manusia di bidang pertanahan.
18. Pengelolaan data dan informasi di bidang pertanahan.
19. Pembinaan fungsional lembaga-lembaga yang berkaitan dengan bidang pertanahan.
20. Pembatalan dan penghentian hubungan hukum antara orang, dan/atau badan hukum dengan tanah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
21. Fungsi lain di bidang pertanahan sesuai peraturan perundangundangan yang berlaku.

Untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di daerah, dengan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor, dibentuk Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Propinsi di daerah Propinsi dan Kantor Pertanahan Kabupaten atau Kota di daerah Kabupaten/Kota. Kantor Pertanahan adalah instansi vertikal Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten/Kota yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Propinsi. Kantor Pertanahan dipimpin oleh seorang kepala yang berstatus sebagai kepegawai negeri sipil.

Untuk melaksanakan ketentuan diatas, maka kepala Badan Pertanahan Nasional berwenang untuk melakukan pendaftaran hak dan menerbitkan surat

keputusan pemberian hak atas tanah yang dimohonkan oleh seseorang atau suatu badan. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari sebagai wewenang pemberian hak atas tanah dilimpahkan kepada Kantor Badan Pertanahan Propinsi maupun Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota, hal ini berdasarkan Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1999 tanggal 19 Februari tentang pelimpahan Kewenangan Hak Atas Tanah yang mulai berlaku tanggal 19 februari 1999.

Undang-undang Nomor 8 tahun 1974 tentang pokok-pokok Kepegawaian dan perubahannya yaitu Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999, menekankan perlunya aparatur pemerintah yang profesional, memiliki kompetensi yang memadai, berdedikasi, bermatabat, serta menjunjung tinggi nilai-nilai etika dalam penyelenggaraan pemerintahan umum dan pembangunan. Khususnya di Kabupaten Siak tingginya tingkat pengurusan sertipikat tanah setiap tahunnya yang dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak. Saat ini, masyarakat telah menyadari bahwa pentingnya sertipikat tanah sebagai bukti yang sah terhadap kepemilikan tanah.

Adapun susunan Organisasi dikantor Pertanahan Kabupaten Siak Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional No.13 Tahun 2019 tentang uraian tugas jabatan struktural dilingkungan kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

(1) Telah disusun Struktur organisasi sebagai berikut :

- a. Kepala Kantor
- b. Subbagian Tata Usaha

1. Urusan Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan
2. Urusan umum dan kepegawaian
3. Urusan keuangan dan bmn
- c. Seksi infrastruktur pertanahan
  1. Subseksi pengukuran dan pemetaan dasar dan tematik
  2. Subseksi pengukuran dan pemetaan kadastral
- d. Seksi hubungan hukum pertanahan
  1. Subseksi penetapan hak tanah dan pemberdayaan hak tanah masyarakat
  2. Subseksi pendaftaran tanah
  3. Subseksi pemeliharaan data Hak tanah dan pembinaan PPAT
- e. Seksi penataan pertanahan
  1. Subseksi penatagunaan tanah dan kawan tertentu
  2. Subseksi landerform dan konsolidasi tanah
- f. Seksi pengadaan tanah
  1. Subseksi pemanfaatan tanah pemerintah dan penilaian tanah
  2. Subseksi fasilitasi pengadaan dan penatapan tanah pemerintah
- g. Seksi penanganan masalah dan pengendalian pertanahan
  1. Subseksi penanganan sengketa, konflik dan perkara pertanahan
  2. Subseksi pengendalian
- h. Kelompok jabatan fungsional

(2) Bagan susunan organisasi Kantor Pertanahan adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan kabupaten ini.

Dalam pendaftaran tanah di Indonesia sistem yang dipakai sistem Torrens yaitu Sistem dimana dalam mendapatkan tanah dilakukan adalah pemohon yang diajukan oleh seseorang untuk memperoleh hak milik. Sistem ini dapat diidentifikasi dari :

- a) Orang yang berhak atas tanahnya harus memohon dialukannya pendaftaran tanah agar negara dapat memberikan bukti hak atas pemohon pendaftaran tanah agar negara dapat memberikan bukti hak atas permohonan pendaftaran yang diajukan.
- b) Dilakukan penelitian atas alas hak dan objek bidang tanah yang diajukan permohonan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang bersifat sporadis.

Adapun tujuan dari pendaftaran tanah menurut Peraturan pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 pasal 3 :

1. Untuk meberikan kepastian hukum dan perlindungan kepada pemegang hak atas satu bidang tanah, satuan rumah susun dan hak-hak lain yang terdaftar agar dengan mudah dapat membuktikan dirinya sebagai pemegang hak yang bersangkutan.
2. Untuk menyediakan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan termasuk pemerintah agar dengan mudah dapat memperoleh data yang diperlukan dalam mengadakan perbuatan hukum mengeai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun yang sudah terdaftar.

3. Untuk terselenggaranya tertib administrasi. Dalam hal ini, demi mengetahui batas-batas bidang tanah tersebut yang dilakukan dengan penugukuran, pemberian patok atau tanda batas bidang tanah yang ditunjukkan oleh pemilik tanah serta di saksi atau disetujui oleh pemilik bidang tanah yang di sebelahkan, sehingga terjaminlah kepastian hukum.

Menurut Pasal 30 dan Pasal 31 PP No. 24 Tahun 1997 tujuan dari pendaftaran tanah adalah untuk menghimpun dan menyediakan informasi yang lengkap mengenai bidang-bidang tanah dipertegas dengan dimungkinkannya pembukuan bidang-bidang tanah yang data fisiknya belum lengkap atau disengketakan, walaupun untuk tanah-tanah demikian belum dikeluarkan sertipikat sebagai tanda bukti haknya penyelenggaraan pendaftaran tanah yang dapat memberikan jaminan kepastian hukum menurut Direktorat pendaftaran Tanah, bahwa tujuan pendaftaran tanah yang sudah diuraikan di dalam Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tadi haruslah memenuhi syarat-syarat sebagai berikut :

1. Peta-peta pendaftaran tanah dapat dipakai rekontruksi dan dilapangan menggambarkan batas yang sah menurut hukum.
2. Daftar umum dapat membuktikan pemegang hak yang terdaftar di dalamnya sebagai pemegang yang sah menurut hukum.
3. Setiap hak dan peralihannya harus didaftar.

Pelaksanaan pendaftaran tanah terbagi atas 2 tahap yaitu pendaftaran tanah untuk pertama kali (awal) dan pendaftaran tanah berkelanjutan. Pendaftaran tanah

untuk pertama kali dilakukan terhadap objek pendaftaran tanah yang belum didaftar berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 dan Peraturan Pemerintah No.24 Tahun 1997. Dalam pelaksanaannya tanah untuk pertama kali dilaksanakan melalui pendaftaran tanah secara sistematis dan pendaftaran tanah secara sporadis.

Berdasarkan Pasal 13 Ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang pendaftaran tanah, dikenal 2 macam bentuk pendaftaran tanah yaitu :

1. Pendaftaran tanah secara sistematis adalah pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan serentak yang meliputi semua objek pendaftaran tanah yang belum didaftar dalam wilayah atau sebagian wilayah suatu desa/kelurahan.
2. Pendaftaran tanah secara sporadis adalah pendaftaran tanah untuk pertama kali mengenai satu atau beberapa objek pendaftaran tanah dalam wilayah suatu desa/kelurahan secara individual. Pendaftaran tanah secara sporadis dilaksanakan atas permintaan pihak yang berkepentingan, yaitu pihak yang berhak atas objek pendaftaran tanah yang bersangkutan atau kuasanya.

Dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan sertifikat Tanah pada Kantor Pertanahan memiliki SOP pada pelaksanaannya, Standar Pelayanan yang digunakan dikantor Pertanahan Kabupaten Siak, Berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No.1 Tahun 2010 Pasal 4 meliputi :

- a. Jenis Pelayanan

- b. Persyaratan
- c. Biaya
- d. Waktu
- e. Prosedur
- f. Dan pelaporan

Ada beberapa jenis pelayanan yang dipakai dikantor Pertanahan Kabupaten Siak, Berdasarkan Peraturan Kepala Badan pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Pasal 5 sebagai berikut :

- a. Pelayanan Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah
- b. Pelayanan Peralihan Bidang
- c. Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali
- d. Pelayanan Pemberian Hak
- e. Pelayanan Hak Tanggungan
- f. Pelayanan Sertifikat Pengganti
- g. Pelayanan Perubahan Hak
- h. Pelayanan Pengukuran
- i. Pelayanan Pertimbangan Teknis Pertanahan
- j. Pelayanan Pemberian Hak Atas Tanah
  - Pemberian Hak
  - Pemberian Hak dengan Koontatasi
  - Pemberian Hak Guna Bangunan Badan Hukum
  - Pemberian Hak Milik Perorangan
  - Pemberian Hak Pakai Instansi/Badan Usaha Pemerintah

- Pemberian Hak Pakai Perorangan

Dari uraian diatas dapat dilihat bahwa jenis pelayanan yang dipakai adalah Pelayanan pemberian Hak atas Tanah yaitu pemberian Hak Milik Perorangan karena setiap orang memiliki hak untuk mendapatkan pengakuan hukum atas kepemilikan tanahnya atau memiliki sertipikat tanah miliknya, agar tidak terjadi perebutan hak milik tanah antar individu. Dalam pendaftaran tanah dikantor pertanahan Kabupaten Siak mempunyai Standar Operasional Prosedur, Berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No.1 Tahun 2010 Pasal 4 Tentang Standar Pelayanan dan Penganturan Pertanahan sebagai berikut :

a. Persyaratan :

1. Fomulir permohonan yang sudah diisi dan di tanda tangani pemohon atau kuasanya diatas materai cukup
2. Surat kuasa atau dikuasakan
3. Fotocopy identitas (KTP, KK) pemohon dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket
4. Asli bukti perolehan tanah/Alas Hak
5. Fotocopy SPPT PBB Tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerah bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)
6. Melampirkan bukti SPP/PPH sesuai dengan ketentuan;

b. Biaya :

1. Tarif Pelayanan Pengukuran Dan Pemetaan Batas Bidang Tanah  
Dihitung berdasarkan :

Luas tanah S/D 10 Ha

- Tanah pertanian :  $(\frac{\text{Luas} \times \text{Rp.60.000.-}}{500}) + \text{Rp.100.000.-}$
- Tanah Non Pertanian :  $(\frac{\text{Luas} \times \text{Rp. 120.000.-}}{500}) + \text{Rp. 100.000.-}$

2. Tarif Pelayanan Pemeriksaan Tanah Oleh Panitia A dan Tim

Peneliti tanah :

- Tanah Pertanian :  $(\frac{\text{Luas} \times \text{Rp.10.000.-}}{500}) + \text{Rp.350.000.-}$
- Tanah Non Pertanian :  $(\frac{\text{Luas} \times \text{Rp. 20.000.-}}{500}) + \text{Rp.350.000.-}$

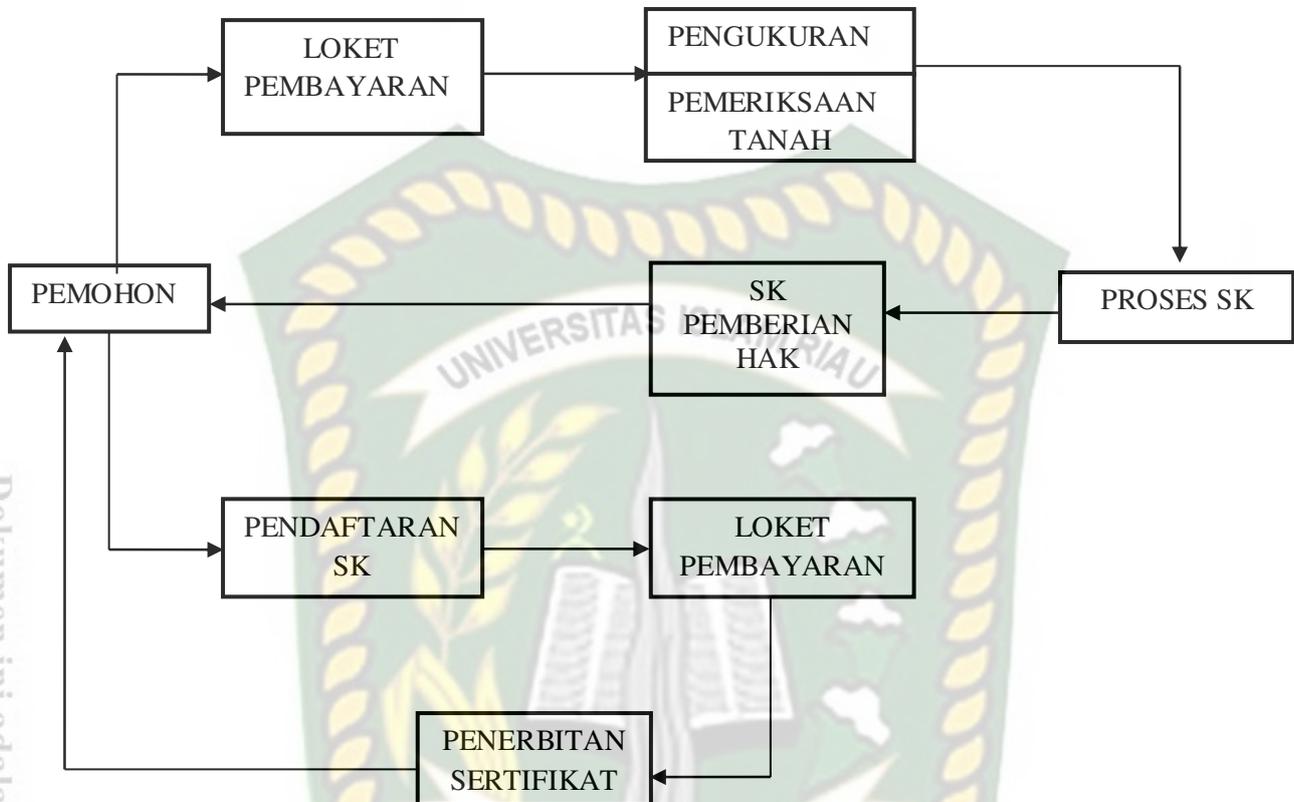
3. Biaya Pelayanan Pendaftaran : Rp. 50.000.-

c. Waktu :

1. 38 (tiga puluh delapan) hari untuk : Tanah pertanian yang luasnya tidak lebih dari 2 Ha. Tanah non pertanian yang luasnya tidak lebih 2 dari 2.000 m<sup>2</sup>.
2. 57 (lima puluh tujuh) hari untuk : Tanah pertanian yang luasnya lebih dari 2 Ha. Tanah non pertanian yang luasnya tidak lebih 2 dari 2.000 m<sup>2</sup>. S.d 5000 m<sup>2</sup>.
3. 97 (sembilan puluh tujuh) hari untuk Tanah non pertanian yang luasnya lebih dari 5000 m<sup>2</sup>.

Untuk lebih jelasnya mengenai standart prosedur pelayanan penerbitan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

**Gambar I.I. : Prosedur Pelayanan penerbitan sertipikat tanah**



**Sumber: Modifikasi penulis, 2020**

Dari gambar diatas maka dapat dijelaskan mekanisme Prosedur Pelayanan dikantor Pertanahan Kabupaten Siak, sebagai berikut:

1. Pemohon harus melakukan pembayaran untuk pengukuran dan pemeriksaan tanah untuk pengumpulan dan pengolahan data fisik.
2. Lalu Petugas melakukan pengukuran dan pemeriksaan tanah.
3. Setelah petugas melakukan pengukuran dan pemeriksaan tanah, Petugas melakukan Proses SK
4. Sudah melakukan Proses SK, keluarlah SK pemberian Hak/Pembuktian hak untuk pemohon melakukan pendaftaran SK atau Penerbitan SK.

5. Untuk mendapatkan Penerbitan SK, pemohon harus melakukan pendaftaran terlebih dahulu.
6. Setelah melakukan Pendaftaran SK, pemohon harus ke loket pembayaran untuk pendataran SK.
7. Sudah melakukan pembayaran keluarlah Penerbitan SK.

Setelah menjelaskan mengenai standart operasinal prosedur pelayanan penerbitan sertipikat tanah maka penitngnya perbandingan antara jumlah permohonan pengurusan dengan penerbitan surat tanah oleh Kantor Pertanahan Kabupaten siak, karena merupakan data pembanding dari kualitas pelayanan, untuk lebih jelas berikut mengenai jumlah permohonan dan penerbitan sertipikat yang di keluarkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Siak selama tahun 2019, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel I.I. Jumlah Penerbitan Sertipikat Tanah Yang Dikeluarkan Oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Siak tahun 2019**

No	Bulan	Pemohon	Penerbitan SK
1	Januari	34	20
2	Februari	23	21
3	Maret	11	9
4	April	15	13
5	Mei	10	6
6	Juni	24	23
7	Juli	13	10
8	Agustus	26	24
9	September	19	15
10	Oktober	35	26
11	November	20	18
12	Desember	28	25
<b>Jumlah</b>		<b>258</b>	<b>210</b>

**Sumber : Kantor Pertanahan Kabupaten Siak Tahun 2020**

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa surat permohonan pengajuan sertipikat tanah secara disporadik pada Tahun 2019 belum dapat diselesaikan

dengan maksimal, hal ini dapat dilihat bahwa setiap bulannya jumlah permohonan yang masuk dengan sertipikat yang dikeluarkan belum sama atau belum dapat dikerjakan secara maksimal.

Pemerintah Kabupaten Siak dalam rangka meningkatkan pelayanan dan percepatan pembangunan membentuk pelayanan badan pertanahan Kabupaten Siak yang semakin mengerti atas kebutuhan masyarakat. Saat ini, isu yang berkembang dikalangan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak yakni masyarakat mengeluhkan lambannya petugas dalam melakukan pelayanan pendaftaran tanah sehingga membutuhkan waktu yang sangat lama untuk penyelesaian penerbitan sertipikat tanah.

Berdasarkan latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan penerbitan sertipikat tanah yang berada di Kantor pertanahan Kabupaten Siak masih di temukan permasalahan pada proses penerbitan sertipikat tanah, lamanya penerbitan sertipikat tanah hanya memakan waktu 97 hari (3 bulan) yang dalam pelaksanaannya tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku. Dari masalah yang dipaparkan diatas peneliti menemukan beberapa fenomena masalah:

1. Lamanya proses penerbitan sertipikat tanah yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Siak yang seharusnya pada standart pelayanan selesai 97 hari (3 bulan) tetapi pada kenyataannya mencapai 6 bulan.
2. Kurang jelasnya Informasi yang diberikan oleh oleh petugas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak terhadap masyarakat, sehingga

banyak masyarakat yang mengalami kesalahan dalam persyaratan pelayanan dan tidak mengetahui prosedur dan biaya pelayanan.

3. Belum adanya layanan pendaftaran maupun informasi pelayanan melalui online berbasis website yang tentunya dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai persyaratan pelayanan serta prosedur pelayanan.
4. Ditemukan adanya ketidak tetapan biaya atau biaya tambahan yang minta oleh pegawai pengukur dan pemeriksa di Kantor pertanahan Kabupaten Siak untuk mempercepat penebitan sertipikat tanah kepada masyarakat yang ingin mengurus penerbitan sertipikat tanah.

Berdasarkan dari fenomena yang penulis temukan di lapangan sesuai yang di uraikan di atas, maka penulis tertarik untuk menelitinya lebih lanjut dengan mengangkat judul Penelitian **“Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah penelitian yang di ajukan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelayanan terhadap Penerbitan Sertipikat tanah dikantor Pertanahan Kabupaten Siak?
2. Apa Faktor-faktor penghambat dalam Pelayanan Penerbitan Sertipikat tanah dikantor Pertanahan Kabupaten Siak?

## C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

### a. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui Pelayanan Penerbitan Sertipikat tanah yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam Pelayanan Penerbitan Sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak.

### b. Manfaat Penelitian

#### 1. Guna Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu pemerintahan khususnya terhadap peningkatan Pelayanan Penerbitan Sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak.

#### 2. Guna Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi kalangan akademis yang ingin meneliti hal yang sama.

#### 3. Guna Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Siak.

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN

#### A. Studi Kerpustakaan

##### 1. Konsep Pemerintah

Dilihat dari defenisi pemerintah (Syafii'e, 2005;20) mengemukakan bahwa 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 di perintah memiliki ketaatan.

Menurut Samuel Edward (Syafii'e, 2005: 14), pemerintah harus mempunyai kegiatan terus menerus (*process*), wilayah negara tempat kegiatan itu berlangsung (*state*), pejabat yang memerintah (*the duty*), dan cara, metode, serta sistem (*manner, method, and system*) dari pemerintah terhadap masyarakatnya. Sedangkan menurut Soemandar (2010: 14), sebagai badan yang penting (*the important body*) dalam rangka pemerintahannya, pemerintah mesti pula memperhatikan ketentraman dan ketertiban umum, tuntutan dan harapan, serta pendapat rakyat, kebutuhan dan kepentingan masyarakat, pengaruh-pengaruh lingkungan, pengaturan-pengaturan, komunikasi, peran serta seluruh lapisan masyarakat dan legitimasi.

Ada beberapa ahli yang berpendapat mengenai pengertian pemerintahan, menurut (dalam Syafii'e, 2005: 4-6), diantaranya :

- a. W.S.Sayre mengatakan pemerintah dalam defenisi terbaiknya adalah sebagai organisasi dari Negara, yang memperlihatkan dan menjalankan kekuasaannya.

- b. C.F.Strong mengatakan pemerintahan dalam arti luas mempunyai kewenangan untuk memelihara kedamaian dan keamanan negara, ke dalam dan ke luar. Oleh karena itu pertama harus mempunyai kekuatan militer atau kemampuan untuk mengendalikan angkatan perang, yang kedua harus mempunyai kekuatan legislatif atau dalam arti pembuatan undang-undang, yang ketiga harus mempunyai kekuatan financial atau kemampuan untuk mencukupi keuangan masyarakat dalam rangka membiayai ongkos keberadaan negara dalam penyelenggaraan peraturan, hal tersebut dalam rangka penyelenggaraan kepentingan Negara.
- c. R. Mac Iver mengatakan pemerintahan itu adalah suatu organisasi dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan bagaimana manusia itu bisa diperintah.
- d. Prajudi Atmosudirdjo mengatakan bahwa tugas pemerintah antara lain adalah tata usaha negara, rumah tangga negara, pemerintahan, pembangunan dan pelestarian lingkungan hidup.

Berdasarkan batasan-batasan yang telah dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa didalam kata dasar “perintah” paling sedikit ada empat unsur penting yang terkandung didalamnya yaitu sebagai berikut :

- a. Ada dua pihak yaitu yang memerintah disebut pemerintah dan pihak yang diperintah disebut rakyat.
- b. Pihak yang memerintah memiliki kewenangan dan legitimasi untuk mengatur dan mengurus rakyatnya.
- c. Hak yang diperintah memiliki keharusan untuk taat kepada pemerintah yang sah (dalam Bahasa Arabnya dikenal dengan “sami’na wa’ata’na”).
- d. Antara pihak yang memerintah dan pihak yang diperintah terdapat hubungan timbal balik secara vertikal maupun horizontal.

## 2. Konsep Ilmu Pemerintahan

Pemerintahan merupakan suatu ilmu dan seni. Dikatakan sebagai seni karena berapa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan

pemerintahan, mampu berkaitan dengan serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan dikatakan sebagai suatu disiplin ilmu pengetahuan adalah karena memenuhi syarat-syaratnya yaitu dapat, dipelajari dan diajarkan, memiliki objek, baik objek materia maupun formal, universal sifatnya, sistematis serta spesifik ( khas ).

C.F.Strong (dalam Inu Kencana Syafie, 2001: 22) menjelaskan pemerintahan dalam luas mempunyai kewenangan memelihara kedamaian dan keamanan negara, ke dalam dan ke luar. Oleh karena itu, pertama, harus mempunyai kekuatan militer atau kemampuan untuk mengendalikan perang, yang kedua, harus mempunyai kekuatan legislatif atau dalam arti pembuatan undang-undang, yang ketiga, harus mempunyai kekuatan finansial atau kemampuan untuk mencukupi keungan masyarakat dalam rangka membiaya ongkos keberadaan negara dalam menyelenggarakan peraturan, hal tersebut dalam rangka menyelenggarakan kepentingan negara.

Brasz (dalam Inu Kencana Syafie, 2001: 21) menjelaskan ilmu pemerintahan dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga pemerintahan umum itu disusun dan difungsikan baik secara ke dalam dan ke luar terhadap warga. Berbeda dengan Van poelje (dalam Inu Kencana Syafie, 2001: 21) yang memandang bahwa ilmu pemerintahan mengerjakan bagaimana dinas umum disusun dan dipimpin dengan sebaik-baiknya.

Sebagai ilmu Mac Iver (dalam Inu Kencana Syafie, 2001:22) menjelaskan ilmu pemerintahan adalah sebuah ilmu tentang bagaimana manusia-manusia dapat

di perintah (*a science of how men are governed*). Apter (dalam Inu Kencana Syafie, 2001: 21) menjelaskan pemerintahan itu merupakan santunan anggota yang paling umum yang (a) memiliki tanggung jawab tertentu untuk mempertahankan sistem yang mencakupnya, itu adalah bagian dan (b) monopoli praktis mengenai kekuasaan paksaan.

Memahami pemerintahan dalam konteks awal kejadiannya, menunjukkan bahwa hubungan yang ada antar struktur pemerintah dengan rakyat adalah hubungan yang saling menguatkan, yaitu bahwa pemerintah disuatu sisi berkewajiban untuk melindungi dan meningkatkan kesejahteraan rakyat dan disisi lain rakyat berkewajiban mengikuti dan mentaati pemerintah berdasarkan kewenangan yang dimilikinya, (Ndraha, 2008: 227).

Menurut Ndraha (2003: 7) mendefinisikan ilmu pemerintahan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana pemerintah (unit kerja publik) bekerja memenuhi dan melindungi tuntutan (harapan, kebutuhan) yang pemerintah akan jasa publik dan layanan civil, dalam hubungan pemerintah.

Selanjutnya Syafie mengemukakan bahwa ilmu pemerintahan adalah yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang eksekutif, legislatif dan yudikatif, dalam hubungan pusat dan daerah, antar lembaga serta antara yang memerintah dengan yang diperintah. Senada dengan hal itu Supriyanto (2009: 26) mendefinisikan ilmu pemerintahan sebagai ilmu yang mempelajari tentang kinerja aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya untuk mewujudkan tujuan negara

Ilmu pemerintahan juga tidak bisa terlepas dari kata birokrasi, dengan demikian birokrasi dalam ilmu pemerintahan berarti organisasi atau kontrol pemerintah yang mempunyai kekuasaan administrasi pemerintahan, terkadang dipakai pula istilah administrasi publik dan terkadang juga diterjemahkan sebagai birokrasi pemerintahan. Peran aparatur birokrasi pemerintahan yang kita kenal dengan nama Pegawai Negeri Sipil semestinya lebih cenderung sebagai agen pembaharuan dari pemberdayaan masyarakat. Untuk itu, fungsi pengaturan dan pengendalian serta pemberdayaan yang dilakukan aparatur birokrasi pemerintahan adalah berupa perumusan dan pelaksanaan kebijakan yang berfungsi sebagai motivator, fasilitator dan pelayanan guna tercapainya pembangunan yang adil dan merata disegala bidang.

### **3. Konsep Kebijakan Publik**

Menurut Easton (dalam Tangkilisan, 2003: 2), kebijakan publik adalah pengalokasian nilai – nilai kekuasaan untuk seluruh masyarakat yang keberadaannya mengikat. Sehingga cukup pemerintah yang dapat melakukan suatu tindakan kepada masyarakat dan tindakan tersebut merupakan bentuk dari sesuatu yang dipilih oleh pemerintah yang merupakan bentuk dari pengalokasian nilai – nilai pada masyarakat.

Secara singkat Kebijakan publik menurut Dye (dalam Agustino, 2008: 7) adalah apa yang dipilih oleh pemerintah untuk dikerjakan atau tidak dikerjakan. Rose (dalam Agustino, 2008: 7) kebijakan public sebagai sebuah rangkaian panjang dari banyak atau sedikit kegiatan yang saling berhubungan dan memiliki konsenkuensi bagi yang berkempentingan sebagai keputusan yang berlainan.

Keban (dalam Kadji, 2015: 5) menjelaskan bahwa “ *public policy*” dapat dilihat sebagai konsep filosofis, sebagai suatu produk, sebagai suatu proses, dan sebagai suatu kerangka kerja. Sebagai suatu konsep filosofis, kebijakan merupakan serangkaian prinsip, atau kondisi yang diinginkan; sebagai suatu produk, kebijakan dipandang sebagai kesimpulan atau rekomendasi; dan sebagai suatu proses, kebijakan dipandang sebagai suatu cara dimana melalui cara tersebut melalui cara tersebut suatu organisasi dapat mengetahui apa yang diharapkan darinya, yaitu program mekanisme dalam mencapai produknya; dan sebagai suatu rangkaian kerja, kebijakan merupakan suatu proses tawar menawar dan negosiasi untuk merumuskan isu-isu dan metode implementasinya.

Kebijakan publik adalah serangkaian tindakan / kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kemungkinan-kemungkinan (kesempatan-kesempatan) dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud”. Carl Federich (dalam Agustino, 2008: 7)

Chandler dan plano (dalam Kadji, 2015:8), mengemukakan bahwa “kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumber daya yang ada untuk memecahkan masalah-masalah public atau pemerintah”. Kenyataan menunjukkan bahwa kebijakan itu telah banyak membantu para pelaksana pada tingkat birokrasi pemerintah maupun para politisi untuk memecahkan masalah-masalah publik, dan kebijakan publik itu merupakan suatu bentuk intervensi yang

kurang beruntung dalam masyarakat agar mereka dapat hidup, dan ikut berpartisipasi dalam semua bidang pembangunan dan kemasyarakatan.

Dye (dalam Kadji, 2015: 9), memberikan pengertian dasar tentang kebijakan publik: “*public is whatever governments chose to or not to do*” (kebijakan publik adalah apa yang dilakukan maupun apa yang dilakukan oleh pemerintah). Kebijakan itu merupakan upaya untuk memahami : apa yang tidak dilakukan dan tidak dilakukan oleh pemerintah, apa penyebab atau yang mempengaruhinya, dan apa dampak dari kebijakan public tersebut jika dilaksanakan atau tidak dilaksanakan.

Dengan demikian dapat ditegaskan bahwa, sebaik-baiknya kebijakan, jika kebijakan itu mempertimbangkan siapa yang menjadi sasaran kebijakan itu sendiri, agar pemerintah dalam melaksanakan kebijakan tersebut dapat segera memahami dan mencari solusi, jika terjadi permasalahan dalam implementasi sebuah kebijakan. Dengan demikian bahwa kebijakan publik itu selalu mempunyai tujuan tertentu, yang benar-benar dapat dilakukan dan diimplementasikan untuk memecahkan atau sebagai solusi terhadap *public problems*. Charles O. Jones dalam (Kadji, 2015: 10) menegaskan bahwa kebijakan publik terdiri dari :

1. *Goal* atau tujuan yang diinginkan,
2. *Plans* atau proposal, yaitu pengertian yang spesifik untuk mencapai tujuan,
3. *Programs*, yaitu upaya yang berwenang untuk mencapai tujuan,
4. *Decision*, atau keputusan, yaitu tindakan-tindakan untuk menentukan tujuan, membuat rencana, melaksanakan dan mengevaluasi program,
5. *Efek*, yaitu akibat-akibat dari program (baik disengaja atau tidak, primer atau sekunder).

Atas dasar uraian diatas, maka dapat ditemukan beberapa unsur yang terkandung dalam kebijakan publik, sebagai berikut: i) kebijakan selalu mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu, ii) kebijakan berisi tindakan atau pola tindakan pejabat-pejabat pemerintah, iii) kebijakan adalah apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah, dan bukan apa yang dimaksud akan dilakukan, iv) kebijakan publik bersifat positif (merupakan tindakan pemerintah mengenai sesuatu dalam memecahkan masalah tertentu) dan bersifat negatif (keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu), dan v) kebijakan publik (positif) selalu berdasarkan pada peraturan perundangan tertentu yang bersifat memaksa (otoritatif).

Sementara kebijakan publik sebagai suatu rangkaian atau langkah tindakan, didalamnya terdapat proses yang divisualisasikan sebagai serangkaian tahap yang saling bergantung yang diatur menurut ukuran waktu. Menurut William Dunn (2008: 23), tahap – tahap kebijakan publik adalah sebagai berikut :

- a. Penyusunan Agenda (Agenda Setting)  
Kelompok masyarakat seperti partai politik, organisasi masyarakat, serikat, atau kelompok lainnya akan menyuarkan isu mereka kepada pemerintah. Isu yang disampaikan akan bersaing untuk dapat masuk ke dalam agenda kebijakan.
- b. Formulasi kebijakan (Policy Formulation)  
Isu yang telah masuk ke dalam agenda kebijakan dan dibahas oleh para pembuat kebijakan akan didefenisikan untuk dicari pemecahan masalah terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif yang ada. Dalam tahap perumusan kebijakan masing – masing alternatif bersaing untuk memecahkan masalah.
- c. Adopsi Kebijakan (Policy Adoption)  
Dari sekian banyak alternatif kebijakan yang ditawarkan oleh para perumus kebijakan, pada akhirnya salah satu alternatif kebijakan tersebut diadopsi dengan dukungan dari mayoritas legislatif, konsensus antara direktur lembaga atau keputusan peradilan.

d. Implementasi Kebijakan (Policy Implementation)

Kebijakan yang sudah diadopsi kemudian dirangkum melalui program – program yang harus diimplementasikan, yakni dilaksanakan oleh badan administrasi maupun agen pemerintah di tingkat bawah. Kebijakan yang telah diambil akan dilaksanakan oleh unit – unit administrasi yang memobilisasikan sumber daya finansial dan sumber daya manusia.

e. Evaluasi Kebijakan (Policy Evaluation)

Pada tahap ini kebijakan yang telah dijalankan akan dinilai atau dievaluasi untuk melihat sejauhmana kebijakan yang telah mampu memecahkan masalah. Kebijakan publik yang pada dasarnya dibuat untuk meraih dampak yang diinginkan. Dalam hal ini memperbaiki 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.

Kebijakan publik diarahkan untuk memecahkan masalah publik untuk memenuhi kepentingan dan penyelenggaraan kepentingan publik. (Indiahono, 2009: 19). Berdasarkan pengertian para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian pedoman dan dasar rencana yang akan dilakukan oleh pemerintah dalam mengatasi sebuah persoalan yang ada dalam kehidupan masyarakatnya dengan hubungan yang mengikat. Jadi, kebijakan publik berpusat pada penyelesaian masalah yang sudah nyata. Kebijakan publik memiliki tahap yang cukup kompleks karena memiliki banyak proses dan variabel

Sehingga dari pengertian diatas perumusan dan pelaksanaan kebijakan publik diharapkan dapat menyelesaikan dan menertibkan masalah yang ada pada masyarakat. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dilakukan pemerintah lewat keputusan bersama aktor-aktor politik untuk pencapaian tujuan negara secara utuh dengan cara pemanfaatan yang strategis terhadap sumber daya-sumber daya yang ada untuk memecahkan masalah-masalah publik atau pemerintah.

#### 4. Konsep Pelayanan

Defenisi pelayan menurut Moenir (2016: 26) yaitu “Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Moenir (dalam Pasolong, 2007: 128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut Brata (2004: 4) pelayanan yang baik mengandung 4 unsur yaitu :

1. Cepat, yaitu pelayanan yang diberikan tepat waktu
2. Tepat, yaitu pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku
3. Mudah, yaitu pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit
4. Transparan, yaitu tidak ada yang harus ditutupi dalam pemberian dan menuntut unsur keterbukaan.

Sedangkan menurut Groomros (dalam Ratminto dan Atik 2015: 2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara

konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berbeda dengan (Supranto 2016: 227) mengatakan bahwa “pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut” Kemudian menurut Sampara (dalam Sinambela 2016: 5) “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Setiap penyelenggaraan publik harus memiliki standar pelayanan dan publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut Mahmudi (2005: 208) indikator dari standar pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi :

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang ditetapkan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan merupakan tata cara mengenai tahapan-tahapan pelayanan yaitu persyaratan administrasi dan SOP pelayanan.

## 2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Waktu pelayanan terkait dengan standart waktu yang ditetapkan dalam satu kali pelayanan, waktu pelayanan berkaitan tentang lamanya satu pelayanan di kerjakan dan penerbitan satu dokumen.

## 3. Biaya pelayanan

Biaya /tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Biaya pelayanan merupakan satuan tarif pelayanan yang di kenakan bagi masyarakat yang mengurus suatu dokumen atau perizinan

## 4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ialah hasil dari suatu pelayanan yang sesuai dengan permintaan pemohon baik informasi, bentuk dan keterangan dalam dokumen tersebut.

## 5. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasana ialah fasilitas pelengkap pendukung pelayanan, agar pelayanan dapat terselenggara lancar maka di perlukan fasilitas seperti ruang tunggu, kursi, meja dan lain sebagainya. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memandai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

## 6. Kompetensi petugas

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya. Daviddow dan Utal menjelaskan bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*) (Sutopo dan Adi Suryanto, 2017: 34). Dengan uraian tersebut di atas, pelayanan adalah suatu usaha, kegiatan, atau aktivitas yang ditawarkan dan dilakukan oleh perseorangan atau organisasi kepada konsumen atau pihak lain yang dilayani untuk mempertinggi kepuasan pelanggan.

Definisi yang lebih sederhana dan lebih bersifat umum tentang konsep dari pelayanan juga diberikan oleh Ivancevich dalam Sadu wasisto (2014: 40). Yang menyatakan tentang pelayanan bahwa “pelayanan adalah merupakan produk-produk yang tidak bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan adanya usaha-usah dari unsur manusia yang menggunakan peralatan dalam memenuhi berbagai bentuk kebutuhannya dalam kehidupan”. Secara umum Chayadi (2016: 42) menjelaskan makna dari suatu pelayanan publik kegiatan yang dilakukan suatu organisasi yang ditujukan kepada konsumen atau masyarakat umum yang

dapat berbentuk barang ataupun jasa yang memberikan kepuasan bagi yang menerima layanan.

#### **a. Bentuk Pelayanan**

Bentuk Pelayanan pemerintah salah satunya adalah pelayanan publik. Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah.

Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut.

Menurut Sinambela (2016: 5) “Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Sedangkan di dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Ruhana dalam jurnal transformasi pemerintahan (2010: 17) pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah sebagai unsur pemberi pelayanan publik seperti yang dikemukakan oleh Mahmudi (2005: 229) dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar (meliputi kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan pelayanan umum (terdiri dari pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa)

Berdasarkan pendapat di atas, dapat diketahui bahwa klasifikasi pelayanan publik memiliki dua kategori, yakni :

1. Pelayanan kebutuhan dasar, yang meliputi pelayanan kesehatan, pelayanan, pendidikan dasar, dan pelayanan jasa.
2. Pelayanan umum, yang meliputi pelayanan administratif , pelayanan barang dan pelayanan jasa.

Kedua bentuk dari pelayanan publik tersebut sama-sama dibutuhkan oleh unsur masyarakat (publik sebagai warga negara, baik pelayanan publik dalam bentuk umum, dan pemerintah sebagai unsur penyelenggara negara juga berkewajiban untuk memenuhi kedua klasifikasi dari pelayanan publik tersebut, sesuai dengan amanah fungsi pemerintah yang tercantum dengan jelas di dalam penjelasan Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, yakni melindungi dan melayani seluruh masyarakatnya (warga negara).

Skelcher (dalam Sadu Wasisto, 2014: 78) menyatakan bahwa secara realita membagi pelanggan masyarakat menjadi dua bagian yaitu pelanggan internal dan eksternal. Perhatikan masyarakat sering terfokus pada pelanggan eksternal, yaitu

masyarakat sebagai *Stakeholder*. Dalam membangun kualitas sebuah pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pelanggan eksternal tetapi juga ikut ditentukan oleh pelanggan internal. Menurut Ratminto dan Winarsih (2015: 245) “Beberapa azas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

1. Empati dengan *costumers*  
Pegawai yang melayani masyarakat harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa layanan.
2. Pembatasan prosedur  
Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.
3. Kejelasan tata cara pelayanan  
Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan  
Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
5. Kejelasan wewenang  
Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi wewenang.

6. Transparansi biaya

Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.

7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan

Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.

8. Minimalisasi formulir

Formulir-formulir harus dirancang secara efisien(satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).

9. Maksimalisasi masa berlakunya izin

Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.

10. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan costumers

Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi costumers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

11. Efektivitas penanganan keluhan

Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan”.

Suatu pelayanan publik memiliki karakteristik tersendiri, menurut Kotler dalam Sadu Wasisto (2014: 53) menyebutkan sejumlah karakteristik dari suatu pelayanan publik, yakni sebagai berikut :

1. *Intangibility* (tidak berwujud): tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak dapat mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil dari pelayanan publik (*service outcome*) sebelum pelayanan publik tersebut dikonsumsi.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual, lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena antara unsur pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan dengan unsur masyarakat selaku penerima pelayanan tidak dapat untuk dipisahkan sudah merupakan satu kesatuan antara keduanya. Karena itu, konsumen juga dapat ikut berpartisipasi dalam proses menghasilkan suatu jasa layanan publik.
3. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi), jasa yang dihasilkan dalam bentuk yang beragam dan selalu sama dari sisi kualitasnya, semua sangat bergantung kepada siapa yang menyediakannya, dan kapan serta dimana disediakan dari jasa yang dihasilkan tersebut.
4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama), jasa tidak bisa disimpan dan permintannya bersifat berfluktuasi. Daya tahan suatu pelayanan publik sangat bergantung kepada situasi dan kondisi diciptakan oleh berbagai faktor yang mempengaruhi.

Terkait dengan komponen Standar Pelayanan Publik, maka pada Pasal 21 Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik telah dijelaskan secara nyata tentang komponen dari suatu standar pelayanan publik yang diselenggarakan oleh unsur insitusi pemerintah dalam proses penyelenggaraan publik tersebut sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Dasar hukum.
- b. Persyaratan.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur.
- d. Jangka waktu penyelesaian.
- e. Biaya/tarif.
- f. Produk pelayanan.
- g. Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas.
- h. Kompetensi pelaksana.
- i. Pengawasan internet.
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- k. Jumlah pelaksana
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian.
- m. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- n. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- o. Evaluasi kinerja pelaksana.

Menurut Adya Barata dalam Sadu Wasisto (2014: 325) mengembangkan budaya pelayanan prima berdasarkan pada konsep A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor sebagai berikut :

#### 1. *Ability (Kemampuan)*

Adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi.

2. *Attitude (Sikap)*

Adalah perilaku atau perangai yang harus di tinjalkan ketika menghadapi pelanggan.

3. *Appearance (Penampilan)*

Adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

4. *Attention (Perhatian)*

Adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

5. *Action (Tindakan)*

Adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan pada pelanggan

6. *Accountability (Tanggung Jawab)*

adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan

Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat diketahui bahwa, dalam proses untuk pengembangan budaya prima dalam penyelenggaraan pelayanan perlu didasarkan pada hal-hal sebagai berikut; memperhatikan kemampuan, memperbaiki sikap, memperhatikan penampilan, memutuskan perhatian, melakukan tindakan dan meningkatkan rasa tanggung jawab.

## B. Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5
1	Mimi (2016)	Tugas dan fungsi kantor pertanahan dalam penyelesaian sertipikat tanah hak milik ganda (Overlapping) untuk mewujudkan kepastian hukum kabupaten sleman	Proses Penyelesaian pembuatan sertipikat tanah	Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif
2	Agus Sya'bani Arlan Vol. 13, No.1	Kinerja Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar dalam pembuatan sertipikat tanah	Menggunakan Faktor Penghambat Pelayanan Pendaftaran Hak atas Tanah	Menggunakan metode penelitian kualitatif
3	Fitrya., Bening hadilinatih Vol. 2, No. 1	Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan sertipikat tanah pada kantor badan pertanahan kabupaten sumenep	Menggunakan Faktor sistem Pelayanan	Metode penelitian digunakan adalah metode kualitatif
4.	Pondris Wandri	Analisis Kualitas Pelayanan Pengantar Surat Keterangan Tanah (SKT) Di Kantor Camat Perhentian Raja Kabupaten Kampar	Menggunakan kualitas Pelayanan	Metode penelitian digunakan adalah metode kualitatif
5.	Yudi Dwi Chayadi	Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Terhadap Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Klasifikasi Kecil Pada Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak	Menggunakan teori <i>Good Governance</i> dan standart pelayanan	Metode penelitian kuantitatif

Sumber : Olahan Penulis 2020

## C. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran merupakan bentuk bagan alur pemikiran peneliti terhadap objek penelitian yang dibuat dalam bagan alur agar dapat mudah

dipahami bagaimana sudut pandang peneliti terhadap masalah penelitian. Berdasarkan teori yang telah diuraikan dalam studi kepustakaan, maka penulis membuat suatu kerangka pikiran dari penelitian ini, sebagai berikut :

**Gambar II.1 : Kerangka Pikir Penelitian**



**Sumber : Modifikasi Peneliti, 2020**

#### **D. Konsep Operasional**

Konsep dapat diartikan sebagai sesuatu yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial atau alami. Konsep mempunyai tingkat generasi yang berbeda-beda. Semakin dekat suatu konsep pada realita, maka semakin dekat konsep itu diukur. Untuk memudahkan penganalisaan dan tidak menggunakan konsep agar tujuan penelitian dapat

tercapai maka penulis merasa perlu membatasi dan mengoperasionalkan konsep-konsep yang dipakai, konsep-konsep tersebut antara lain:

1. Prosedur pelayanan yaitu prosedur pelayanan yang ditetapkan bagi pemberi dan penerima di Kantor pertanahan Kabupaten Siak.
2. Waktu penyelesaian adalah waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan di Kantor pertanahan Kabupaten Siak.
3. Biaya pelayanan adalah biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2002 Tentang tarif dan biaya yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional.
4. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak.
5. Sarana dan prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Petanahan Kabupaten Siak.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan prilaku yang dibutuhkan dalam pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak.

### E. Operasionalisasi Variabel

Operasional Variabel penelitian ini adalah tentang Pelayanan Penerbitan Sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun penjabaran variabel-variabel pelayanan publik tersebut kedalam Operasionalisasi Variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel II.2 : Operasional Variabel Penelitian tentang Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak.**

Konsep Operasional	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skala Pengukuran
Standar pelayanan merupakan ukuran yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi dan penerima, (Mahmudi 2005:208)	Pelayanan	Prosedur	a. Informasi Persyaratan b. Kejelasan persyaratan c. Kejelasan SOP	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		Waktu penyelesaian	a. Kesesuaian Waktu penyelesaian sertipikat b. Waktu Pelayanan sesuai SOP c. Penerbitan sertipikat tanah tepat waktu	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		Biaya pelayanan	a. Kesesuaian Biaya pelayanan b. Kesesuaian Biaya pengukuran dan pemeriksaan c. ketetapan biaya	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		Produk layanan	a. Kualitas Sertipikat b. Sertipikat benar dan sesuai c. Ketepatan sertipikat	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		Sarana dan prasarana	a. Tersedianya fasilitas pelayanan b. Ruang tunggu c. Kondisi fasilitas	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		Kompetensi petugas	a. Tingkat pengetahuan b. Tingkat keahlian c. Sikap dan perilaku	Baik Cukup Baik Kurang Baik

## F. Teknik Pengukuran

Untuk mengetahui sejauh mana pandangan masyarakat terhadap Pelayanan Penerbitan Sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, penulis bermaksud untuk mencari hubungan antara fenomena empiris yang terjadi dimasyarakat dan kondisi seharusnya ataupun yang diinginkan oleh masyarakat, karena sudah menjadi rahasia umum bahwa terciptanya sebuah ketidakpuasaan terhadap pelayanan disebabkan ketidak sesuaian antara kondisi seharusnya dengan kenyataannya.

Selanjutnya, indikator variabel akan dijabarkan dalam beberapa sub indikator yang dijelaskan persatu-satu terkait dengan poin-poin dari opini masyarakat itu sendiri. Kategori penilaian terhadap pengertian seluruh indikator variabel mengenai standar pelayanan yang diinginkan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dibagi kedalam tiga kelompok kategori yaitu : baik, cukup baik, kurang baik. Dengan demikian kategori penilaian responden terhadap pelayanan publik adalah sebagai berikut

Baik : Apabila pelayanan penerbitan sertifikat tanah di kantor pertanahan kabupaten siak yang ditetapkan berada pada rentang  $\geq 67\%$ .

Cukup Baik : Apabila pelayanan penerbitan sertifikat tanah di kantor pertanahan kabupaten siak yang ditetapkan berada pada rentang 34% - 66%.

Kurang Baik : Apabila pelayanan penerbitan sertifikat tanah di kantor pertanahan kabupaten siak yang ditetapkan berada pada rentang  $\leq 33\%$ .

Kemudian untuk pengukuran masing-masing indikator dalam variabel pelaksanaan pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1. Prosedur

Baik : Apabila keseluruhan dari responden menjawab indikator prosedur pelayanan meliputi Informasi Persyaratan Kejelasan persyaratan Kejelasan SOP yang ditetapkan berada pada rentang 67-100%

Cukup Baik : Apabila keseluruhan dari responden menjawab indikator prosedur pelayanan meliputi Informasi Persyaratan Kejelasan persyaratan Kejelasan SOP yang ditetapkan berada pada rentang antara 34-66%

Kurang Baik : Apabila keseluruhan dari responden menjawab indikator prosedur pelayanan meliputi Informasi Persyaratan Kejelasan persyaratan Kejelasan SOP yang ditetapkan berada pada rentang antara 33%-00%

#### 2. Waktu penyelesaian

Baik : Apabila keseluruhan dari responden menjawab indikator waktu pelayanan meliputi kesesuaian waktu penyelesaian sertipikat, waktu pelayanan dan penerbitan pelayanan sesuai SOP yang ditetapkan berada pada rentang 67-100%

Cukup Baik : Apabila keseluruhan dari responden menjawab indikator waktu pelayanan meliputi kesesuaian waktu penyelesaian sertipikat, waktu pelayanan dan penerbitan pelayanan sesuai SOP yang ditetapkan berada pada rentang antara 34-66%

Kurang Baik : Apabila keseluruhan dari responden menjawab indikator waktu pelayanan meliputi kesesuaian waktu penyelesaian sertipikat, waktu pelayanan dan penerbitan pelayanan sesuai SOP yang ditetapkan berada pada rentang antara 33%-00%

### 3. Biaya pelayanan

Baik : Apabila keseluruhan dari responden menjawab indikator biaya pelayanan meliputi kesesuaian biaya pelayanan, pengukuran dan pemeriksaan serta ketetapan biaya yang ditetapkan berada pada rentang 67-100%

Cukup Baik : Apabila keseluruhan dari responden menjawab indikator biaya pelayanan meliputi kesesuaian biaya pelayanan, pengukuran dan pemeriksaan serta ketetapan biaya yang ditetapkan berada pada rentang antara 34-66%

Kurang Baik : Apabila keseluruhan dari responden menjawab indikator biaya pelayanan meliputi kesesuaian biaya pelayanan, pengukuran dan pemeriksaan serta ketetapan biaya yang ditetapkan berada pada rentang antara 33%-00%

#### 4. Produk pelayanan

**Baik** : Apabila keseluruhan dari responden menjawab indikator produk pelayanan meliputi kualitas sertipikat, sertipikat benar dan sesuai dan ketetapan sertipikat yang ditetapkan berada pada rentang 67-100%

**Cukup Baik** : Apabila keseluruhan dari responden menjawab indikator produk pelayanan meliputi kualitas sertipikat, sertipikat benar dan sesuai dan ketetapan sertipikat yang ditetapkan berada pada rentang antara 34-66%

**Kurang Baik** : Apabila keseluruhan dari responden menjawab indikator produk pelayanan meliputi kualitas sertipikat, sertipikat benar dan sesuai dan ketetapan sertipikat yang ditetapkan berada pada rentang antara 33%-00%

#### 5. Sarana dan prasarana

**Baik** : Apabila keseluruhan dari responden menjawab indikator sarana dan prasarana meliputi tersedianya fasilitas pelayanan, ruang tunggu dan kondisi fasilitas pelayanan yang ditetapkan berada pada rentang 67-100%

**Cukup Baik** : Apabila keseluruhan dari responden menjawab indikator sarana dan prasarana meliputi tersedianya fasilitas pelayanan, ruang tunggu dan kondisi fasilitas pelayanan yang ditetapkan berada pada rentang antara 34-66%

Kurang Baik : Apabila keseluruhan dari responden menjawab indikator sarana dan prasarana meliputi tersedianya fasilitas pelayanan, ruang tunggu dan kondisi fasilitas pelayanan yang ditetapkan berada pada rentang antara 33%-00%

#### 6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Baik : Apabila keseluruhan dari responden menjawab indikator Kompetensi petugas pemberi pelayanan meliputi tingkat pengetahuan, tingkat keahlian dan keterampilan dan sikap serta perilaku yang ditetapkan berada pada rentang 67-100%

Cukup Baik : Apabila keseluruhan dari responden menjawab indikator Kompetensi petugas pemberi pelayanan meliputi tingkat pengetahuan, tingkat keahlian dan keterampilan dan sikap serta perilaku yang ditetapkan berada pada rentang antara 34-66%

Kurang Baik : Apabila keseluruhan dari responden menjawab indikator Kompetensi petugas pemberi pelayanan meliputi tingkat pengetahuan, tingkat keahlian dan keterampilan dan sikap serta perilaku yang ditetapkan berada pada rentang antara 33%-00%

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe penelitian

Tipe penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang apa yang terdapat pada saat penelitian dengan cara mengumpulkan data dan mengklarifikasikannya sehingga dapat diperoleh sebuah analisa terhadap masalah-masalah yang dihadapi. Menurut Sugiyono (2013:35) “Metode penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menggabungkan antara variable satu dengan yang lain”. Pada penelitian ini peneliti memakai pendekatan penelitian kuantitatif dimana penulis akan mendeskripsikan data penelitian berdasarkan angka yang diperoleh dari pemerolehan data penelitian.

#### B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, Provinsi Riau. Pemilihan lokasi ini karena adanya permasalahan atau indikasi seperti lamanya proses Penerbitan Sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak.

#### C. Populasi Dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan jumlah dari satuan-satuan yang karakteristiknya hendak diteliti. Dan satuan-satuan tersebut dinamakan unit analisis, dan dapat berupa orang-orang, institusi-institusi, benda-benda, dan sebagainya. Populasi pada penelitian ini adalah keseluruhan pegawai Kantor Pertanahan di Kabupaten Siak yang berjumlah 28 orang, dan peneliti juga

melibatkan masyarakat penerima pelayanan penerbitan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dengan jumlah populasi 258 orang.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti, Sampel yang baik adalah sampel yang bersifat representatif atau yang dapat menggambarkan karakteristik populasi. Berdasarkan di atas maka sampel yang akan di teliti adalah masyarakat yang menerima pelayanan penerbitan Sertipikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dengan jumlah 30 orang dari 258 orang pendaftar tahun 2019. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel II.2 : Populasi dan Sampel Penelitian Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak**

No	Keterangan	Populasi	Sampel	Presentase
1	Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Siak	1	1	100%
3	Kepala Seksi Penetapan Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah	1	1	100%
4.	Kepala sub seksi pemeliharaan data hak tanah dan pembinaan PPAT	1	1	100%
4	Kepala Seksi Survey, Pengukur dan Pemetaan	1	1	100 %
5	Seksi sengketa dan Konflik data	1	1	100%
6.	Petugas ukur	5	5	100%
7.	Petugas pelayanan	3	3	100%
8	Masyarakat	258	30	12%
Jumlah		273	43	

Sumber: Modifikasi Penulis, 2020.

#### D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel pada kepala kantor pertanahan dan pegawai kantor pertanahan kabupaten siak menggunakan metode sensus. Menurut

Sugiyono (2013;78), metode sensus atau sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Sedangkan untuk Teknik Penarikan Sampel Pada Masyarakat menggunakan teknik *simple random sampling* atau pengambilan sampel secara acak sederhana yaitu teknik random sampling yang dilakukan dengan memberikan peluang atau kesempatan kepada seluruh anggota populasi untuk menjadi sampel. Dengan demikian sampel diperoleh diharapkan merupakan sampel yang representative. Untuk pengambilan sampel penelitian pada masyarakat dari jumlah populasi secara *random sampling* adalah dengan cara diundi atau diacak dari 258 orang mendaftar diambil 30 orang. Selanjutnya peneliti membuat undian untuk mendapatkan sampel pertama. Setelah mendapatkan sampel pertama, maka nama yang terpilih dikembalikan lagi agar populasi tetap utuh sehingga probabilitas responden berikutnya tetap sama dengan responden pertama. Langkah tersebut kembali dilakukan hingga jumlah sampel memnuhi kebutuhan penelitian.

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

Adapun data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer, yaitu pengumpulan data penelitian berdasarkan hasil kuisisioner. Data ini berupa pertanyaan mengenai Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari literatur berbagai buku seperti perundang-undangan serta literatur yang berhubungan dengan Pelayanan Penerbitan Sertipikat tanah di Kabupaten Siak.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data dan informasi lengkap yang dibutuhkan penelitian ini maka, digunakan teknik pengumpulan data yang meliputi berkaitan data secara langsung ataupun tidak langsung terhadap fokus penelitian. Menurut Sugiyono (2013:308) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang biasanya dilakukan untuk survei penagkuan diri terdiri dari dua cara diantaranya :

1. Observasi

Merupakan pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung pada objek penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan. Dalam hal ini, peneliti mengamati secara langsung keadaan kantor.

2. Kuesioner

Merupakan proses untuk memperoleh keterangan untuk mencapai tujuan penelitian dengan cara memberikan pertanyaan mengenai pelaksanaan fungsi dengan responden atau pihak-pihak yang terkait dengan penelitian.

3. Dokumentasi

yaitu terhadap dokumen-dokumen resmi yang terkait dengan permasalahan yang diangkat.

### G. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data penelitian ini akan menggunakan analisa deskriptif terhadap data kuantitatif yaitu mendeskripsikan data melalui angka dari perolehan pengumpulan data.

### H. Jadwal Penelitian

Waktu dan jadwal penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2019 sampai dengan September 2020 selesai dan penelitian ini dilakukan dengan objektif di Kabupaten Siak.

**Tabel III. 2 : Jadwal waktu kegiatan penelitian tentang Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak**

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2020, Bulan dan Minggu Ke :																				
		Juli				Agustus				September				Oktober				November				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Penyusunan UP																					
2	Seminar UP																					
3	Riset																					
4	Penelitian Lapangan																					
5	Pengelola Dan analisa data																					
6	Konsultasi dan bimbingan Skripsi																					
7	Ujian Skripsi																					
8	Revisi Skripsi																					
9	Penyerahan Skripsi																					

## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambaran umum Kantor Pertanahan Kabupaten Siak

Kantor Pertanahan Kabupaten Siak yang beralamat pada Jl. Agraria No. 1 Komplek Perkantoran Pemda Sei Betung Siak Sri Indrapura adalah instansi vertikal dari Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Riau. Selain itu Kantor Pertanahan Kabupaten Purworejo dipimpin oleh seorang kepala dalam pelaksanaan tugas. Kantor Pertanahan Kabupaten Siak diberi kewenangan untuk melaksanakan sebagian tugas dari Kantor Wilayah Propinsi Riau, salah satunya adalah melayani masyarakat secara langsung di bidang pertanahan. Dengan demikian dapat juga disimpulkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Siak berstatus sebagai instansi vertikal yang secara teknis operasional di koordinasikan dengan Bupati.

Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten/Kota yang bersangkutan. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan rencana, program, anggaran dan pelaporan;
2. Pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan;
3. Pelaksanaan penetapan hak tanah, pendaftaran tanah dan pemberdayaan masyarakat;
4. Pelaksanaan penataan pertanahan;

5. Pelaksanaan pengadaan tanah;
6. Pelaksanaan pengendalian pertanahan dan penanganan sengketa dan perkara pertanahan; dan
7. Pelaksanaan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten/Kota

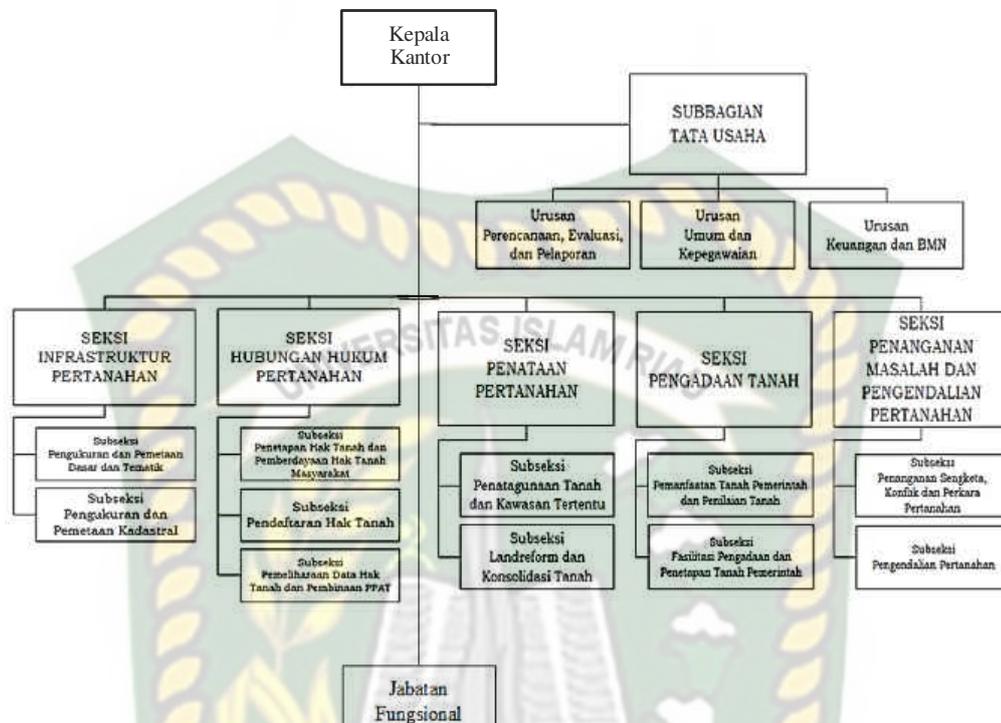
Kantor Pertanahan Kabupaten terdiri atas:

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

#### **B. Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten siak**

Tugas pada Kantor Pertanahan Kabupaten Siak didukung oleh aparatur pelaksana dengan struktur organisasi yang telah diatur pada Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan, untuk lebih jelas Berikut ini adalah struktur Kantor Pertanahan Kabupaten Siak:

**Gambar. IV. 1. Struktur Kantor Pertanahan Kabupaten Siak**



Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, 2020

### C. Tugas dan fungsi Kantor Pertanahan Kabupaten Siak

#### 1. Kepala Kantor

Melaksanakan pengoordinasian, pembinaan, dan pelaksanaan kegiatan ketatausahaan, survei, pengukuran dan pemetaan, penetapan hak tanah, pendaftaran tanah dan pemberdayaan masyarakat, penataan pertanahan, pengadaan tanah, pengendalian pertanahan dan penanganan sengketa dan perkara.

Adapun uraian tugas Kepala Kantor Antara lain:

1. Mengoordinasikan rencana program kegiatan dan penganggaran;
2. Mengoordinasikan urusan organisasi, ketatalaksanaan, analisis jabatan, pengelolaan urusan kepegawaian dan pelaksanaan reformasi birokrasi;

3. Mengoordinasikan urusan perencanaan, keuangan, administrasi barang milik negara dan tindak lanjut hasil temuan;
4. Mengoordinasikan urusan ketatausahaan, rumah tangga, protokol, perlengkapan dan layanan pengadaan;
5. Mengoordinasikan urusan pelayanan pertanahan, pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat;
6. Mengoordinasikan urusan hubungan masyarakat, advokasi hukum dan pengusulan peraturan perundang-undangan;
7. Mengoordinasikan pengukuran dan pemetaan dasar;
8. Mengoordinasikan pengukuran dan pemetaan kadastral pembukuan serta pengelolaan basis data dan informasi batas bidang tanah, ruang dan perairan;
9. Mengoordinasikan survei dan pemetaan tematik pertanahan, perbatasan dan wilayah tertentu;
10. Mengoordinasikan pembinaan tenaga teknis, surveyor dan petugas survei dan pemetaan tematik;
11. Mengoordinasikan pengelolaan dan pemutakhiran peralatan teknis serta teknologi pengukuran dan pemetaan;
12. Mengoordinasikan pemeliharaan kerangka dasar kadastral nasional di wilayahnya;
13. Mengoordinasikan pelaksanaan pemberian penetapan, perpanjangan, dan penetapan kembali hak perseorangan dan badan hukum swasta, serta hak atas ruang dan hak komunal

14. Mengoordinasikan pemberian izin dan penetapan hak atas tanah badan sosial/keagamaan serta penegasan sebagai tanah wakaf, tanah bekas milik Belanda, dan bekas tanah asing lainnya;
15. Mengoordinasikan penunjukan badan hukum tertentu yang dapat mempunyai hak milik;
16. Mengoordinasikan inventarisasi dan identifikasi tanah hak perseorangan dan badan hukum swasta, serta hak atas ruang;
17. Mengoordinasikan pemberdayaan hak atas tanah masyarakat, kerjasama dengan lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah, pengembangan dan diseminasi model dalam rangka pemberdayaan hak atas tanah masyarakat;
18. Mengoordinasikan pendaftaran hak atas tanah, hak atas ruang, hak milik atas satuan rumah susun, hak pengelolaan, hak tanggungan, tanah wakaf, hak atas tanah badan sosial/keagamaan dan pencatatan pembatalan hak serta hapusnya hak;
19. Melaporkan pelaksanaan kegiatan pertanahan.

## **2. Subbagian Tata Usaha**

Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam, Subbagian Tata Usaha menyelenggarakan fungsi:

- a. penyusunan rencana, program dan anggaran, serta pelaporan;

- b. pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan program strategis pertanahan;
- c. pelaksanaan urusan organisasi, ketatalaksanaan, analisis jabatan, dan pengelolaan urusan kepegawaian;
- d. pengoordinasian dan fasilitasi pelaksanaan reformasi birokrasi di Kantor Pertanahan;
- e. pelaksanaan urusan keuangan dan administrasi barang milik negara;
- f. pelaksanaan urusan ketatausahaan, rumah tangga, protokol, perlengkapan, dan penyelenggaraan layanan pengadaan;
- g. pengoordinasian dan fasilitasi pengelolaan pelayanan pertanahan; dan
- h. pelaksanaan urusan hubungan masyarakat dan pelayanan informasi, advokasi hukum, peraturan perundang-undangan, dan penanganan pengaduan masyarakat.

Subbagian Tata Usaha terdiri atas:

1. Urusan Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan;
2. Urusan Umum dan Kepegawaian;
3. Urusan Keuangan dan Barang Milik Negara; dan
4. Kelompok Jabatan Fungsional.

### **3. Seksi Infrastruktur Pertanahan**

Seksi Infrastruktur Pertanahan mempunyai tugas melakukan pengoordinasian dan pelaksanaan pengukuran dan pemetaan dasar, pengukuran dan pemetaan kadastral, serta survei dan pemetaan tematik. Dalam melaksanakan

tugas sebagaimana dimaksud dalam, Seksi Infrastruktur Pertanahan menyelenggarakan fungsi:

- a. pelaksanaan pengukuran dan pemetaan dasar;
- b. pelaksanaan pengukuran batas administrasi, kawasan dan wilayah tertentu;
- c. pelaksanaan pembinaan tenaga teknis, surveyor, dan petugas survei dan pemetaan tematik;
- d. pelaksanaan pengelolaan dan pemutakhiran peralatan teknis serta teknologi pengukuran dan pemetaan;
- e. pelaksanaan pemeliharaan kerangka dasar kadastral nasional di wilayahnya;
- f. pelaksanaan dan pengelolaan basis data geospasial pertanahan dan Komputerisasi Kegiatan Pertanahan berbasis data spasial;
- g. pelaksanaan pengukuran dan pemetaan kadastral, pembukuan serta pengelolaan basis data dan informasi batas bidang tanah, ruang dan perairan;
- h. pelaksanaan survei dan pemetaan tematik pertanahan, perbatasan dan wilayah tertentu; dan
- i. pelaksanaan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan di seksi infrastruktur pertanahan.

Seksi Infrastruktur Pertanahan terdiri atas:

1. Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Dasar dan Tematik;
2. Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadastral; dan

### 3. Kelompok Jabatan Fungsional

#### **3. Seksi Hubungan Hukum Pertanahan**

Seksi Hubungan Hukum Pertanahan mempunyai tugas melakukan pengoordinasian dan pelaksanaan penetapan hak tanah dan pemberdayaan hak tanah masyarakat, pendaftaran hak tanah dan pemeliharaan data hak tanah serta pembinaan PPAT. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam, Seksi Hubungan Hukum Pertanahan menyelenggarakan fungsi:

- a. pelaksanaan pemberian penetapan, perpanjangan dan penetapan kembali hak perseorangan dan badan hukum swasta, serta hak atas ruang dan hak komunal;
- b. penyiapan bahan pemberian izin dan penetapan hak atas tanah badan sosial/keagamaan serta penegasan sebagai tanah wakaf, tanah bekas milik Belanda dan bekas tanah asing lainnya;
- c. penyiapan bahan penunjukan badan hukum tertentu yang dapat mempunyai hak milik
- d. pelaksanaan inventarisasi dan identifikasi tanah hak perseorangan dan badan hukum swasta, serta hak atas ruang;
- e. pelaksanaan pemberdayaan hak atas tanah masyarakat;
- f. penyiapan kerjasama dengan lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah dalam rangka pemberdayaan hak atas tanah masyarakat;
- g. pelaksanaan pengembangan dan diseminasi model pemberdayaan hak atas tanah masyarakat;

- h. pelaksanaan pendaftaran hak atas tanah, hak atas ruang, hak milik atas satuan rumah susun, hak pengelolaan, hak tanggungan, tanah wakaf, hak atas tanah badan sosial/keagamaan dan pencatatan pembatalan hak serta hapusnya hak;
- i. pemeliharaan data pendaftaran tanah dan ruang, hak milik atas satuan rumah susun, hak pengelolaan, tanah wakaf, dan pemberian izin peralihan hak, pelepasan hak, perubahan penggunaan dan perubahan pemanfaatan/komoditas, peralihan saham, pengembangan dan pembinaan PPAT;
- j. pengelolaan informasi dan Komputerisasi Kegiatan Pertanahan berbasis data yuridis; dan
- k. pelaksanaan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan di seksi hubungan hukum pertanahan.

Seksi Hubungan Hukum Pertanahan terdiri atas:

1. Subseksi Penetapan Hak Tanah dan Pemberdayaan Hak Tanah Masyarakat;
2. Subseksi Pendaftaran Hak Tanah;
3. Subseksi Pemeliharaan Data Hak Tanah dan Pembinaan PPAT; dan
4. Kelompok Jabatan Fungsional

#### **4. Seksi Penataan Pertanahan**

Seksi Penataan Pertanahan mempunyai tugas melakukan pengoordinasian dan pelaksanaan penatagunaan tanah dan kawasan tertentu, *landreform* dan

konsolidasi tanah. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ,  
Seksi Penataan Pertanahan menyelenggarakan fungsi:

- a. pelaksanaan penyusunan persediaan tanah, penetapan penggunaan dan pemanfaatan tanah, neraca penatagunaan tanah, bimbingan dan penerbitan pertimbangan teknis pertanahan dan penatagunaan tanah, pemantauan dan evaluasi perubahan penggunaan tanah, pengelolaan basis data dan sistem informasi geografi;
- b. pelaksanaan inventarisasi dan pengelolaan basis data potensi dan data lahan pertanian pangan berkelanjutan;
- c. pelaksanaan inventarisasi dan pengelolaan basis data tanah obyek *landreform*, pengusulan penetapan/penegasan tanah obyek *landreform*, pengeluaran tanah dari obyek *landreform*, pendayagunaan tanah obyek *landreform* dan ganti kerugian tanah obyek *landreform*
- d. pelaksanaan redistribusi tanah dan pemanfaatan bersama atas tanah;
- e. pelaksanaan penyusunan potensi obyek konsolidasi tanah, pelaksanaan sosialisasi, perencanaan, pengembangan desain, promosi, koordinasi dan kerja sama konsolidasi tanah serta bimbingan partisipasi masyarakat;
- f. pelaksanaan pemantauan dan pengelolaan data, evaluasi, penanganan permasalahan dan pelaporan potensi obyek konsolidasi tanah dan konsolidasi tanah;
- g. pelaksanaan penataan pemanfaatan kawasan, melaksanakan inventarisasi, penyesuaian, penataan, pengendalian, zonasi, kerjasama

dengan lembaga pemerintah dan nonpemerintah, penyusunan pertimbangan teknis pertanahan, pemantauan dan evaluasi, serta pengelolaan basis data pemanfaatan kawasan di wilayah pesisir, pulau kecil, perbatasan dan kawasan tertentu; dan

- h. pelaksanaan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan di seksi penataan pertanahan.

Seksi Penataan Pertanahan terdiri atas:

1. Subseksi Penatagunaan Tanah dan Kawasan Tertentu;
2. Subseksi Landreform dan Konsolidasi Tanah; dan
3. Kelompok Jabatan Fungsional.

#### **5. Seksi Pengadaan Tanah**

Seksi Pengadaan Tanah mempunyai tugas melakukan pengoordinasian dan pelaksanaan pemanfaatan tanah pemerintah dan penilaian tanah, serta fasilitasi pengadaan dan penetapan tanah pemerintah. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Pengadaan Tanah menyelenggarakan fungsi:

- a. pelaksanaan pemberian perizinan kerjasama pemanfaatan tanah pemerintah, perpanjangan perizinan kerjasama pemanfaatan tanah pemerintah, pemberian rekomendasi pencatatan peralihan dan penghapusan tanah pemerintah serta pemberian rekomendasi penertiban pelanggaran perjanjian kerjasama pemanfaatan tanah pemerintah;
- b. fasilitasi perencanaan dan persiapan pengadaan tanah, pelaksanaan pengadaan tanah pemerintah, dan penyerahan hasil pengadaan tanah;

- c. pelaksanaan penetapan hak atas tanah, izin peralihan hak atau izin pelepasan hak dan kerjasama pemanfaatan aset instansi pemerintah, badan hukum pemerintah dan badan usaha pemerintah;
- d. pelaksanaan penilaian tanah, bidang tanah dan properti;
- e. pelaksanaan pengadaan, pemutakhiran dan kerjasama pembuatan peta zona nilai tanah kabupaten/kota, peta zona nilai ekonomi kawasan dan potensi sumber daya agraria;
- f. pengelolaan informasi dan Komputerisasi Kegiatan Pertanahan berbasis data zona nilai tanah dan zona nilai ekonomi kawasan; dan
- g. pelaksanaan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan di seksi pengadaan tanah.

Seksi Pengadaan Tanah terdiri atas:

1. Subseksi Pemanfaatan Tanah Pemerintah dan Penilaian Tanah;
2. Subseksi Fasilitasi Pengadaan dan Penetapan Tanah Pemerintah; dan
3. Kelompok Jabatan Fungsional

#### **6. Seksi Penanganan Masalah dan Pengendalian Pertanahan**

Seksi Penanganan Masalah dan Pengendalian Pertanahan mempunyai tugas melakukan pengoordinasian dan pelaksanaan penanganan sengketa, konflik dan perkara pertanahan, serta pengendalian pertanahan. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Penanganan Masalah dan Pengendalian Pertanahan menyelenggarakan fungsi:

- a. pelaksanaan pencegahan, penanganan dan penyelesaian sengketa/konflik pertanahan, serta analisis dan penyiapan usulan pembatalan hak atas tanah;
- b. pelaksanaan penanganan dan penyelesaian perkara pertanahan, analisis dan penyiapan usulan pembatalan hak atas tanah berdasarkan putusan pengadilan atau hasil perdamaian;
- c. pelaksanaan pengendalian dan pemantauan pemanfaatan pertanahan;
- d. pelaksanaan penelitian data dan penyiapan usulan serta rekomendasi penertiban dan pendayagunaan tanah terlantar; dan
- e. pelaksanaan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan evaluasi dan pelaporan di seksi penanganan masalah dan pengendalian pertanahan.

Seksi Penanganan Masalah dan Pengendalian Pertanahan terdiri atas:

- a. Subseksi Penanganan Sengketa, Konflik dan Perkara Pertanahan;
- b. Subseksi Pengendalian Pertanahan; dan
- c. Kelompok Jabatan Fungsional.

## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan penelitian mengenai Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, dengan alat pengumpul data yaitu kuesioner dan juga wawancara serta observasi langsung pada lokasi penelitian yang dilakukan untuk melihat Penerbitan Sertipikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, pada tahapan awal kuesioner yang terdapat didalamnya salah satunya identitas responden penelitian yang terdiri dari pendidikan, umur dan jenis kelamin. Identitas responden hal ini untuk menggambarkan kondisi atau keadaan responden penelitian melalui beberapa informasi yang diperlukan untuk melihat kualifikasi atau pembagian responden penelitian menurut kategori tertentu dengan tidak mempengaruhi dari hasil penelitian.

#### A. Identitas Responden penelitian

Identitas responden dalam penelitian ini adalah menguraikan atau memberikan gambaran mengenai rincian mengenai kondisi responden dalam dalam hal ini Pegawai dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan penerbitan sertipikat tanah, sebab dengan menguraikan identitas responden yang menjadi sampel penelitian ini maka akan dapat diketahui tingkat pendidikan, umum dan jenis kelamin dalam penelitian ini dari semua itu akan diketahui bahwa responden penelitian dalam kategori apa. Oleh karena itu identitas responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok yaitu tingkat pendidikan, umur dan jenis kelamin.

Dalam pelaksanaan penelitian ini ditetapkan sebanyak 42 responden yang terdiri dari Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak i dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan sertipikat tanah. oleh karena itulah akan disajikan deskripsi identitas responden, yang terdiri dari jenis kelamin, umur dan pendidikan yang berguna untuk mengetahui kondisi responden secara umum untuk yang pertama akan diuraikan identitas reponden penelitian berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel. V.1. Distribusi responden penelitian berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki-Laki	34	81%
2	Perempuan	8	19%
Jumlah		42	100%

**Sumber : Data Penelitian, 2020**

Dari tabel diatas terlihat bahwa responden penelitian yaitu didominasi oleh jenis kelamin laki-laki yang berjumlah 34 orang responden dengan presentase 81% dan responden kemudian responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 8 orang atau 19%. Pada kategori ini bukan untuk membedakan saja tetapi untuk melihat bagaimana persebaran responden penelitian. Kemudian distribusi responden berdasarkan Umur dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel V. 2. Distribusi Responden penelitian Berdasarkan Umur**

No	Umur	Responden	Persentase
1	≤ 30 tahun	21	50%
2	30 - 39 tahun	6	14%
3	40 - 49 tahun	12	28%
4	≥ 50 tahun	4	9%
jumlah		42	100%

**Sumber : Data Penelitian, 2020**

Dari tabel diatas terlihat bahwa responden penelitian yang paling banyak pada umur antara  $\leq 30$  tahun yaitu 21 Orang atau 50%, kemudian 30 – 39 tahun yaitu 6 responden atau dengan presentase 14%, 40- 49 tahun 12 responden atau 28%, kemudian serta  $> 50$  tahun berjumlah 4 orang atau 9%. Kemudian distribusi Responden penelitian berdasarkan tingkat pendidikan, maka untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel V. 3. Distribusi Responden penelitian berdasarkan Tingkatan Pendidikan**

No.	Tingkat pendidikan	Responden	Persentase
1	Sekolah Dasar	-	-
2	SMP	2	5%
3	SMA	25	60%
4	Diploma	4	10%
5	Sarjana	11	26%
Jumlah		63	100%

**Sumber : Data Penelitian, 20120**

Dari Tabel diatas tingkat pendidikan responden penelitian yang paling banyak pada tingkatan SMA sebanyak 25 orang responden atau 60% setengah dari jumlah responden keseluruhan. Setelah mendeskripsikan responden penelitian melalui beberapa klasifikasi maka setelah itu dan selanjutnya dilakukan pembahasan mengenai hasil penelitian dibawah ini

## **B. Hasil dan Pembahasan Penelitian**

### **1. Prosedur Pelayanan**

Proses prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan, dan juga tata

cara penerbitan suatu surat khususnya sertipikat tanah. Setelah melakukan penyebaran angket kepada responden penelitian, melakukan observasi dan wawancara kepada Kepala Kantor Pertanahan untuk jawaban pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak mengenai indikator prosedur pelayanan penerbitan sertipikat tanah, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel V. 4: Distribusi Jawaban Responden Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak mengenai prosedur Pelayanan penerbitan sertipikat tanah**

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Informasi Persyaratan	12 (100%)	-	-	12
2	Kejelasan Persyaratan	12 (100%)	-	-	12
3	Kejelasan SOP	12 (100%)	-	-	12
Jumlah		36	-	-	36
Rata-Rata		12	-	-	12
Persentase		100%	-	-	100%

**Sumber: Data Olahan Penelitian, 2020**

Dari tabel diatas terlihat bahwa jawaban responden pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak untuk indikator prosedur pelayanan didominasi pada jawaban baik dengan rata-rata 12 responden atau 100% yang menjawab baik, dengan demikian untuk indikator prosedur pelayanan dapat disimpulkan berada pada ketagori baik (100%) sesuai dengan interval pengukuran bahwa 67% - 100%, artinya, dari tanggapan responden pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak telah melakukan prosedur pembuatan tanah sesuai dengan ketentuannya yaitu tahapan, persyaratan administrasi dan juga hasil dari pelayanan yang diakui

sudah sesuai dengan prosedur pembuatan sertipikat tanah., tetapi dapat diketahui bahwa masyarakat banyak setuju dengan kualitas prosedur pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Siak yang dapat dilihat jawaban dari masyarakat pemohon pelayanan sertipikat tanah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel V. 5: Distribusi Jawaban responden masyarakat pemohon pelayanan sertipikat tanah mengenai prosedur Pelayanan penerbitan sertipikat tanah**

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Informasi Persyaratan	23 (77%)	7 (23%)	-	30
2	Kejelasan Persyaratan	13 (43%)	17 (57%)	-	30
3	Kejelasan SOP	23 (77%)	7 (23%)	-	30
Jumlah		59	31	-	90
Rata-Rata		20	10	-	30
Persentase		67%	33%	-	100%

**Sumber: Data Olahan Penelitian, 2020**

Dari tabel V. 5 dapat diketahui bahwa jawaban responden masyarakat pemohon pembuatan sertipikat tanah untuk indikator prosedur pelayanan di peroleh tanggapan sebagai berikut, yang menjawab baik dengan rata-rata 20 responden (67%), kemudian yang menjawab cukup baik dengan rata-rata 10 responden (33%), dengan demikian untuk indikator prosedur pelayanan dapat disimpulkan berada pada kategori baik (67%) sesuai dengan interval pengukuran bahwa 67% - 100% berada pada kategori cukup baik, artinya, banyaknya yang menyatakan prosedur pelayanan meliputi informasi persyaratan, kejelasan persyaratan dan kejelasan SOP, tetapi juga ada masyarakat yang menyatakan

bahwa prosedur pelayanan juga masih belum jelas karena ketidak tahuan masyarakat mengenai pengurusan sertipikat yaitu persyaratan dan SOP yang hanya terdapat di kantor, seharusnya sudah ada website yang dapat di akses oleh masyarakat sehingga masyarakat dapat mengetahui tentang persyaratan yang diperlukan untuk pembuatan sertipikat tanah. Untuk mengetahui informasi selanjutnya tentang persyaratan pelayanan pembuatan sertipikat tanah dilakukan wawancara dengan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, sebagai berikut:

“semuanya telah dijelaskan pada banner dan poster pada kantor yang dapat dilihat pada ruang tunggu, memang kami belum membuat website untuk informasi mengenai pelayanan pertanahan, tetapi sedang kami usahakan”.  
**(Wawancara dengan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, 31 September 2020)**

Dari hasil wawancara tersebut menjelaskan keseluruhan pelayanan telah dilakukan dengan sebagaimana mestinya tertera pada *banner* dan poster dan juga belum adanya website yang di buat oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Siak untuk mempermudah masyarakat dalam mengetahui informasi jenis dan persyaratan pelayanan, kemudian hasil pertanyaan dari masyarakat pemohon pembuatan sertipikat tanah yang masing belum mengetahui persyaratan pembuatan sertipikat tanah, yang antara lain:

1. Fomulir permohonan yang sudah diisi dan di tanda tangani pemohon atau kuasanya diatas materai cukup
2. Surat kuasa atau dikuasakan
3. Fotocopy identitas (KTP, KK) pemohon dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket
4. Asli bukti perolehan tanah/Alas Hak

5. Fotocopy SPPT PBB Tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerah bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)
6. Melampirkan bukti SPP/PPH sesuai dengan ketentuan;

Dari yang persyaratan disebutkan diatas dapat diketahui bahwa persyaratan minimal yang harus di penuhi oleh masyarakat khususnya dalam pengurusan sertipikat tanah ialah 6 jenis dokumen dan di tambah biaya pelayanan pengukuran dan pemeriksaan tanah, dan juga prosedur pelayanan terdiri dari 7 tahap pengerjaan.

Dari observasi yang dilakukan memang terlihat pada kantor Pertanahan Kabupaten Siak banyak terlihat banner dan poster yang berisi tentang informasi jenis pelayanan, persyaratan dan SOP pelayanan, tetapi memang tidak adanya website yang di buat oleh Kantah Kabupaten Siak membuat masyarakat bolak balik karena tidak mengetahui mengenai persyaratan wajib untuk mengurus surat tanah, hal ini tentunya menjadi perhatian bagi Kantah Kabupaten Siak untuk membuat website demi mempermudah masyarakat mendapat pelayanan dan kejelasan prosdur sehingga masyarakat mendapat gambaran yang jelas sebelum datang ke Kantor Pertanahan

Maka diketahui bahwa tindakan Kantah Kabupaten Siak dalam memberikan Prodedur pelayanan mengenai informasi kepada masyarakat di lakukan dengan dua cara yaitu melalui papan pengumuman dan banner tetapi memang pada dasarnya masyarakat datang langsung untuk mendapatkan infromasi secara jelas, sehingga dapat diketahui dari tanggapan pegawai dan

masyarakat pemohon pelayanan sertipikat tanah hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa Prosedur Pelayanan kategori baik.

## 2. Waktu Penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan khususnya pembuatan sertipikat tanah antara lain waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan, apakah telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan dan diberi tahu oleh petugas perubahan daya. Setelah melakukan penyebaran angket, melakukan observasi dan wawancara untuk tanggapan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak mengenai indikator waktu pelayanan penerbitan sertipikat tanah, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel V. 6: Distribusi jawaban Responden Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak mengenai waktu Pelayanan penerbitan sertipikat tanah**

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kesesuaian Waktu penyelesaian persyaratan	12 (100%)	-	-	12
2	Waktu Pelayanan sesuai SOP	5 (42%)	7 (58%)	-	12
3	Penerbitan sertipikat tanah tepat waktu	-	7 (58%)	5 (42%)	12
Jumlah		17	14	5	36
Rata-Rata		6	4	2	12
Persentase		50%	33%	17%	100%

**Sumber: Data Olahan Penelitian, 2020**

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban responden Kantor Pertanahan Kabupaten Siak untuk indikator waktu pelayanan di peroleh tanggapan

sebagai berikut, yang menjawab baik dengan rata-rata 6 responden (50%), kemudian yang menjawab cukup baik dengan rata-rata 4 responden (33%), sedangkan untuk kategori kurang dengan rata-rata 2 responden atau 17% dengan demikian untuk indikator waktu pelayanan dapat disimpulkan berada pada kategori cukup baik (50%) sesuai dengan interval pengukuran bahwa pada rentang 33%-66%, artinya, bahwa memang tergolong sering terjadinya keterlambatan penerbitan surat sertipikat tanah, di dapatkan alasan dikarenakan luasnya wilayah kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dan juga kurang didukung dengan jumlah pegawai operasional petugas ukur hanya sebanyak 5 orang sedangkan jumlah permintaan pengukuran dan pemeriksaan dan juga layanan lainnya yang tergolong banyak serta kurangnya fasilitas seperti mobil operasional yang hanya 1 sehingga terkadang pegawai menggunakan kendaraan pribadi. Selanjutnya jawaban dari masyarakat pemohon sertipikat tanah mengenai waktu penyelesaian pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel V. 7: Distribusi Jawaban Responden masyarakat pemohon pelayanan sertipikat tanah mengenai waktu Pelayanan penerbitan sertipikat tanah**

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kejelasan SOP	20 (67%)	10 (33%)	-	30
2	Tahapan Pelayanan	2 (7%)	21 (70%)	7 (23%)	30
3	Pelaksanaan pelayanan	-	18 (60%)	12 (40%)	30
Jumlah		22	49	19	90
Rata-Rata		7	16	6	30
Persentase		23%	53%	20%	100%

**Sumber: Data Olahan Penelitian, 2020**

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan masyarakat pemohon pelayanan sertipikat tanah untuk indikator waktu penyelesaian pelayanan diperoleh tanggapan sebagai berikut, yang menjawab baik dengan rata-rata 7 responden (23%), kemudian yang menjawab cukup baik dengan rata-rata 16 responden (53%), sedangkan untuk Kategori kurang baik dengan rata-rata 6 responden (20%), dengan demikian untuk indikator waktu penyelesaian pelayanan dapat disimpulkan berada pada kategori cukup baik (53%) sesuai dengan interval pengukuran bahwa pada rentang bahwa 34% - 66% berada pada kategori cukup baik, artinya mulai dari pengajuan persyaratan hingga terbitnya sertipikat tanah memakan waktu yang lama dan lebih dari ketentuan waktu yang di tetapkan, seperti ketentuan sebagai berikut:

1. 38 (tiga puluh delapan) hari untuk : Tanah pertanian yang luasnya tidak lebih dari 2 Ha. Tanah non pertanian yang luasnya tidak lebih 2 dari 2.000 m<sup>2</sup>.
2. 57 (lima puluh tujuh) hari untuk : Tanah pertanian yang luasnya lebih dari 2 Ha. Tanah non pertanian yang luasnya tidak lebih 2 dari 2.000 m<sup>2</sup>. S.d 5000 m<sup>2</sup>.
3. 97 (sembilan tujuh) hari untuk Tanah non pertanian yang luasnya lebih dari 5000 m<sup>2</sup>.

Tetapi seperti dari tanggapan responden masyarakat yang menyatakan lamanya proses penerbitan sertipikat tanah yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Siak sehingga masyarakat telah menunggu 3 hingga 6 bulan, yang seharusnya selesai 97 hari (3 bulan). Untuk mengetahui informasi

selanjutnya tentang waktu penyelesaian pelayanan pembuatan sertipikat tanah dilakukan wawancara dengan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, sebagai berikut:

“waktu pelayanan penerbitan sertipikat tanah memang ditetapkan sekitar 90 harian kurang dan lebih, tetapi memang ada kelebihan atau keterlambatan penerbitan hari karena luasnya wilayah kabupaten siak serta kita juga harus memeriksa tanah yang kemungkinan sengketa maka dari itu tetapi kami usahakan untuk tidak terlalu lama”. (**Wawancara dengan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, 31 September 2020**)

Dari hasil wawancara diatas bahwa pihak Kantor Pertanahan telah menetapkan batas tercepat penerbitan sertipikat tanah yang terlama hingga 97 hari dan tergantung dari jenis kegunaan tanah, diketahui bahwa ada keterlambatan penerbitan dari segi waktu dikarenakan luasnya wilayah Kabupaten Siak serta permasalahan sengketa tanah maka dari itu penerbitan tanah menjadi memakan terlalu lama, tetapi juga di ketahui dari jumlah sumber daya pegawai yang masih kurang sehingga tidak sesuai dengan jumlah pelayanan yang di kerjakan.

Dari hasil observasi dan dokumentasi adanya data keterlambatan penyelesaian sertipikat yang cukup banyak hingga 6 bulan lebih, tentunya hal ini tidak sesuai dengan ketentuan dan operasional dalam pelayanan pembuatan sertipikat tanah sehingga banyaknya masyarakat yang mengeluh karena seringnya kembali untuk mengecek sudah atau belumnya sertipikat di terbitkan. Dalam hal ini pemerintah khususnya Kantor Pertanahan Kabupaten siak harus meningkatkan pelayanan dan meminimalisir keterlambatan penyelesaian dan penerbitan sertipikat tanah agar tidak terjadi penumpukan pekerjaan

Banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai waktu penyelesaian pelayanan seperti lamanya penerbitan sertipikat yang dilakukan Kantor

Pertanahan Kabupaten Siak mencapai 6 bulan lebih ini tidak sesuai dengan standar pelayanan penerbitan sertipikat tanah yaitu 1 sampai 3 bulan tergantung jenis fungsi tanah, sehingga banyaknya masyarakat yang mengalami keterlambatan dalam mengurus sertipikat. sehingga dapat diketahui dari tanggapan pegawai Kantor pertanahan dan masyarakat pemohon pembuatan sertipikat tanah melalui alat pengumpul data diketahui bahwa waktu pelayanan penyelesaian pembuatan sertipikat tanah dalam kategori cukup baik.

### **3. Biaya Pelayanan**

Biaya/tariff adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Biaya atau tarif dikenakan kepada masyarakat yang mendaftar untuk pembuatan sertipikat tanah pada Kantor Pertanahan Kanupaten Siak sebagai salah satu syarat pembuatan sertipikat tanah dan penerbitannya yang di tetapkan oleh pihak Kantor Pertanahan seperti diketahui bahwa biaya dalam pengurusan sertipikat tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Siak terdiri dari biaya pengukuran, biaya pemeriksaan tanah biaya pendaftaran, pemetaan tematik dan biaya transportasi, konsumsi dan akomodasi untuk petugas ukur, periksa dan pemetaan. Setelah melakukan penyebaran angket, melakukan observasi dan wawancara untuk tanggapan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak mengenai indikator biaya pelayanan penerbitan sertipikat tanah, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel V. 8: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak mengenai biaya Pelayanan penerbitan sertipikat tanah**

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kesesuaian Biaya pelayanan	12 (100%)	-	-	12
2	Kesesuaian Biaya pengukuran dan pemeriksaan	12 (100%)	-	-	12
3	Perubahan biaya	-	5 (42%)	7 (58%)	12
Jumlah		24	5	7	36
Rata-Rata		8	2	2	12
Persentase		67%	17%	17%	100%

**Sumber: Data Olahan Penelitian, 2020**

Dari tabel V.8 diatas dapat diketahui bahwa rata-rata tanggapan Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak untuk indikator biaya pelayanan di peroleh tanggapan sebagai berikut, yang menjawab baik dengan rata-rata 8 responden (67%), kemudian yang menjawab cukup baik dengan rata-rata 2 responden (17%), sedangkan untuk Kategori kurang baik dengan rata-rata 2 responden (17%), tanggapan dari pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak menyatakan bahwa dalam penagihan biaya pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan peraturan dengan demikian untuk indikator biaya pelayanan dapat disimpulkan berada pada kategori baik (67%) sesuai dengan interval pengukuran bahwa pada rentang bahwa  $\geq 66\%$  berada pada kategori baik. Selanjutnya tanggapan responden Masyarakat pemohon penerbitan sertipikat tanah mengenai biaya pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel V. 9: Distribusi Jawaban Responden masyarakat pemohon pelayanan sertipikat tanah mengenai waktu Pelayanan penerbitan sertipikat tanah**

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kesesuaian Biaya pelayanan	15 (50%)	6 (20%)	9 (30%)	30
2	Kesesuaian Biaya pengukuran dan pemeriksaan	-	13 (43%)	17 (57%)	30
3	perubahan biaya	-	13 (43%)	17 (57%)	30
Jumlah		15	32	43	90
Rata-Rata		5	11	14	30
Persentase		17%	37%	46%	100%

**Sumber: Data Olahan Penelitian, 2020**

Dari tabel V. 9 dapat diketahui bahwa tanggapan responden masyarakat pemohon pelayanan penerbitan sertipikat tanah untuk indikator biaya pelayanan diperoleh tanggapan sebagai berikut, yang menjawab baik dengan rata-rata 5 responden (17%), kemudian yang menjawab cukup baik dengan rata-rata 11 responden (37%), sedangkan untuk Kategori kurang baik dengan rata-rata 14 responden (46%), dengan demikian untuk indikator biaya pelayanan dapat disimpulkan berada pada kategori cukup baik (46%) sesuai dengan interval pengukuran bahwa pada rentang bahwa 34% - 66% berada pada kategori cukup baik, artinya adanya biaya yang berubah pada saat pengurusan pelayanan penerbitan sertipikat tanah yang diketahui dibebankan kemasyarakat, artinya biaya pelayanan perubahan daya memang terjadi saat pengurusan di kantor maupun saat pengukuran dengan rincian sebagai berikut:

1. Biaya pengukuran

- Tanah pertanian :  $(\text{Luas Tanah}/500) \times \text{Rp. } 60.000 + \text{Rp. } 100.000$

- Tanah Non Pertanian :  $(\text{Luas Tanah}/500) \times \text{Rp. } 120.000 + \text{Rp. } 100.000$

2. Biaya Pemeriksaan Tanah

- Tanah pertanian :  $(\text{Luas Tanah}/500) \times \text{Rp. } 10.000 + \text{Rp. } 350.000$

- Tanah Non Pertanian :  $(\text{Luas Tanah}/500) \times \text{Rp. } 20.000 + \text{Rp. } 350.000$

3. Biaya pendaftaran : Rp. 50.000

4. Pemetaan Tematik : Rp. 75.000

5. Biaya transportasi, konsumsi dan akomodasi di bebaskan kepada wajib bayar (Pemohon)

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa keteapan biaya pengukuran, pemeriksaan dan pendaftaran serta tematik, kemudian ada mengenai ketidakjelasan biaya yang di bebaskan kepada pemohon mengenai kosumsi, transportasi, dari hal ini tentunya dapat terjadinya permintaan dana yang lebih karena tidak ada batasan tentang biaya yang ditetapkan, maka hal ini dapat mengakibatkan publik dan biaya yang di ubah sendiri oleh pegawai Kantor dan pengukuran serta pemeriksaan, hal ini dapat diketahui praktek pungli yang dilakukan pegawai operasional yang dikenakan pada masyarakat pemohon penerbitan sertipikat tanah. Hal ini seharusnya tidak terjadi melihat masyarakat telah dikenakan biaya pelayanan di awal pendaftaran dan juga dikenakan biaya pemeriksaan dan pengukuran. Untuk mengetahui informasi selanjutnya tentang biaya pelayanan pembuatan sertipikat tanah dilakukan wawancara dengan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, sebagai berikut:

“biaya pelayanan yang di tetapkan sudah sesuai dengan ketentuan pada persyaratan pelayanan, memang adanya keluhan atau pengaduan masyarakat yang di laporkan atas perubahan biaya atau permintaan biaya pelayanan pada lokasi tetapi tetap kita sampaikan pada masyarakat untuk

tidak memberikan uang selain dari pada ketentuan”. (**Wawancara dengan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, 31 September 2020**)

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Siak telah melaksanakan sosialisasi mengenai biaya yang diperlukan untuk penerbitann sertipikat tanah dan telah sesuai dengan ketentuan pada persyaratan pelayanan, diakui adanya keluhan atau pengaduan masyarakat yang di laporkan atas biaya yang berubah-ubah sesuai dengan permintaan petugas pada lokasi pemeriksaan yang mana membuat masyarakat menjadi kecewa terhadap ketidak jelasan biaya, tetapi dari pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Siak tetap menegaskan pada masyarakat untuk tidak memberikan uang selain dari pada ketentuan.

Dari hasil observasi diketahui bahwa adanya perubahan biaya atau biaya tambahan yang dimintakan oleh petugas pemeriksa dan pengukur dengan jumlah yang bervariasi dengan alasan lokasi yang cukup jauh konsumsi dan akomodasi tidak diketahui oleh masyarakat dan juga dengan alasan mempercepat proses penerbitan, hal ini tentunya tidak sesuai dengan ketentuan pelayanan sertipikat tanah yang menyatakan bahwa biaya tambahan disesuaikan dengan transportasi, akomodasi dan konsumsi yang dikenakan selain biaya administrasi pendaftaran, pengukuran da pemeriksaan pada. sehingga dapat diketahui dari tanggapan pegawai dan masyarakat pemohon, hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa terdapat permasalahan mengenai biaya pelayanan maka dapat disimpulkan biaya pelayanan dalam kurang baik.

#### 4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Hasil pelayanan pada penelitian ini ialah sertipikat tanah terkait, kualitas produk hasil pemasangan serta kesesuaian sertipikat dan ketetapan sertipikat. Setelah melakukan penyebaran angket, melakukan observasi dan wawancara untuk tanggapan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak mengenai produk pelayanan penerbitan sertipikat tanah maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel V. 10: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Pertanahan Kabupaten Siak mengenai produk Pelayanan penerbitan sertipikat tanah**

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kualitas Sertipikat	12 (100%)	-	-	12
2	Sertipikat benar dan sesuai	8 (67%)	4 (33%)	-	12
3	Ketetapan sertipikat	12 (100%)	-	-	12
Jumlah		32	4	-	36
Rata-Rata		11	1	-	12
Persentase		92%	8%	-	100%

**Sumber: Data Olahan Penelitian, 2020**

Dari tabel V.10 diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak untuk indikator produk pelayanan diperoleh tanggapan yang menjawab baik dengan rata-rata 11 responden (92%), kemudian yang menjawab cukup baik dengan rata-rata 1 responden (8%),

sedangkan untuk Kategori kurang baik tidak ada responden yang menjawab, dengan demikian untuk indikator produk pelayanan dapat disimpulkan berada pada kategori baik (92%) sesuai dengan interval pengukuran bahwa pada rentang bahwa 67% - 100% berada pada kategori baik, artinya produk pelayanan yang dihasilkan oleh petugas baik pelayanan, pemeriksaan maupun pengukuran sudah tepat, tetapi terdapat juga beberapa kali kesalahan mengenai identitas pemilik tanah, batas wilayah dan penulisan yang salah, tetapi secara cepat dilaporkan untuk segera diperbaiki. Artinya ketepatan informasi dalam sertipikat, ketetapan hukum dari sertipikat itu sendiri dan juga kualitas sudah diakui bernilai baik karena memiliki ketetapan hukum. Selanjutnya tanggapan responden Masyarakat pemohon Pelayanan penerbitan sertipikat tanah mengenai produk pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel V. 11: Distribusi Jawaban Responden masyarakat pemohon pelayanan sertipikat tanah mengenai produk Pelayanan penerbitan sertipikat tanah**

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kualitas Sertipikat	19 (63%)	11 (37%)	-	30
2	Sertipikat benar dan sesuai	15 (50%)	15 (50%)	-	30
3	Ketetapan sertipikat	19 (63%)	11 (37%)	-	30
Jumlah		53	37	-	90
Rata-Rata		18	12	-	30
Persentase		60%	40%	-	100%

**Sumber: Data Olahan Penelitian, 2020.**

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden masyarakat pemohon penerbitan sertipikat tanah untuk indikator produk pelayanan diperoleh

tanggapan yang menjawab baik dengan rata-rata 18 responden (60%), kemudian yang menjawab cukup baik dengan rata-rata 12 responden (40%), sedangkan untuk Kategori kurang baik tidak ada responden yang menjawab, dengan demikian untuk indikator waktu produk pelayanan dapat disimpulkan berada pada kategori cukup baik (60%) sesuai dengan interval pengukuran bahwa pada rentang bahwa 34% - 66% berada pada kategori cukup baik, artinya produk pelayanan yaitu sertipikat tanah memang masih terjadi permasalahan mengenai informasi di dalam sertipikat tanah baik nama pemilik tanah, batas dan informasi lainnya sehingga membuat masyarakat untuk datang kembali memperbaiki sertipikat tersebut, sehingga banyaknya masyarakat yang melakukan pengaduan secara langsung untuk meminta perbaikan. Untuk mengetahui informasi selanjutnya tentang produk pembuatan sertipikat tanah dilakukan wawancara dengan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, sebagai berikut:

“memang ada terdapat beberapa kali kesalahan mengenai penerbitan sertipikat yaitu informasi di dalam sertipikat, tetapi dengan layanan pengaduan hal tersebut dapat di tanggapi dengan cepat”. (**Wawancara dengan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, 31 September 2020**).

Dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Siak membenarkan adanya terjadi kesalahan mengenai sertipikat yang salah dan tidak tepat informasinya, hal tersebut dapat diindikasikan bahwa kemampuan dan keahlian pegawai pemberi pelayanan, pemeriksaan dan pengukuran yang kurang teliti dalam membuat laporan sehingga hasil sertipikat menjadi salah.

Kemudian hasil observasi yang dilakukan memang dari dokumen yang di berikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Siak diketahui tingkat pengembalian dan perbaikan sertipikat cukup tinggi karena kesalahan informasi dalam sertipikat seperti nama pemilik, perbatasan, luas tanah dan sebagainya sehingga banyaknya masyarakat yang kembali untuk melakukan perbaikan dokumen, hal ini tentu terjadi akibat ketidak telitian petugas dan pegawai pelayanan sehingga terjadinya kesalahan penerbitan dokumen dan membuat masyarakat menunggu kebalikan penerbitan dokumen sertipikat tanah tersebut.

Dari pembahasan mengenai produk pelayanan diatas melalui kuesioner, wawancara dapat diketahui bahwa memang masih menjadi permasalahan mengenai pelayanan perubahan daya, seperti kesalahan hasil pelayanan terjadi permasalahan mengenai informasi di dalam sertipikat tanah baik nama pemilik tanah, batas dan informasi lainnya sehingga membuat masyarakat untuk datang kembali memperbaiki sertipikat tersebut, sehingga banyaknya masyarakat yang melakukan pengaduan secara langsung untuk meminta perbaikan, kemudian diketahui bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai produk pelayanan, sehingga dapat disimpulkan produk pelayanan dalam kategori cukup baik.

## **5. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana adalah salah satu unsur penting untuk mendukung terselenggaranya suatu pelayanan yang baik dan berjalan maksimal. Sarana dan prasarana dalam menjalankan tugas mencakup peralatan atau perlengkapan serta berbagai fasilitas yang dibutuhkan, dengan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai maka proses pelayanan akan berlangsung dengan baik dan lancar sesuai

dengan yang diharapkan. Penyediaan sarana ini berupa ketersediaan gedung, ruang tunggu yang nyaman, halaman parkir yang memadai, penggunaan barang elektronik yang mendukung berlangsungnya proses pelayanan dan lain sebagainya. Setelah melakukan penyebaran angket, melakukan observasi dan wawancara untuk tanggapan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak mengenai indikator sarana dan prasarana pelayanan maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel V. 12: Distribusi Jawaban Responden Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak mengenai sarana dan prasarana pelayanan penerbitan sertipikat tanah**

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Tersedianya fasilitas pelayanan	8 (67%)	4 (33%)	-	12
2	Ruang tunggu	3 (25%)	9 (75%)	-	12
3	Kondisi fasilitas pelayanan	8 (67%)	4 (33%)	-	12
Jumlah		19	17	-	36
Rata-Rata		7	5	-	12
Persentase		58%	42%	-	100%

**Sumber: Data Olahan Penelitian, 2020.**

Dari tabel V.12 diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak untuk indikator Sarana dan prasana pelayanan diperoleh tanggapan menjawab baik dengan rata-rata 7 responden (58%), kemudian yang menjawab cukup baik dengan rata-rata 5 responden (42%), sedangkan untuk Kategori kurang baik tidak ada responden yang menjawab, dengan demikian untuk indikator sarana dan prasana pelayanan dapat disimpulkan berada pada kategori cukup baik (58%) sesuai dengan interval pengukuran bahwa

pada rentang bahwa 34% - 66% berada pada kategori cukup baik, artinya sarana dan prasana pelayanan yang artinya fasilitas pelayanan seperti tuang tunggu, kursi dan meja serta yang lainnya untuk mendukung pelayanan kemudian kondisi fasilitas tersebut tergolong cukup baik, tetapi untuk loket pelayanan dan ruang tunggu tergolong sempit dan kurang tempat duduk. Selanjutnya tanggapan responden Masyarakat pemohon pelayanan sertipikat tanah mengenai sarana dan prasarana Pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel V. 13: Distribusi Jawaban Responden masyarakat pemohon pelayanan sertipikat tanah mengenai sarana dan prasarana Pelayanan penerbitan sertipikat tanah**

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Tersedianya fasilitas pelayanan	22 (73%)	8 (27%)	-	30
2	Ruang tunggu	4 (13%)	19 (63%)	7 (23%)	30
3	Kondisi fasilitas pelayanan	12 (40%)	18 (60%)	-	30
Jumlah		38	45	7	90
Rata-Rata		13	15	2	30
Persentase		43%	50%	7%	100%

**Sumber: Data Olahan Penelitian, 2020**

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden masyarakat pemohon pelayanan sertipikat tanah untuk indikator sarana dan prasana diperoleh tanggapan sebagai berikut, yang menjawab baik dengan rata-rata 13 responden (43%), kemudian yang menjawab cukup baik dengan rata-rata 15 responden (50%), sedangkan untuk Kategori kurang baik dengan rata-rata 2 responden (7%), dengan demikian untuk indikator saran dan prasarana pelayanan dapat disimpulkan berada pada kategori cukup baik (50%) sesuai dengan interval

pengukuran bahwa pada rentang bahwa 34% - 66% berada pada kategori cukup baik, artinya fasilitas pelayanan seperti loket pelayanan, kursi dan meja masih sangat sedikit, padahal dengan melihat rata-rata pelayanan yang masuk sehari-hari sangat banyak sehingga dapat membuat masyarakat menumpuk dan berdiri di ruang tunggu menunggu antrian. Untuk mengetahui informasi selanjutnya tentang produk pembuatan sertipikat tanah dilakukan wawancara dengan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, sebagai berikut:

“memang kantor kita tergolong kecil untuk ruang tunggu, dan juga jumlah kursi dan meja serta fasilitas lainnya masih kurang, sedang kita usahakan untuk merenovasi kantor agar menjadi lebih luas lagi”. (**Wawancara dengan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, 31 September 2020**).

Dari hasil wawancara tersebut diakui bahwa memang fasilitas kantor Kantor Pertanahan Kabupaten Siak memang masih belum memadai dari segi jumlah dan adanya usaha dari Kantor Pertanahan Kabupaten Siak untuk memenuhi kebutuhan fasilitas kantor dan melakukan renovasi dengan anggaran yang akan di ajukan khususnya dalam memberi pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat merasa nyaman dalam memenuhi persyaratan, menyusun dokumen, menunggu antrian.

Dari observasi yang dilakukan hanya terlihat 6 kursi dan satu meja di sudut, jika pada hari sibuk tentunya jumlah ini kurang, dan pasti akan terjadi penumpukan antrian di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, maka dari itu pemerintah dalam hal ini Kantor Pertanahan Kabupaten Siak untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus menambah sarana dan prasarana seperti menambah luas ruang tunggu pelayanan, menambah kursi dan mejad untuk mengisi data serta

fasilitas lainnya, seperti toilet menambah loket pelayanan agar pelayanan menjadi lebih cepat dari pada 1 atau 2 loket saja.

Dari pembahasan mengenai sarana dan prasana pelayanan diatas yang terdiri dari fasilitas pelayanan, ruang tunggu dan kondisi fasilitas pelayanan, dari hasil kuesioner, wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa memang kondisi kuantitas sarana dan prasana yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Siak masih tergolong kurang, sehingga perlu di anggarkan kembali untuk merenovasi dan menambah sarana dan prasana lainnya untuk kenyamanan masyarakat yang datang untuk mengurus surat tanah, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator sarana dan prasarana pelayanan dalam kategori cukup baik.

## **6. Kopetensi Petugas**

Kopetensi pegawai adalah unsur sumber daya manusia yang utama yang harus dimiliki oleh suatu organisasi pemerintahan yang mana selain berperan sebagai perencana juga sebagai petugas atau pegawai pelaksana proses pelayanan tersebut. Kopetensi petugas pemberi pelayanan harus ditempatkan dengan tepat sesuai dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan serta memberikan kemudahan dalam pengurusan sehingga hasil dari pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan peraturan secara efektif dan efisien. Setelah melakukan penyebaran angket, melakukan observasi dan wawancara untuk tanggapan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak mengenai indikator kopetensi petugas pemberi pelayanan maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel V. 14: Distribusi Jawaban Responden Pegawai Pertanahan Kabupaten Siak Mengenai kompetensi petugas pelayanan pembuatan sertipikat tanah**

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Tingkat pengetahuan	12 (100%)	-	-	12
2	Tingkat keahlian dan keterampilan	5 (42%)	7 (58%)	-	12
3	Sikap dan perilaku	5 (42%)	7 (58%)	-	12
Jumlah		22	14	-	36
Rata-Rata		7	5	-	12
Persentase		42%	58%	-	100%

**Sumber: Data Olahan Penelitian, 2020.**

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden terhadap indikator kompetensi pegawai pada Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam kategori baik adalah sebanyak 7 orang dari jumlah responden atau 42% kemudian untuk kategori cukup baik dengan rata-rata 5 responden atau 58%. Responden dalam hal ini pegawai telah menyatakan tingkat pengetahuan, tingkat keahlian dan sikap serta perilaku sudah cukup baik. Dalam hal ini didapatkan informasi pegawai yang berada pada bagian pelayanan yaitu front office telah memiliki pengetahuan dan keahlian dan pendaftaran dokumen serta kemampuan dalam dokumentasi, kemudian petugas pengukur dan pemeriksa juga telah di berikan pelatihan dan pendidikan di bidang tersebut. Selanjutnya tanggapan masyarakat pemohon pelayanan sertipikat tanah mengenai kompetensi petugas pelayanan, sebagai berikut:

**Tabel V. 15: Distribusi Jawaban Responden Masyarakat Pemohon pelayanan sertipikat tanah Mengenai kompetensi petugas pelayanan penerbitan sertipikat tanah**

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Tingkat pengetahuan	11 (37%)	9 (30%)	10 (33%)	30
2	Tingkat keahlian dan keterampilan	20 (67%)	10 (33%)	-	30
3	Sikap dan perilaku	-	20 (67%)	10 (33%)	30
Jumlah		31	39	20	90
Rata-Rata		10	13	7	30
Persentase		33%	43%	23%	100%

**Sumber: Data Olahan Penelitian, 2020**

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan masyarakat pada kategori baik dengan rata-rata 10 responden atau 33%, kemudian untuk cukup baik dengan rata-rata 13 responden atau 43% selanjutnya untuk kategori cukup baik dengan rata-rata 7 atau 23%, Masyarakat beranggapan bahwa pegawai sebagai orang yang berpengetahuan serta berkemampuan dalam pelayanan pengurusan surat sertipikat tanah, sehingga dalam pelayanan apapun termasuk pelayanan pendaftaran, pengukuran, pemeriksaan serta penerbitan, maka dari itu petugas pemberi pelayanan harus memiliki kemampuan, pengetahuan dan keahlian serta sikap dan perilaku yang baik. Dari hasil wawancara dengan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Siak tanggal 9 November 2020 menyatakan bahwa:

“Pegawai kantor Kantor Pertanahan Kabupaten Siak telah paham terhadap setiap tugas dan memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat yang mengurus berbagai kepentingannya, dan juga pegawai telah ditempatkan sesuai dengan keahlian dan tugasnya masing-masing.”  
(Wawancara dengan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, 31 September 2020).

Dari hasil wawancara diketahui bahwa pegawai kantor Kantor Pertanahan Kabupaten Siak telah paham terhadap setiap tugas dan memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat yang mengurus berbagai kepentingannya, dan juga pegawai telah ditempatkan sesuai dengan keahlian dan tugasnya masing-masing dalam hal ini Kantor Pertanahan Kabupaten Siak telah melakukan pelatihan dan pendidikan mengenai pelayanan terlebih dahulu dan meletakkan pegawai sesuai dengan kemampuan dan keahlian serta latar belakang pendidikannya.

Kemudian dari hasil observasi yang penulis lakukan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, terlihat pegawai pemberi pelayanan kurang bersikap ramah kepada masyarakat, dengan tidak menyapa terlebih dahulu atau tersenyum kepada masyarakat yang ingin mengurus penerbitan sertifikat tanah atau pelayanan yang lainnya, hal ini sangat berbanding tetrbaik dengan salah satu motto Kantor Pertanahan Kabupaten Siak yaitu kekeluargaan yaitu sikap saling menghargai sopan santun kepada masyarakat, hal ini penting bagi masyarakat sehingga masyarakat tidak takut untuk bertanya kepada pegawai dan merasa di hargai sebagai pengguna layanan.

Dari hasil tanggapan responden dapat disimpulkan bahwa kompetensi petugas dalam kategori cukup baik. Hal ini didasarkan atas tanggapan masyarakat yang merasakan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak masih belum baik dan optimal, masyarakat juga menilai kalau pegawai dapat berbuat baik serta ramah kepada masyarakat yang pegawai kenal, tentu saja hal ini dapat menimbulkan kecemburuan sosial kepada masyarakat

lainnya serta masyarakat dapat menilai bahwa pegawai tidak dapat memberikan perlakuan yang sama dan tidak baik kepada masyarakat.

Untuk mengetahui hasil pelayanan terhadap pengurusan Sertipikat tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, maka perlu dihitung hasil rekapitulasi dari hasil seluruh indikator pelayanan yang telah ditetapkan, yaitu prosedur dan persyaratan pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas. Maka dapat pula dilihat hasil perhitungan rekapitulasi rata-rata pelaksanaan setiap tahapan dari indikator variabel berdasarkan tanggapan masyarakat sebagai berikut:

**Tabel V.16: Rekapitulasi jawaban Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak Tentang Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak**

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Prosedur Pelayanan	12 (100%)	-	-	12
2	Waktu Penyelesaian	6 (50%)	4 (33%)	2 (17%)	12
3	Biaya Pelayanan	8 (67%)	2 (17%)	2 (17%)	12
4	Produk Pelayanan	11 (92%)	1 (8%)	-	12
5	Sarana dan Prasarana	7 (58%)	5 (42%)	-	12
6	Kompetensi Pemberi Pelayanan	7 (58%)	5 (42%)	-	12
Jumlah		51	17	4	
Rata-Rata		8	3	1	12
Persentase		67%	25%	8%	100%

**Sumber: Data Olahan Penelitian, 2020**

Dari tabel V.16 diatas dapat diketahui rekapitulasi jawaban responden Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak untuk Pelayanan Penerbitan

Sertipikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak diperoleh tanggapan sebagai berikut, yang menjawab baik dengan rata-rata 8 responden (67%), kemudian yang menjawab cukup baik dengan rata-rata 3 responden (25%), sedangkan untuk Kategori kurang baik dengan rata-rata 1 responden (8%), dengan demikian untuk rekapitulasi jawaban responden pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dapat disimpulkan berada pada kategori baik (67%), kemudian untuk rekapitulasi jawaban responden masyarakat dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel V.17: Rekapitulasi jawaban Masyarakat pemohon pelayanan penerbitan sertipikat tanah Tentang Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak**

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Prosedur Pelayanan	20 (67%)	10 (33%)	-	30
2	Waktu Penyelesaian	7 (23%)	16 (53%)	6 (20%)	30
3	Biaya Pelayanan	5 (17%)	11 (37%)	14 (46%)	30
4	Produk Pelayanan	18 (60%)	12 (40%)	-	30
5	Sarana dan Prasarana	13 (43%)	15 (50%)	2 (7%)	30
6	Kompetensi Pemberi Pelayanan	10 (33%)	13 (43%)	7 (23%)	30
Jumlah		73	77	29	180
Rata-Rata		12	13	5	30
Persentase		40%	43%	17%	100%

**Sumber: Data Olahan Penelitian, 2020**

Dari tabel V.17 diatas dapat diketahui rekapitulasi jawaban responden Masyarakat pemohon pelayanan penerbitan sertipikat tanah untuk Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak diperoleh

tanggapan sebagai berikut, yang menjawab baik dengan rata-rata 12 responden (40%), kemudian yang menjawab cukup baik dengan rata-rata 13 responden (43%), sedangkan untuk Kategori kurang baik dengan rata-rata 5 responden (17%), dengan demikian untuk repaitulasi jawaban responden masyarakat pemohon penerbitan surat tanah dapat disimpulkan berada pada kategori cukup baik (43%), artinya dapat diketahui bahwa Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak belum terlaksana secara optimal.

Seperti diketahui kurangnya sosialisasi mengenai persyaratan dan SOP Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah sehingga banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui, kemudian waktu pelayanan yang tergolong tidak tepat waktu, adanya biaya tambahan yang dikenakan oleh pegawai operasional petugas pemeriksa dan pengukur, sehingga peneliti tidak setuju dengan jawaban responden Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak yang menyatakan Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah telah berjalan baik.

Dari hasil observasi (pengamatan langsung) peneliti dilapangan di jumpai beberapa permasalahan mengenai belum jelasnya prosedur pelayanan Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah yang dijelaskan pada papan pengumuman tetapi tidak ada website untuk memudahkan masyarakat mendapatkan informasi sebelum datang ke kantor dan juga di ruang tunggu pelayanan yang tergolong kecil, kemudian banyaknya terjadi keterlambatan waktu pelayanan sehingga banyaknya masyarakat yang mengeluh atas pelayanan Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah yang memakan waktu cukup lama. Mengenai biaya pelayanan adanya biaya tambahan yang di minta oleh pegawai pemeriksa dan pengukur dengan angka

yang cukup besar padahal pada ketentuannya hanya biasa transportasi, konsumsi dan akomodasi. Pada indikator produk pelayanan di ketahui masih banyaknya kesalahan Sertipikat Tanah yang terjadi seperti ketidak sesuaian permintaan informasi sertipikat. Sehingga dari hasil pembahasan diatas melalui kuesioner, wawancara dan observasi yang dilakukan dengan responden pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dan masyarakat pemohon pembuatan sertipikat tanah dapat disimpulkan Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam kategori cukup baik.

### **C. Faktor penghambat Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak**

Dari hasil penelitian melalui pengumpulan data kuesioner, wawancara dan observasi dapat diketahui beberapa faktor penghambat Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, sebagai berikut:

1. Tidak adanya website Kantor Kabupaten Siak sehingga masyarakat tidak dapat melihat atau mengetahui informasi mengenai mekanisme, prosedur dan persyaratan dalam mengurus Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah, hal ini diketahui dari hasil wawancara dengan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, sebagai berikut:

“Memang belum adanya website untuk di akses oleh masyarakat, sehingga mereka masih datang langsung ke kantor untuk melihat persyaratan”. (**Wawancara dengan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, 31 September 2020**).

2. Kurangnya sumber daya manusia Kantor Pertanahan Kabupaten Siak tidak sesuai dengan Luasnya wilayah kerja sehingga Seringnya terlambatnya Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah hingga 3 bulan

lamanya sehingga Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah menjadi terlambat dan memakan lebih dari yang ditetapkan. Hal ini diketahui melalui wawancara dengan Kepala Knator Pertanahan Kabupaten Siak, sebagai berikut:

“kondisi sumber daya manusia kantor pertanahan belum memadai, karena untuk Front Office hanya 2 kemudian petugas pemeriksa 2, juru ukur 2 dan sengketa 2, belum sesuai dengan kebutuhan dan juga luas Wilayah Kabupaten Siak”. (**Wawancara dengan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, 31 September 2020**).

3. Masih kurangnya sarana dan prasana yang disediakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Siak untuk masyarakat seperti ruang tunggu pelayanan yang sempit, jumlah kursi yang meja yang masih kurang. Hal ini diketahui melalui wawancara dengan Kepala Knator Pertanahan Kabupaten Siak, sebagai berikut:

“memang diakui sarana dan prasana serta fasilitas kantor masih kurang, maka dari itu ya kita tetap mengangarkan kedepannya untuk merenovasi kantor dan pengadaan fasilitas pelayanan”. (**Wawancara dengan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, 31 September 2020**).

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis serta pembahasan terhadap tanggapan responden penelitian yaitu masyarakat yang mengurus sertipikat tanah dan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak mengenai Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak setelah dinilai dari 6 (enam) indikator melalui daftar pertanyaan atau kuesioner, wawancara dan observasi yang mana tanggapan masyarakat penerima Pelayanan penerbitan sretifikat tanah, untuk hasil kuesioner terlihat dari tabel tanggapan responden penelitian, sehingga di ketahui bahwa tanggapan responden masyarakat dalam kategori cukup baik. Kategori cukup baik serta dibarengi dengan alasan yang menguatkan pengambilan jawaban tersebut.

Kategori cukup baik ini dapat di simpulkan karena jawaban yang didapatkan oleh responden penelitian dan didukung dengan alasan yang di berikan oleh Responden penelitian dalam prosedur pelayanan yang sebenarnya di informasikan melalui poster-poster didinding tetapi tidak pada website, kemudian keterlambatan waktu penyelesaian sertipikat tanah memang sering terjadi keterlambatan hingga 3 bulan lamanya, tidak jelasnya biaya tambahan epada petugas pemeriksa dan pengukur maka dari itu terjadi permintaan biaya yang cukup besar kepada masyarakat, produk pelayanan yaitu sertipikat tanah terkadang sering juga terjadi kesalahan dalam pengetikan informasi sertipikat.

Kemudian Mengenai sarana dan prasana pendukung pelayanan yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Siak masih terlihat kurang darei segi

jumlah seperti kursi dan meja serta sempitnya ruang tunggu, sikap yang kurang ramah dari pegawai kepada masyarakat serta kompetensi pelayanan mengenai pegawai yang dimiliki mengenai kualitas dan kuantitasnya tergolong cukup memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. sehingga dari hasil pembahasan diatas melalui kuesioner, wawancara dan observasi yang dilakukan dengan responden pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dan masyarakat pemohon sertipikat tanah dapat disimpulkan Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam kategori cukup baik.

#### **B. Saran**

Dari hasil penelitian yang dilakukan ada beberapa hal yang dapat disarankan, antara lain:

1. Kepada Kantor Pertanahan Kabupaten Siak untuk membuat website karena sangat memudahkan masyarakat mengakses informasi mengenai persyaratan, biaya, mekanisme serta waktu pelayanan sertipikat tanah.
2. Kepada Kantor Pertanahan Kabupaten Siak untuk menambah sumber daya manusia dari segi kuantitas dan kualitas agar dapat mengcover dari Luasnya wilayah kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dan dapat menyelesaikan keterlambatan Pelayanan Penerbitan Sertipikat.
3. Kepada Kantor Pertanahan Kabupaten Siak untuk menambah kuantitas sarana dan prasana Kantor Pertanahan Kabupaten Siak untuk masyarakat seperti ruang tunggu pelayanan yang sempit, jumlah kursi yang meja.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### Buku – buku

- Apter, David. 1987. *Politik Modernisasi*. Jakarta : PT Gramedia.
- Brata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia Jakarta
- Baum, Feigen A.V. 2001. *Kendall Mutu Terpadu*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Chandler, Ralph C, dan Plano, Jack C, 1988, *The Public Administration Dictionary*. John Wiley & Sons
- C.F.Strong, *Modern Political Constitution*, The English Language Book Society and Sidgwick & Jackson Limited, London, 1996
- Djarwanto. 1994. *Pokok-pokok Metode Riset dan Bimbingan Teknis Penulisan Skripsi*. Yogyakarta : Liberty.
- Dunn, William N. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, (terjemahan), Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dye, Thomas R. 1995. *Understanding public policy*. Washington DC
- Echols, John M. Dan Hassan Shadily. 2014. *Kamus Inggris – Indonesia Edisi yang Diperbaharui*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gronroos. C 1990. *Service Management and Marketing; Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachussetts. Lexington.
- Ivancevich. Dkk. 1997. *Organizational Behavior and Management*. Irwin Mc Graw-Hill. Boston. USA
- Jones, Charles O. 1996. *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*. Terjemahan Ricky Ismanto. Jakarta : RajaGrafindo Persada.
- Kadji, Yulianto. 2015. *Formulasi dan Implementasi kebijakan Publik, Kepemimpinan Birokrasi dalam Fakta Realitas*. Gorontalo. UNG Press.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary, (2014), *Principles of Marketin, 12th Edition*, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.
- Mahmudi, (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN

- Moenir, H.AS, 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta
- Poelje, GA Van (B Mang Reng Say Penj.), *Pengantar umum Ilmu Pemerintahan*, (Algemene intleiding tot de Bestuurskunde), YKD IIP, Jakarta 1977
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pusataka Pelajar.
- Rauf. Rahyunir. 2014. *Manajemen Pemerintahan*. Materi Perkuliahan Pasca Sarjana Ilmu Pemerintahan
- Ruhana. Faria. 2010. *Model Perubahan Keorganisasian dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Manajemen Pemerintahan. Fakultas Manajemen Pemerintahan IPDN Jatinangor.
- R.M Mac Iver, *The web of government*, The macmillan, New York, 1951
- Sampara Lukman. 2011. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Skelcher, C. (1992). *Managing for Services Quality*. London: Longman Group, U.K.Lpd.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan B*. Bandung:Alfabeta
- Supranto dan Limakrisna, Nanda. 2016. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sutopo dan Adi Suryanto,. 2017. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Wirella, 2004. *Administrasi Publik dan Kualitas Pelayanan publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik Otonomi Daerah; Kerjasama antar Kota Manajemen Publik; Pelayanan Publik Pasca Sarjana Universitas Diponogoro Semarang.

## Jurnal

- Agus Sya'bani Arlan (2020) *Kinerja Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar dalam pembuatan sertipikat tanah* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi ilmu administrasi Amuntasi Indonesia)
- Chayadi, Yudi D. (2016) *Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Klasifikasi Kecil Pada Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak.* (Magister Thesis, Universitas Islam Riau, Pekanbaru)
- Fitrya., Bening hadilinatih (2018) *Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan sertipikat tanah pada kantor pertanahan nasional kabupaten SUMENEP* (Doctoral dissertation, Universitas proklamasi 45 yogyakarta)
- Mimi (2016). *Tugas dan fungsi kantor pertanahan dalam penyelesaian sertipikat tanah hak milik ganda (Overlapping) untuk mewujudkan kepastian hukum kabupaten sleman* (Doctoral dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta)
- Wandri, Pondris. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Pengantar Surat Keterangan Tanah (SKT) Di Kantor Camat Perhentian Raja Kabupaten Kampar.* (Magister Thesis, Universitas Islam Riau, Pekanbaru)

## Undang-undang

- UUD No.23 tahun 2014 tentang pemerinathan daerah
- UUD No.28 tahun 2014 tentang urusan wajib
- Keputusan kepala BPN No.24 tahun 2006 tentang organisasi dan tata kepegawaian
- Peraturan menteri Negara Agaria/kepala BPN No. 3 Tahun 1999 tentang pelimpahan kewenangan Hak atas tanah
- UUD No. 8 Tahun 1974 tentang pelimpahan kewenangan hak atas tanah
- Pasal 1 Angka 11 tahun 1997 Peraturan pemerintahan No.24 Tahun 1997 tentang tujuan pendaftaran Tanah dalam kategori sporadik.

**Website**

<https://regional.kompas.com/read/2018/07/28/06342621/dua-pelaku-pungli-pembuatan-sertipikat-tanah-di-bpn-siak-ditahan>



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau