

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

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGURUSAN SERTIFIKAT HAK MILIK
PADA BADAN PERTANAHAN KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

ZAMHARIRO
NPM : 167310020

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

PEKANBARU

2020



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Zamhariro
NPM : 167310020
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik
Pada Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru

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


Pekanbaru, 08 April 2020

Turut Menyetujui

Pembimbing

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,


Budi Muliando, S.IP.,M.Si


Budi Muliando, S.IP.,M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

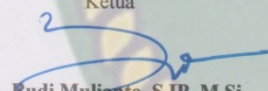
PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Zamhariro
NPM : 167310020
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru

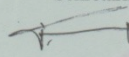
Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu tim Penguji Ujian Konfrehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

Pekanbaru, 08 April 2020

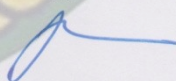
Ketua


Budi Muliando, S.IP., M.Si

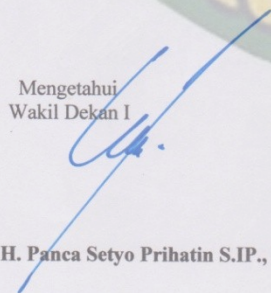
Sekretaris


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

Anggota


Drs.Hj. Monalisa, M.Si

Mengetahui
Wakil Dekan I


Dr. H. Panca Setyo Prihatin S.IP., M.Si

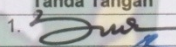
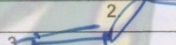
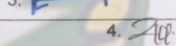
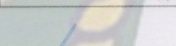
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI


Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 119 /UIR-Fs/Kpts/2020 tanggal 01 April 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 02 April 2020 jam 09.00 – 10.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Zamhariro
NPM : 167310020
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Efektifitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat hak Milik pada Badan Pertanahan Kota PEkanbaru.

Nilai Ujian : Angka : " 83,13 " ; Huruf : " A- "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Budi Muliando, S.IP., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Dra. Monalisa, M.Si	Sekretaris	2. 
3.	Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si.	Anggota	3. 
4.	Septa Juliana, S.Sos., M.Si.	Notulen	4. 

Pekanbaru, 02 April 2020
An. Dekan


Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si.
Wakil Dekan, Bid. Akademik

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 119/UIR-FS/KPTS/2020
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Menimbang : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

Mengingat : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 081/UIR/KPTS/2017, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2016-2020.

Memperhatikan : Rekomendasi Ka Prodi dan Wakil Dekan I Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : **Zamhariro**
N P M : 167310020
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Efektifitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru..

1. Budi Muliarto, S.IP., M.Si	Sebagai Ketua merangkap Penguji
2. Dra. Monalisa, M.Si	Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
3. Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si	Sebagai Anggota merangkap Penguji
4. Septa Juliana, S.Sos., MM.Si	Sebagai Notulen

2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.

3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.



Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi IP.....
4. Arsip...SK Penguji ...

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

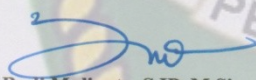
PENGESAHAN SKRIPSI


Nama : Zamhariro
NPM : 167310020
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik
Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru

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 disahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, 08 April 2020
An. Tim Penguji
Sekretaris

Ketua

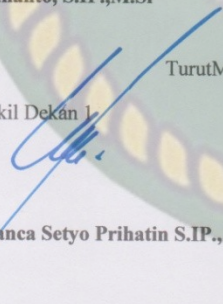

Budi Muliando, S.IP., M.Si

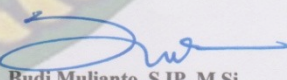

Dr. Sri Maulidiah S.Sos., M.Si

TurutMenyetujui

Wakil Dekan 1

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua


Dr. H. Panca Setyo Prihatin S.IP., M.Si


Budi Muliando, S.IP., M.Si

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk naskah skripsi yang sederhana ini ku persembahkan sebagai sedikit tanda bukti dan ucapan terimakasih ku kepada segenap hamba Allah yang ku tuliskan berikut ini yang telah banyak berjasa dalam perjalanan kehidupan ku sampai saat ini khusus untuk ayahanda **Jamrizal** bersama ibunda tercinta **Romisah** yang tercinta,.Terima kasih atas seluruh limpahan kasih sayang tidak terbatas yang telah beliau curahkan kepada ku, semoga Allah SWT tetap melimpahkan rahmat dan karunia yang tiada terputus kepada beliau, aamiin...

Kepada yang tersayang kakakku Rohimi, serta sahabatku Putri Salmedi, Yuni Hartati, Natasya Kiki Mariska, Nurfadilah, Utari Nurwijayanti, Eriska Kanza, Rani Puji Astuti, Nadia Natasya, khususnya teman-teman IPA yang telah membantu baik materil maupun moril Serta memotivasi ku dalam menyelesaikan studi. Terimakasih atas semua bantuan yang telah diberikan. Semoga Allah membalas amal baik beliau dengan rahmat dan kurnia yang setimpal, aamiin...

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah , penulis sangat bersyukur dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Efektifitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru”**.

Skripsi ini adalah salah satu syarat yang harus penulis tempuh dalam meraih gelas kesarjanaan pada jurusan Ilmu Pemerintahan program studi ilmu pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, dimana penulis menekuni ilmu pengetahuan untuk menambah wawasan penulis tentang ilmu sosial dan ilmu politik.

Tentunya selama penyusunan skripsi ini, maupun selama penulis menuntut ilmu di Universitas Islam Riau tidak sedikit bantuan, dorongan, dan semangat yang penulis terima baik moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof.Dr.Syafrinaldi,S.H.,M.C.L yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menuntut ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syarul Akmal Latif, S.Ag.,M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Budi Muliando,S.IP.,M.Si selaku ketua program studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

4. Bapak Budi Muliato, S.IP.,M.Si selaku dosen pembimbing dengan ketulusan hati dan kesabarannya yang telah banyak membantu penulis dalam meluangkan waktu,pikiran,dan tenaga demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu serta karyawan/i Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang turut membantu dalam kelancaran administrasi penyelesaian skripsi ini.
6. Secara khusus penulis persembahkan terutama untuk ayah dan ibu tersayang, kakak, serta seluruh keluarga besar atas segala kasih sayang, perhatian, dorongan, bantuan baik moral maupun materil dan doa restu yang tak ternilai harganya.
7. Kepada seluruh sahabat dan kawan-kawan seperjuangan Ilmu Pemerintahan kelas A yang telah memberi dukungan dan memberi pencerahan terhadap penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya atas segala kebaikan yang telah diberikan, dan semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan suatu manfaat bagi penulis dan pembaca sekalian. Akhir kata penulis mengucapkan selamat membaca dan semoga materi yang ada dalam skripsi ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya.

Wassalammualaikum wr.wb

Pekanbaru, 08 April 2020
Penulis

Zamhariro



DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi

DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xviii
ABSTRAK.....	xix
ABSTRACT.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	17
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	18
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....	19
A. Studi Kepustakaan.....	19
1. Pemerintahan dan Ilmu Pemerintahan.....	19
a. Pengertian.....	19
b. Fungsi-fungsi Pemerintahan.....	21
c. Urusan Pemerintahan.....	22
2. Efektivitas.....	24
a. Pengertian.....	24
b. Tingkatan Efektivitas.....	27
3. Pelayanan.....	28
a. Pengertian.....	28
b. Bentuk-bentuk pelayanan.....	30
c. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	30

d. Asas-asas Pelayanan Publik.....	31
4. Sertifikat Tanah.....	31
a. Pengertian.....	31
b. Fungsi Sertifikat Tanah.....	32
c. Jenis-jenis Sertifikat Tanah.....	33
B. Penelitian Terdahulu.....	37
C. Kerangka Pikir.....	38
D. Hipotesis.....	39
E. Konsep Operasional.....	39
F. Operasional Variabel.....	40
G. Teknik Pengukuran.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
A. Tipe Penelitian.....	44
B. Lokasi Penelitian.....	44
C. Populasi dan Sampel.....	45
D. Teknik Penarikan Sampel.....	46
E. Jenis dan Sumber Data.....	46
F. Teknik Pengumpulan Data.....	47
G. Teknik Analisis Data.....	48
H. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	49

BAB VI DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	50
A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru.....	50
1. Sejarah singkat Kota Pekanbaru.....	50
2. Keadaan Penduduk Kota Pekanbaru.....	54
B. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.....	56
1. Sejarah Singkat Kantor Badan Pertanahan (BPN).....	56
2. Visi dan Misi.....	59
3. Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pertanahan Kota Pekanbaru.....	60
4. Agenda Kebijakan.....	61
5. Struktur Organisasi.....	62
6. Mekanisme Pelayanan.....	67
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	72
A. Identitas Responden.....	72
B. Tanggapan Responden Penelitian.....	77
C. Faktor-faktor Penghambat Dalam Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru.....	88
BAB VI PENUTUP.....	89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	91



DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jenis Pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.....	9
Tabel I.2	Jumlah Pengurusan Sertifikat Tanah Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru Tahun 2017 dan 2018.....	10
Tabel I.3	Jumlah Sertifikat Hak Milik yang dikeluarkan oleh Kantor Badan Pertanahan Kota Pekanbaru Tahun Anggaran 2019.....	11
Tabel I.4	Daftar Pegawai Staf Pelayanan Kantor Badan Pertanahan Kota Pekanbaru.....	12
Tabel I.5	Jumlah Loker Pelayanan pada Kantor Badan Pertanahan Kota Pekanbaru.....	13
Tabel II.2	Operasional Variabel Penelitian Tentang Efektivitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru.....	40
Tabel III.1	Jumlah Populasi dan Sampel Tentang Efektifitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru.....	45
Tabel III.2	Jadwal Kegiatan Penelitian.....	49
Tabel IV.1	Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Pekanbaru 2018.....	53
Tabel IV.2	Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin di Kota Pekanbaru Tahun 2019.....	55
Tabel IV.3	Jumlah Penduduk Menurut Umur di Kota Pekanbaru Tahun 2019.....	56
Tabel V.1	Distribusi Responden Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan.....	73
Tabel V.2	Distribusi Responden Masyarakat Menurut Tingkat Pendidikan.....	74
Tabel V.3	Distribusi Responden Pegawai Menurut Tingkat Umur.....	75
Tabel V.4	Distribusi Responden Masyarakat Menurut Tingkat Umur.....	75

Tabel V.5	Distribusi Responden Pegawai Menurut Jenis Kelamin.....	76
Tabel V.6	Distribusi Responden Masyarakat Menurut Jenis Kelamin.....	77
Tabel V.7	Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Pencapaian Tujuan.....	78
Tabel V.8	Analisis Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Pencapaian Tujuan.....	78
Tabel V.9	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Pencapaian Tujuan	79
Tabel V.10	Analisis Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Pencapaian Tujuan.....	80
Tabel V.11	Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Integrasi.....	81
Tabel V.12	Analisis Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Integrasi.....	81
Tabel V.13	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Integrasi.....	82
Tabel V.14	Analisis Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Integrasi.....	82
Tabel V.15	Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Adaptasi.....	84
Tabel V.16	Analisis Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Adaptasi.....	84
Tabel V.17	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Adaptasi.....	85
Tabel V.18	Analisis Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Adaptasi.....	85
Tabel V.19	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Dari Indikator Efektivitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru.....	86
Tabel V.20	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Dari Indikator Efektivitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru.....	87



DAFTAR GAMBAR

- Gambar I.1 : Bagan Alir Proses Pemberian Hak Milik/Hak Guna Usaha/Hak Pakai/Hak Pengelola di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.....15
- Gambar II.2 : Kerangka Pikiran Efektivitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru.....38



DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar kuisisioner dan wawancara responden (pegawai Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dan masyarakat).....	94
2. Daftar foto penelitian dengan pegawai Kantor Pertanahan dan masyarakat.....	101
3. Surat Keputusan Dekan Fisipol UIR Nomor:149/UIR-Fs/Kpts/2019.....	106
4. Surat Rekomendasi Nomor:503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/30093 dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	107
5. Surat Rekomendasi Nomor:071/BKBP-REKOM/2019/2747 dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru.....	108
6. Surat Keterangan Nomor: 236/ket-100.2.14.71/1/2020 Tanggal 27 Januari 2020 Tentang Pelaksanaan Riset/ Penelitian di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.....	109



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferensif yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zarnhariro
NPM : 167310635
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Sarjana Satu (S.1)
Judul Usulan Penelitian : Efektivitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru

Atas naskah yang di daftarkan pada ujian konferensif Skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar asli 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 syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferensif yang telah saya ikuti serta Hukum Negara Republik Indonesia.

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

Pekanbaru, 08 April 2020

u Pernyataan,


Zarnhariro

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGURUSAN SERTIFIKAT HAK MILIK PADA BADAN PERTANAHAN KOTA PEKANBARU

ABSTRAK

ZAMHARIRO

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Sertifikat Hak Milik

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Badan Pertanahan Kota Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru. Indikator penilaian yang dipergunakan meliputi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Adapun yang menjadi populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu Kepala Kantor Badan Pertanahan Kota Pekanbaru, Kepala Sub Seksi hak tanah dan Pendaftaran tanah, pegawai Badan Pertanahan Kota Pekanbaru berjumlah 15 orang, dan 25 orang masyarakat yang mengurus persoalan pertanahan. Tiga teknik sampling yang di pergunakan dalam menetapkan individu sampel adalah teknik sensus untuk kepala Badan Pertanahan dan Kasi seksi hak tanah dan pendaftaran tanah, untuk pegawai Badan Pertanahan menggunakan teknik purposive sampling, dan untuk masyarakat menggunakan teknik accidental sampling. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru dengan persentase responden pegawai 78,86% sedangkan untuk responden masyarakat dengan persentase 67,73% berada pada kategori efektif. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya masyarakat yang mengurus sertifikat hak milik tanah, serta timbulnya partisipasi dari masyarakat yang ingin mengurus persoalan pertanahan milik mereka pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru.

**THE EFFECTIVENESS OF SERVICES OF THE RIGHTS CERTIFICATE
AT THE PEKANBARU CITY LAND AGENCY**

ABSTRACT

ZAMHARIRO

Keywords: Effectiveness, Service, Certificate of Property Rights

This research was conducted at the Pekanbaru City Land Agency Office. This study was conducted aiming to determine the Effectiveness of Services in Handling the Certificate of Land Rights at Pekanbaru City Land Agency. The assessment indicators used include the achievement of objectives, integration, and adaptation. The research method used in this study uses quantitative methods. As for the population and sample in this study are the Head of the Pekanbaru City Land Agency Office, the Head of the Land Rights Sub-Section and Land Registration, the Pekanbaru City Land Agency staff numbered 15 people, and 25 people who take care of land issues. Three sampling techniques that are used in determining individual samples are the census technique for the head of the Land Agency and Head of the section on land rights and land registration, for Land Agency employees using purposive sampling techniques, and for the community using accidental sampling techniques. Based on this analysis technique, the researchers assessed and concluded that the Effectiveness of Services in Handling the Certificate of Ownership in the Land Agency of the City of Pekanbaru with a percentage of 78.86% employee respondents while for community respondents with a percentage of 67.73% was in the effective category. This can be seen from the increasing number of people who take care of land ownership certificates, as well as the emergence of participation from people who want to take care of their land issues at the City of Pekanbaru Land Agency



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah Negara yang di bentuk berdasarkan semangat kebangsaan (nasionalisme) oleh bangsa Indonesia yang bertujuan melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum dan, mencerdaskan kehidupan bangsa, ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan perdamaian abadi dan keadilan sosial yang tercantum dalam undang-undang dasar 1945.

Dalam mewujudkan tujuan tersebut,maka dalam menyelenggarakan pemerintah dan untuk mempermudah wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah. Sebagaimana yang terdapat dalam UUD 1945 pasal 18 ayat 1 yaitu Negara kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota,yang tiap-tiap provinsi,kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintah daerah yang diatur dengan undang-undang.

Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah,pemerintah daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom. Dalam pasal 12 disebutkan bahwa pemerintahan daerah provinsi dan pemerintahan daerah kabupaten/kota mengatur

dan mengurus urusan pemerintahan yang terdiri atas urusan wajib dan urusan

pilihan sebagai berikut :

1. Urusan wajib adalah urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh pemerintahan daerah provinsi dan pemerintahan daerah kabupaten/kota, yang berkaitan dengan pelayanan dasar, meliputi:
 - a. pendidikan,
 - b. kesehatan,
 - c. pekerjaan umum, penataan ruang,
 - d. perumahan rakyat dan kawasan pemukiman
 - e. ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat
 - f. sosial.

Sedangkan yang berkaitan dengan non pelayanan dasar meliputi:

1. tenaga kerja;
 2. pemerdayaan perempuan dan perlindungan anak;
 3. pangan;
 4. **pertanahan;**
 5. lingkungan hidup
 6. administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
 7. pemerdayaan masyarakat dan desa;
 8. pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
 9. perhubungan;
 10. komuikasi dan informatika;
 11. koperasi, usaha kecil, dan menengah;
 12. penanaman modal;
 13. kepemudaan dan olahraga;
 14. statistik;
 15. persandian;
 16. kebudayaan;
 17. perpustakaan; dan
 18. kearsipan
2. Urusan pilihan adalah urusan pemerintahan yang secara nyata ada dan berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan kondisi, khasan, dan potensi unggulan daerah yang bersangkutan, yang meliputi:
 1. kelautan,
 2. perikanan,
 3. kehutanan,
 4. energi dan sumber daya mineral,
 5. pariwisata,
 6. industri,
 7. perdagangan, dan
 8. ketransmigrasia

Salah satu bagian dari urusan wajib non pelayanan dasar diantaranya mengenai pertanahan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah. Dalam konteks ini, masyarakat mulai kritis dalam memonitor dan mengevaluasi manfaat serta nilai yang diperoleh atas pelayanan dari instansi pemerintah. Bagi bangsa Indonesia, tanah merupakan unsur vital dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Hubungan bangsa Indonesia dengan tanah adalah hubungan yang bersifat abadi. Tanah merupakan perekat NKRI. Oleh karena itu tanah perlu dikelola dan diatur secara nasional untuk menjaga keberlanjutan sistem kehidupan berbangsa dan bernegara. Dalam kerangka ini, kebijakan pertanahan diarahkan untuk mewujudkan tanah untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat.

Amanat konstitusi dibidang pertanahan menuntut agar politik dan kebijakan pertanahan dapat memberikan kontribusi nyata dalam proses “mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia” (sebagai diamanatkan pada sila ke lima pancasila dalam pembukaan UUD 1945) dan mewujudkan “sebesar-besar kemakmuran rakyat” (sebagaimana diamanatkan pasal 33 ayat 3 UUD 1945) yaitu bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya di kuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Nilai –nilai dasar ini mengisyaratkan dipenuhinya hak rakyat untuk dapat mengakses berbagai sumber kemakmuran, terutama tanah.

Dengan terbentuknya akses rakyat kepada tanah dan dengan kuatnya hak rakyat atas tanah, maka kesempatan rakyat untuk memperbaiki sendiri kesejahteraan sosial ekonominya akan semakin besar. Status sosialnya akan

semakin meningkat, hak-hak dasarnya akan terpenuhi. Agar pengurusan hak atas tanah bagi masyarakat, sehingga dapat memberikan kepastian hukum, maka diatur pengakuan dari Badan Pertanahan Nasional (BPN). Berdasarkan pasal 19 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria menetapkan bahwa untuk menjamin kepastian hukum oleh pemerintah diadakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Menurut undang-undang kepemilikan tanah yang ada di Indonesia, ada 5 lima jenis sertifikat tanah yang diakui legalitasnya. Lima jenis tersebut adalah:

1. Hak milik menurut Pasal 20 ayat (1) UUPA adalah hak turun temurun, terkuat, dan terpenuh yang dapat dipunyai orang atas tanah dengan mengingat ketentuan dalam pasal 6. Turun-temurun artinya hak milik atas tanah dapat berlangsung terus selama pemiliknya masih hidup dan bila pemiliknya meninggal dunia, maka hak miliknya dapat dilanjutkan oleh ahli warisnya sepanjang memenuhi syarat sebagai subjek hak milik.

Terkuat artinya hak milik atas tanah lebih kuat bila dibandingkan dengan hak atas tanah yang lain, tidak mempunyai batas waktu tertentu, mudah dipertahankan dari gangguan pihak lain, dan tidak mudah hapus. Terpenuh artinya hak milik atas tanah memberi wewenang kepada pemiliknya paling luas bila dibandingkan dengan hak atas tanah yang lain, dapat menjadi induk bagi hak atas tanah yang lain. Hak atas tanah dapat dipunyai oleh perseorangan warga negara Indonesia dan badan-badan hukum yang ditunjuk oleh pemerintah. Jadi jika punya sertifikat ini artinya adalah pemegangnya punya hak

sepenuhnya terhadap tanah yang dikuasai. Hak milik juga dapat diperjualbelikan atau pun dijadikan jaminan atas hutang dan apabila sudah diadministrasikan dengan baik, maka sebagai pemilik tanah mendapatkan bukti kepemilikan yang berupa SHM.

Ketentuan tentang siapa saja yang dapat mempunyai hak milik diatur dalam pasal 21 UUPA yaitu:

1. Hanya warga negara Indonesia yang dapat mempunyai hak milik
2. Badan-badan hukum yang telah ditetapkan pemerintah
3. Orang asing yang sudah berlakunya undang-undang ini memperoleh hak milik karena pewarisan tanpa wasiat atau percampuran harta karena perkawinan
4. Selama seseorang di samping kewarganegaraan Indonesia nya mempunyai kewarganegaraan asing maka ia tidak dapat mempunyai hak milik dan baginya berlaku ketentuan dalam ayat (3) pasal ini.

Suatu hak milik dapat dihapus, artinya dapat hilang atau terlepas dari yang berhak atasnya, seperti yang ditentukan dalam pasal 27 UUPA, apabila:

1. Tanahnya jatuh kepada negara, karena:
 - Pencabutan hak
 - Penyerahan dengan sukarela oleh pemiliknya
 - Di terlantarkan
 - Ketentuan pasal 21 ayat (3) dan pasal 26 ayat (2) yaitu jatuh kepada orang asing, berkewarganegaraan rangkap atau badan hukum
2. Tanahnya musnah

2. Hak Guna Usaha (HGU) menurut pasal 28 ayat (1) UUPA, yang dimaksud dengan hak guna usaha adalah hak untuk mengusahakan tanah yang dikuasai langsung oleh negara, namun dapat dipakai oleh pihak tertentu atau perusahaan untuk pemerdayaan tanah tersebut. Misalnya untuk peternakan, pertanian, perikanan, dan sebagainya. Luas tanah yang bisa dijadikan sebagai HGU minimal 5 hektar namun tidak boleh lebih dari 25

hektar sedangkan lamanya maksimal 25 tahun namun dalam jangka waktu tersebut HGU bisa dialihkan kepada pihak lain.

3. Hak Guna Bangunan (HGB) menurut pasal 37 UUPA yaitu hak untuk membuat bangunan dan memiliki diatas lahan yang bukan punyaanya sendiri dan jangka waktunya paling lama adalah 30 tahun dapat diperpanjang selama 20 tahun. Jika sudah lewat masanya, pengguna hak ini dapat mengajukan pembaharuan selama hak selama 20 tahun lagi. Hak guna bangunan dapat dipindahtangankan. SHGB hanya bisa didapatkan oleh WNI dan perusahaan yang didirikan dibawah hukum Indonesia dan berdomisili di Indonesia.
4. Hak pakai yaitu hak memakai atau mengambil hasil tanah yang di miliki oleh negara atau pihak lainnya yang memberi kuasa pada pihak kedua melalui perjanjian yang berkaitan dengan pengelolaan tanah.
5. Hak tanah wakaf yaitu hak milik atau tanah milik yang bebas dari segala pembebanan, ikatan, sitaan atau perkara. Sedangkan pihak yang mewakafkan tanah miliknya disebut wakif.

Keberadaan kantor pertanahan kota Pekanbaru sebagai lembaga yang strategis dalam kedudukannya sebagai perangkat pemerintah daerah, oleh karena itu menjadi kewajiban bagi setiap pegawai yang ada dalam organisasi ini untuk melaksanakan tugasnya dengan baik, agar pelayanan bidang pengurusan sertifikat hak milik kepada masyarakat dapat berjalan dengan prima. Setiap pemilik bangunan atau tanah, pada umumnya selalu mempunyai sertifikat kepemilikan yang digunakan atau dimiliki.

Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru merupakan suatu jaringan pelayanan masyarakat dibidang pertanahan dengan menyajikan berbagai bahan dan kegiatan pengaturan hak atas tanah yang bertugas untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru adalah Instansi vertikal dari Badan Pertanahan Nasional yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada kepala Badan Pertanahan Nasional Rebuplik Indonesia.

Sekarang Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia berubah menjadi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 17 Tahun 2015 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang dan Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional yang ditetapkan pada 21 Januari 2015. Sesuai dengan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2015, bahwa kantor Pertanahan Kota Pekanbaru mempunyai tugas melaksanakan sebaaian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional dalam lingkungan wilayah Kota pekanbaru. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana Badan Pertanahan Nasional menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan dan penetapan kebijakan di bidang pertanahan
2. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang survei, pengukuran, dan pemetaan
3. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penetapan hak tanah, pendaftaran tanah, dan pemerdayaan masyarakat
4. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang di pengaturan, penataan, dan pengendalian kebijakan pertanahan
5. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengadaan tanah

6. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan dibidang pengendalian dan penanganan sengketa dan perkara pertanahan.
7. Pengawasan atas pelaksanaan tugas dilingkungan BPN
8. Pelaksanaan koordinasi tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi dilingkungan BPN
9. Pelaksanaan dan pengelolaan data informasi lahan pertanian pangan berkelanjutan dan informasi di bidang pertanahan
10. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan dibidang pertanahan, dan
11. Pelaksanaan pengembangan sumber dayamasyarakat di bidang pertanahan.

Selain menjalankan fungsinya, Badan Pertanahan Kota Pekanbaru juga memiliki tujuan antara lain sebagai berikut :

1. Melanjutkan Pengembangan infrastruktur pertanahan secara nasional, regional dan sektoral, yang diperlukan bagi seluruh Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional RI dan Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia;
2. Tetap berupaya mewujudkan suatu kondisi yang mampu menstimulasi, mendinamisasi dan memfasilitasi terselenggaranya survei dan pemetaan tanah secara cepat, modern dan lengkap serta tetap menjamin akurasi di seluruh wilayah Indonesia khususnya wilayah yang memiliki potensi ekonomi tinggi serta rawan masalah pertanahan;
3. Melanjutkan percepatan pendaftaran tanah dan penguatan hak atas tanah melalui program legalisasi aset pertanahan dengan biaya yang lebih murah, dengan waktu yang terukur;
4. Melanjutkan Penataan dan mengendalikan Penguasaan, Pemilikan, Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah dan mengokohkan keadilan di bidang sumber daya agraria, mengurangi kemiskinan, serta membuka lapangan kerja melalui Program Pembaruan Agraria Nasional (Reforma Agraria);
5. Tetap Mengupayakan pengurangan jumlah konflik, sengketa dan perkara pertanahan serta mencegah terciptanya konflik, sengketa dan perkara pertanahan baru;
6. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas pada semua unit kerja BPN RI;
7. Melanjutkan peningkatan mutu pelayanan publik di bidang pertanahan agar lebih berkualitas, terukur, akurat, tepat, transparan dan akuntabel, dengan tetap menjaga kepastian hukum.

Kemudian selain fungsi, tujuan, Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru juga memiliki sasaran yang ingin mereka capai demi mewujudkan kepentingan masyarakat antara lain sasarannya sebagai berikut:

- a. Meningkatnya kesejahteraan masyarakat melalui pemanfaatan agraria yang adil dan berkelanjutan;
- b. Terwujudnya ruang yang aman, nyaman, produktif, dan berkelanjutan;
- c. Berkurangnya kasus tata ruang dan pertanahan (sengketa, konflik, dan perkara).

Berdasarkan peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 1 Tahun 2010 dan Peraturan Pemerintah No.128 Tahun 2015 Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru memberikan beberapa jenis pelayanan diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1.1 : Jenis Pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru

No	Jenis Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru
1	Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengakuan dan penegasan hak 2. Konversi 3. Pemberian hak Perorangan (HM,HGB,HP) Badan hukum (HM,HGB,HP) Instansi Pemerintah (HP) <ol style="list-style-type: none"> 4. Wakaf <ol style="list-style-type: none"> a. Wakaf dari tanah yang belum bersertifikat b. Wakaf dari tanah negara 5. Pendaftaran hak milik atas satuan rumah susun
2	Pelayanan Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah <ol style="list-style-type: none"> 1. Peralihan hak atas tanah dan satuan rumah susun 2. Ganti nama sertifikat hak atas tanah dan hak milik atas rumah susun 3. Perpanjangan jangka waktu hak guna usaha/hak guna bangunan/hak pakai 4. Perubahan hak atas tanah 5. Hak tanggungan
3	Pelayanan pencatatan dan informasi pertanahan <ol style="list-style-type: none"> 1. Pencatatan <ul style="list-style-type: none"> -Blokir -Sita 2. Informasi pertanahan <ul style="list-style-type: none"> -Pengecekan sertifikat -Surat keterangan pendaftaran tanah -Informasi titik dasar teknik

No	Jenis Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru
	-Informasi peta
4	Pelayanan pengukuran bidang tanah <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengukuran bidang untuk pengambilan batas 2. Pengukuran dalam rangka kegiatan inventaris/pengadaan tanah 3. Pengukuran dalam rangka pembuatan bidang peta situasi lengkap 4. Pengukuran atas permintaan instansi atas permintaan instansi dan/atau masyarakat

sumber : Kantor Badan Pertanahan Kota Pekanbaru

Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik terkait pengurusan sertifikat tanah oleh Badan Pertanahan kota pekanbaru membuat masyarakat ikut berpartisipasi sehingga rata-rata pemohon dalam pengurusan sertifikat tanah setiap tahunnya mengalami peningkatan. Untuk keterangan lebih lanjut dapat kita lihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.2 Jumlah Pengurusan Sertifikat Tanah pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru Tahun 2018 dan 2019

Jenis Sertifikat Tanah	Tahun 2018	Tahun 2019
Hak Milik	1974	2330
Hak Guna Usaha	672	753
Hak Guna Bangunan	160	285
Hak Pakai	3	8
Hak Wakaf	16	25
Jumlah	2.825	3.401

Sumber: Kantor pertanahan Kota Pekanbaru

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pengurusan hak atas tanah , Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru memberikan pelayanan dari jenis, pengaturan dan pemilik tanah. Berdasarkan laporan Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru tahun anggaran 2019 jumlah sertifikat tanah yang telah diselesaikan

berjumlah 2.175 bidang. Adapun jumlah sertifikat hak milik yang dikeluarkan oleh kantor Badan pertanahan Kota Pekanbaru Tahun Anggaran 2019 sebagai berikut :

Tabel 1.3 Jumlah Sertifikat Hak Milik yang dikeluarkan oleh Kantor Badan Pertanahan Kota Pekanbaru Tahun Anggaran 2019

No	Bulan	Jumlah Sertifikat Tanah	
		Masuk	Keluar
1	Januari	194	187
2	Februari	280	274
3	Maret	236	214
4	April	228	218
5	Mei	188	178
6	Juni	177	167
7	Juli	226	176
8	Agustus	164	156
9	Semptember	150	145
10	Oktober	140	130
11	November	165	155
12	Desember	182	175
Jumlah		2.330	2.175

Sumber : Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

Sehingga arti pentingnya masyarakat dalam mengurus atau memiliki hak atas tanah atau sertifikat untuk menuju kearah kepastian hukum atas tanah tercantum dalam ketentuan-ketentuan dari pasal-pasal yang mengatur tentang pendaftaran tanah,dalam pasal 19 UUPA disebutkan untuk menjamin kepastian hukum dari hak-hak atas tanah, UUPA mengharuskan pemerintah untuk mengadakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia yang bersifat “rech kadaster” artinya yang bertujuan untuk menjamin kepastian hukum,dengan di selenggarakanya pendaftaran tanah,maka pihak-pihak yang bersangkutan dengan mudah dapat mengetahui status hukum tanah yang dihadapinya, letak, luas dan batas-batasnya,siapa yang punya dan beban-beban apa yang melekat

diatas tanah tersebut. Terdapat beberapa fungsi dari akta tanah atau sertifikat tanah di dalam kehidupan manusia,yaitu:

1. Untuk memastikan adanya kepastian hukum atas kepemilikan tanah
2. Mencegah terjadinya sengketa tanah
3. Menjaga stabilitas harga tanah dan dapat menjadi jaminan pinjaman bank

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat,maka pemerintah telah menetapkan kebijakan pelayanan kepada masyrakat dalam pengelolaan dan pengembangan pertanahan. Untuk itu telah telah dikeluarkan Intruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 tahun 1998 tentang peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan masyarakat di bidang pertanahan.

Adapun upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan meliputi :

1. Tertib administrasi
2. Ketersedian dan fungsi loket
3. Kejelasan prosedur pelayanan
4. Kejelasan dan kelengkapan persyaratan
5. Kepastian biaya
6. Kepastian waktu
7. Pemberian pelayanan informasi
8. Penataan ruang kerja yang efisien dan efektif sesuai dengan mekanisme kerja

Disamping itu dalam pelaksanaan pelayanan dalam pembuatan sertifikat hak milik tanah,Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Pekanbaru memiliki tenaga administrasi berjumlah 53 orang yang terbagi dari beberapa bagian.

Tabel 1.3 Daftar Pegawai Staf Pelayanan Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru

No	Bidang Tugas	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Sub Bagian Tata Usaha	11 orang	6 orang	17 orang
2	Seksi Survei, Pengukuran, dan Penataan	16 orang	-	16 orang
3	Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan	3 orang	-	3 orang
4	Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah	8 orang	3 orang	11 orang

No	Bidang Tugas	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
5	Seksi Pengendalian dan Pernerdayaan	2 orang	1 orang	3 orang
6	Seksi Sengketa, Konflik, dan Perkara	2 orang	1 orang	3 orang
Jumlah		42 orang	11 orang	53 orang

Sumber: Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

Dengan adanya tugas tersebut yang ditujukan kepada Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota, diharapkan dalam memberikan pelayanan pertanahan kepada masyarakat dapat ditingkatkan pelayanannya, dengan tidak meninggalkan peraturan perundang-undangan yang ada, sehingga dapat menjamin kepastian hukum terhadap setiap penguasaan tanah. Dalam proses pelayanan di bidang pertanahan maka Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru telah menggunakan sistem loket. Adapun jumlah loket yang digunakan dalam pengurusan sertifikat hak milik pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.4 : Jumlah Loket Pelayanan Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru

No	Daftar Loket	Keterangan	
1	Loket 1	Informasi	Pendaftaran
2	Loket 2	Penerimaan berkas	Pengantrian berkas masuk
3	Loket 3	Pelayanan keuangan	Biaya disetor kenegara, berkas masuk baru bisa diproses
4	Loket 4	Pelayanan penyerahan produk	Pengambilan berkas yang sudah diproses untuk ditindaklanjuti ke tahap selanjutnya
5	Loket 5	Pelayanan informasi pengukuran	Pengaduan tentang informasi pengukuran lapangan
6	Loket 6	One the service	Pelayanan permohonan 1 hari siap. Cek in royal pelunasan melalui bank
7	Loket 7	Cek plot dan penentuan pengukuran	Mengetahui posisi tanah yang harus diukur

Sumber: Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

Pelaksanaan pendaftaran tanah terbagi atas 2 tahap yaitu pendafrtan tanah untuk pertama kali dan pendaftaran tanah berkelanjutan. Dalam pelaksanaannya pendaftaran tanah untuk pertama kali dilaksanakan melalui pendaftaran tanah secara sistematis dan pendaftaran tanah secara sporadik. Pendaftaran tanah untuk pertama kali dilakukan serentak yang meliputi semua objek pendaftaran tanah yang belum didaftar dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa /kelurahan disebut pendafrtan tanah secara sistematis, sedangkan pendafataran tanah secara sporadik adalah pendaftaran tanah untuk pertama kali mengenai satu atau beberapa objek pendaftaran tanah dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa/kelurahan secara individual.

Adapun SOP dalam pengurusan sertifikat tanah pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru yaitu:

a. Persyaratan pengurusan sertifikat tanah

1. Formulir permohonan yang sudah diisi yang ditandatangani pemohon atau kuasanya apabila dikuasakan dan difoto copy rangkap 3 (tiga)
2. Foto copy (KTP, KK) pemohon dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket rangkap 3 (tiga)
3. Bukti pemilikan tanah/atas hak milik adat/bekas milik adat
4. Foto copy SPPT PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket dan penyerahan bukti SSB (BPHTB)
5. Melampirkan bukti SSP/PPH sesuai dengan ketentuan. (peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010)
6. Mengisi form permohonan
7. Map biru 4 (empat) buah satu permohonan

Keterangan:

Formulir permohonan memuat:

1. Identitas diri
2. Luas, letak dan penggunaan tanah yang dimohon
3. Pernyataan tanah tidak sengketa
4. Pernyataan tanah dikuasai secara fisik

b. Biaya yang dikenakan dalam pengurusan sertifikat tanah

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.128 Tahun 2015 pasal 4 ayat (1) sebagai berikut:

1. tarif pelayanan pengukuran dan pemetaan batas bidang tanah sebagai berikut :

- Luas tanah sampai dengan 10 hektar

$$T_u = \left(\frac{\text{luas}}{500} \times \text{HSBK}_u \right) + \text{Rp } 100.000.-$$

- Luas tanah lebih dari 10 hektar sampai dengan 1000 hektar

$$T_u = \left(\frac{\text{luas}}{4000} \times \text{HSBK}_u \right) + \text{Rp } 14.000.000.-$$

- Luas tanah lebih dari 1000 hektar

$$T_u = \left(\frac{\text{luas}}{10000} \times \text{HSBK}_u \right) + \text{Rp } 134.000.000.-$$

Tarif pelayanan pemeriksaan tanah oleh panitia dan tim peneliti tanah

- $T_{pp} = \left(\frac{\text{luas}}{500} \times \text{HSBK}_{pp} \right) + \text{Rp } 350.000.-$

2. Biaya pelayanan pendaftaran

- Perorangan : Rp 50.000,00,-
- Badan hukum Rp 100.000,00,-

c. Waktu penyelesaian pengurusan sertifikat tanah

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.128 tahun 2015, lamanya pengurusan sertifikat tanah sebagai berikut :

- 38 (tiga puluh delapan) hari untuk:
 - Tanah pertanian yang luasnya tidak lebih dari 2 Ha
 - Tanah non pertanian yang luasnya lebih dari 2.000 m² s.d 5000 m²
- 57 (lima puluh tujuh) hari untuk:
 - Tanah pertanian yang luasnya lebih dari 2 Ha
 - Tanah non pertanian yang luasnya lebih dari 2.000 m²s.d 5.000 m²
- 97 (sembilan puluh tujuh) hari untuk :
 - Tanah non pertanian yang luasnya lebih dari 5.000 m

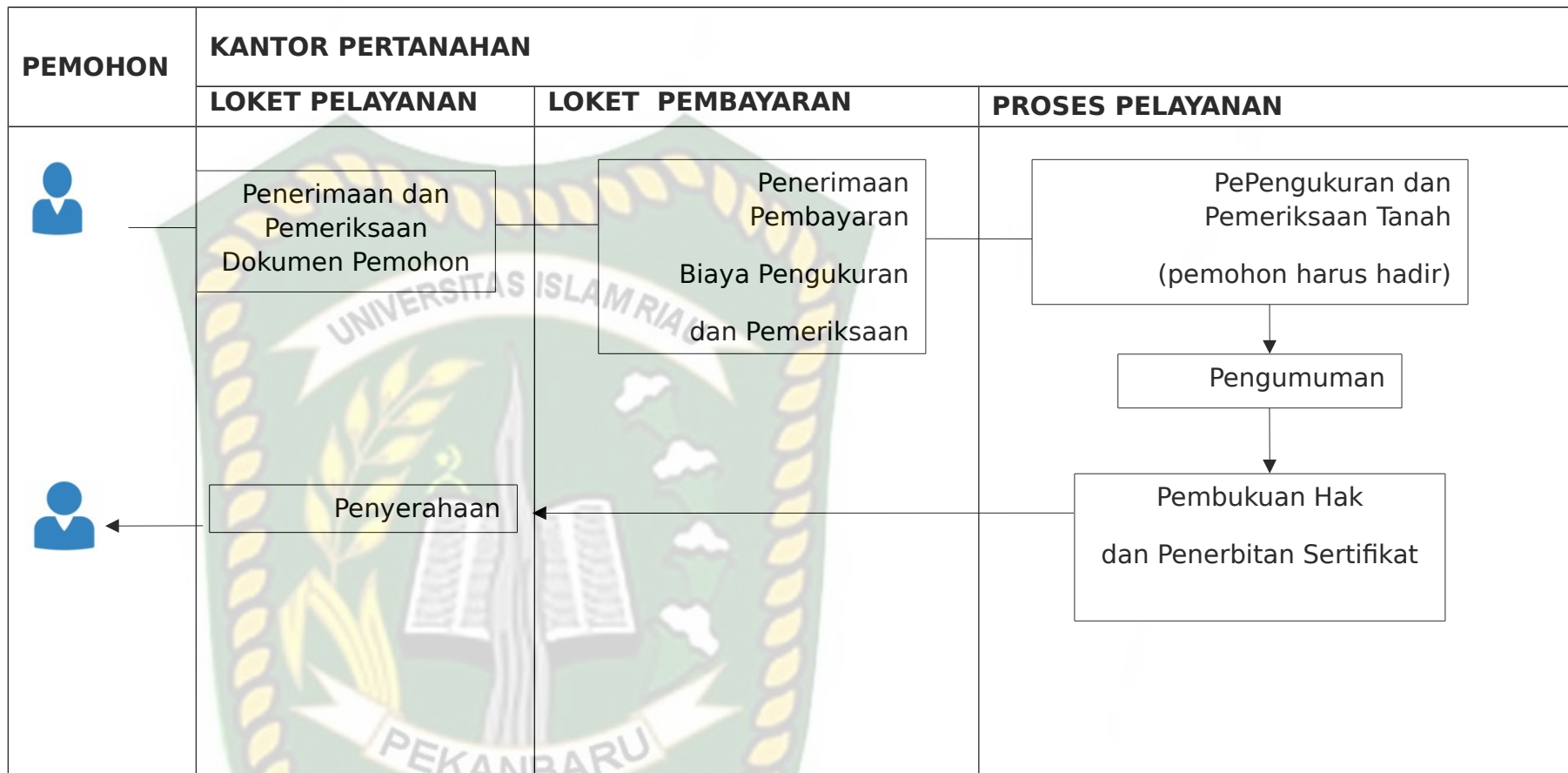
Ada pun mekanisme atau bagan alir penerbitan sertifikat hak milik tanah yaitu sebagai berikut:

Gambar 1.1 : Bagan Alir Proses Pemberian Hak Milik/Hak Guna Usaha/Hak Pakai/Hak Pengelola di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



sumber: Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru

Dari gambar diatas dapat penulis jelaskan bahwa proses pengurusan berkas sertifikat tanah di kota Pekanbaru harus melalui tahapan demi tahapan untuk mendapatkan pengesahan atas sertifikat tanah,yang mana di mulai dari loket pelayanan kemudian dilanjutkan ke loket pembayaran dan selanjutnya adalah pengecekan dan proses pelayanan berkas dan selanjutnya menunggu pengumuman dan pembukuan dan penerbitan sertifikat lalu penyerahan sertifikat tanah.

Dengan diselenggarakannya pengurusan sertifikat tanah,maka pihak-pihak yang bersangkutan dengan mudah dapat mengetahui status hukum tanah yang dihadapinya,letak,luas dan batas-batasnya,siapa yang punya dan beban-beban apa yang melekat diatas tanah tersebut. Disisi lain, pelaksanaan kinerja pada seksi hak tanah dan pendaftaran tanah oleh masyarakat pada kantor pertanahan kota Pekanbaru belum memuaskan masyarakat yang akan mengurus tentang sertifikat tanah,ini bisa di pengaruhi oleh sumber daya manusia (SDM) belum mempunyai kemampuan yang memadai,masyarakat masih mendapatkan kesulitan baik itu di bidang pelayanan administrasi, maupun dalam menyiapkan persyaratan yang harus dipenuhi dalam menerbitkan sertifikat tanah mereka, mereka juga diberatkan dengan tingginya biaya yang harus dikeluarkan dalam menerbitkan sertifikat tanah mereka dan lamanya proses penyelesaian sertifikat tersebut.

Oleh karena itu dalam pencapaian tujuan dan tugas yang begitu besar tidak akan terlepas dari perhatian akan volume kerja, kemampuan, pembiayaan, sarana, penempatan kerja serta susunan organisasi tata kerja yang ditetapkan. Sebagai salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat,diharapkan pegawai kantor Badan

Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru dapat memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap para pengguna pelayanan.

Dari masalah yang di paparkan diatas peneliti menemukan beberapa fenomena permasalahan :

1. Kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat yang mengakibatkan ketidakpahaman masyarakat terhadap prosedur, persyaratan, biaya, serta waktu penyelesaian yang sering tidak tepat waktu yang telah dijanjikan.
2. Ketidaksiplinan pegawai kantor pertanahan dalam hal waktu yang terkadang datang tidak tepat waktu dan pada saat jam kerja tidak berada ditempat sehingga masyarakat harus menunggu.

Berdasarkan dari fenomena yang penulis temukan dilapangan sesuai yang diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk menelitinya lebih lanjut dengan mengangkat judul : **“Efektivitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka penulis menetapkan rumusan masalah dalam penulisan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru ?
2. Faktor- faktor apa saja yang menjadi penghambat pengurusan sertifikat hak milik pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru ?

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui efektivitas mengenai pelayanan pengurusan sertifikat hak milik pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan pengurusan sertifikat hak milik pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru

2. Kegunaan Penelitian

1. Guna Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu pemerintahan khususnya terhadap efektifitas pelayanan pengurusan sertifikat hak milik di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

2. Guna Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti untuk melakukan penulisan skripsi guna untuk memperoleh gelar sarjana (srata satu) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Islam Riau.

3. Guna praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru khususnya bagian pelayanan pengurusan sertifikat tanah agar dapat memberikan pelayanan prima dan berkualitas

BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Pemerintahan dan Ilmu Pemerintahan

a. Pengertian

Pemerintahan berasal dari kata pemerintah, yang paling sedikit “perintah” tersebut memiliki empat unsur yaitu, ada dua pihak yang terkandung, kedua pihak tersebut saling memenuhi hubungan, pihak yang memerintah memiliki wewenang, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan. Perbedaan pemerintahan dalam arti sempit dengan pemerintahan dalam arti luas. Pemerintahan dalam arti sempit meliputi lembaga yang mengurus pelaksanaan roda pemerintahan (eksekutif), sedangkan pemerintahan dalam arti luas selain eksekutif termasuk juga lembaga yang membuat peraturan perundang-undangan (legislatif) dan melaksanakan peradilan (yudikatif).

Pemerintahan adalah sekelompok orang-orang tertentu yang baik secara dan benar serta indah melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu dalam mengordinasikan, memimpin dalam hubungan antara dirinya dengan masyarakat, antara departemen dan unit dalam tubuh pemerintahan itu sendiri. (Syafie, 2013;12).

Menurut Ndraha (2003:5) pemerintahan adalah sebuah sistem multiproses yang bertujuan memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan jasa publik dan layanan sipil.

Menurut Munaf (2016:47) mengatakan pemerintahan dalam paradigma lama memiliki objek material Negara sehingga pemerintahan berorientasi pada kekuasaan, namun dalam paradigma baru pemerintahan dipandang memiliki objek materialnya masyarakat, sehingga pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan/Negara.

Menurut Awang dan Mendra Wijaya (2012:6) mendefinisikan bahwa pemerintahan adalah sebuah badan yang menetapkan dan melaksanakan kebijakan publik dan gerakan eksekutif, politik dan berdaulat melalui adat istiadat institusi dan hukum dalam sebuah negara.

Menurut Ridwan (2014:30-31) pemerintahan adalah segala urusan yang dilakukan oleh negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan masyarakat dan kepentingan negara.

Menurut Ndraha (2011:36) pemerintah adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat. Sedangkan yang dimaksud dengan pemerintah adalah proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat. Di dalam kata dasar “perintah” paling sedikit ada 4 unsur penting yang terkandung didalamnya sebagai berikut:

1. Ada dua pihak yang memerintah disebut pemerintah dan pihak yang diperintah disebut rakyat.
2. Pihak yang memerintah memiliki kewenangan dan pihak legitimasi untuk mengatur dan mengurus rakyat.
3. Hal yang diperintah mempunyai keharusan untuk taat kepada pemerintah yang sah.
4. Antara pihak yang memerintah dengan pihak yang diperintah terdapat hubungan timbal balik secara vertikal maupun secara horizontal (syafi'ie 2001:43-44)

Menurut Maulidiah (2014;1-2) pemerintahan secara umum adalah orang atau sekelompok orang yang diberikan legitimasi oleh masyarakat untuk menyelenggarakan tugas-tugas pemerintah, dan dilengkapi oleh alat-alat kelengkapan negara yang berperan membantu pemerintahan dalam menyelenggarakan tugas-tugas Pemerintah.

Sedangkan menurut Prof.DR.H.A. Brasz (2013:35) ilmu pemerintahan dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga atau dinas pemerintahan umum itu di susun dan di fungsikan, baik secara internal maupun eksternal terhadap masyarakat.

Rosentahl dalam Syafiie (2013;34) berpendapat bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang menggeluti studi tentang kinerja internal dan eksternal dari struktur-struktur dan proses-proses dalam pemerintahan.

b. Fungsi-fungsi pemerintahan

Secara umum fungsi pemerintahan mencakup tiga fungsi pokok yang seharusnya dijalankan oleh pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah (H. Nurul Aini dalam Haryanto dkk, 1997 : 36-37).

1. Fungsi Pengaturan.
Fungsi ini dilaksanakan pemerintah dengan membuat peraturan perundang-undangan untuk mengatur hubungan manusia dalam masyarakat. Pemerintah adalah pihak yang mampu menerapkan peraturan agar kehidupan dapat berjalan secara baik dan dinamis. Seperti halnya fungsi pemerintah pusat, pemerintah daerah juga mempunyai fungsi pengaturan terhadap masyarakat yang ada di daerahnya. Perbedaannya, yang diatur oleh Pemerintah Daerah lebih khusus, yaitu urusan yang telah diserahkan kepada Daerah. Untuk mengatur urusan tersebut diperlukan Peraturan Daerah yang dibuat bersama antara DPRD dengan eksekutif.
2. Fungsi Pelayanan.
Perbedaan pelaksanaan fungsi pelayanan yang dilakukan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah terletak pada kewenangan masing-masing. Kewenangan pemerintah pusat mencakup urusan Pertahanan Keamanan,

Agama, Hubungan luar negeri, Moneter dan Peradilan. Secara umum pelayanan pemerintah mencakup pelayanan publik (*Public service*) dan pelayanan sipil (*Civil service*) yang menghargai kesetaraan.

3. Fungsi Pemberdayaan.

Fungsi ini untuk mendukung terselenggaranya otonomi daerah, fungsi ini menuntut pemberdayaan Pemerintah Daerah dengan kewenangan yang cukup dalam pengelolaan sumber daya daerah guna melaksanakan berbagai urusan yang didesentralisasikan. Untuk itu Pemerintah Daerah perlu meningkatkan peranserta masyarakat dan swasta dalam kegiatan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan. Kebijakan pemerintah, pusat dan daerah, diarahkan untuk meningkatkan aktifitas ekonomi masyarakat, yang pada jangka panjang dapat menunjang pendanaan Pemerintah Daerah. Dalam fungsi ini pemerintah harus memberikan ruang yang cukup bagi aktifitas mandiri masyarakat, sehingga dengan demikian partisipasi masyarakat di Daerah dapat ditingkatkan. Lebih-lebih apabila kepentingan masyarakat diperhatikan, baik dalam peraturan maupun dalam tindakan nyata pemerintah.

Rasyid (2002;14) mengemukakan bahwa tugas-tugas pokok pemerintahan adalah :

1. Menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar, dan menjaga agar tidak menjadi pemberontak dari dalam yang dapat menggulingkan pemerintah yang sah atau mengancam integritas negara melalui cara-cara kekerasan.
2. Menjaga ketertiban dengan mencegah terjadinya bentrokan antar warga masyarakat, menjamin agar perubahan apapun yang terjadi dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
3. Menjamin diterapkan perlakuan yang adil kepada masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka.
4. Melakukan pekerjaan umum dan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintahan
5. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.

c. Urusan Pemerintahan

Sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, klasifikasi urusan pemerintahan dalam pasal 9 ayat (1) bahwa urusan pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan pemerintahan absolut adalah urusan pemerintahahn yang sepenuhnya menjadi

kewenangan pemerintah pusat. Urusan pemerintahan konkuren adalah urusan pemerintahan yang yang dibagi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota yang diserahkan ke daerah sebagai dasar pelaksanaan otonomi daerah. Sedangkan urusan pemerintahan umum adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan presiden sebagai kepala pemerintahan.

Urusan pemerintahan konkuren yang mejadi kewenangan daerah meliputi urusan pemerintahan wajib dan urusan pemerintahan pilihan. Urusan pemerintahan wajib terdiri dari urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan urusan pemerintahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar.

Sesuai dengan pasal 12 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, jenis urusan pemerintah wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar meliputi :

1. pendidikan;
2. kesehatan;
3. pekerjaan umum dan penataan ruang;
4. perumahan rakyat dan kawasan permukiman;
5. ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat, dan
6. sosial

Urusan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar sebagaimana diatur dalam Pasal 12 ayat (2) meliputi :

1. tenaga kerja;
2. pemerdayaan perempuan dan perlindungan anak;
3. pangan;
4. **pertanahan;**
5. lingkungan hidup;
6. administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
7. pemerdayaan masyarakat dan desa;
8. pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
9. perhubungan;

10. komunikasi dan informatika;
11. koperasi, usaha kecil, dan menengah;
12. penanaman modal;
13. kepemudaan dan olahraga;
14. statistik;
15. persandian;
16. kebudayaan;
17. perpustakaan; dan
18. kearsipan

Sedangkan urusan pemerintahan pilihan sebagaimana dimaksud dalam pasal

11 ayat (1) meliputi :

1. kelautan dan perikanan;
2. pariwisata;
3. pertanian;
4. energi dan sumber daya mineral;
5. perdagangan;
6. perindustrian;
7. kehutanan;
8. transmigrasi.

2.Efektivitas

a. Pengertian

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris *effective* artinya berhasil. Sesuatu yang dilakukan dengan baik. Robbins (1994) mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi jangka pendek dan jangka panjang. Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas.

Menurut Sondang P. Siagian (2002:151) efektivitas adalah tercapainya sasaran yang ditentukan pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang dialokasikan untuk melakukan kegiatan tertentu.

Menurut Effendi efektivitas adalah komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang

ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan (Effendi,2003:14).

Menurut Sumardi (2005:105), efektivitas pada dasarnya adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasi sesuai yang ditetapkan.

Menurut Fathoni (2006:29) mengatakan efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah waktu tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu,tepat pada waktunya. Berarti efektivitas sebagai orientasi kerja menyoroti empat hal yaitu:

1. Sumber daya,dana,sarana dan prasarana yang dapat digunakan sudah ditentukan dan dibatasi
2. Jumlah dan mutu barang dan jasa yang harus dihasilkan telah ditentukan
3. Batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa tertentu sudah dirumuskan
4. Tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas sudah dirumuskan

Menurut Hari Lubis dan Huseini efektivitas adalah suatu kesatuan dari kelompok manusia,yang saling berinteraksi menurut suatu pola tertentu sehingga anggota organisasi memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing,memilki tujuan tertentu dan batas-batas yang jelas sehingga bisa dipisahkan secara tegas dari lingkungannya.

Sadad (2014:41) mengatakan efektifitas merupakan konsep yang luas mencakup berbagai faktor dan dari sudut pandang mana kita melihatnya. Untuk membuat efektifitas menjadi konkren (dapat diukur) banyak kriteria yang dapat digunakan, meliputi:

1. Pemanfaatan sumber daya
2. Kepuasan kerja
3. Kemampuan ber laba
4. Kemampuan adaptasi
5. Produktivitas kerja

Subkhi dan jauhar (2013;247) berpendapat bahwa efektifitas adalah hubungan antara output dan tujuan. berarti bahwa efektifitas merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan.

Menurut Dun Can efektifitas adalah sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya. Ada beberapa ketepatan untuk mencapai keefektivitasan yaitu :

1. pencapaian tujuan, yaitu keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, di perlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu jangka waktu pencapaian ditentukan dan sasaran merupakan target konkrit.
2. Integrasi, yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan sesuatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari beberapa faktor yaitu prosedur dan proses sosialisasi.
3. Adaptasi, yaitu proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dilingkungannya.

Adaptasi terdiri dari beberapa faktor yaitu peningkatan kemampuan dan sarana dan prasarana.

b. Tingkatan efektivitas

Efektivitas memiliki tiga tingkatan sebagaimana yang didasarkan oleh DavidJ. Lawless dalam Gibson, Ivancevich dan Donnely (1997:25-26) antara lain:

a. Efektivitas Individu

Efektivitas Individu didasarkan pada pandangan dari segi individu yang menekankan pada hasil karya karyawan atau anggota dari organisasi.

b. Efektivitas Kelompok

Adanya pandangan bahwa pada kenyataannya individu saling bekerja sama dalam kelompok. Jadi efektivitas kelompok merupakan jumlah kontribusi dari semua anggota kelompoknya.

c. Efektivitas Organisasi

Efektivitas organisasi terdiri dari efektivitas individu dan kelompok. Melalui pengaruh sinergitas, organisasi mampu mendapatkan hasil karya yang lebih tinggi tingkatannya daripada jumlah hasil karya tiap-tiap bagiannya. Efektivitas dalam kegiatan organisasi dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran telah dicapai.

3. Pelayanan

a. Pengertian

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan dengan jelas tentang pengertian dari pelayanan yakni suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain.

Menurut Kotler (dalam Lukman,2000:8) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan,dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan menurut Pasalong (2010;128) di defenisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Sampara (dalam Sinambela,2014;5) pelayanan adalah sesuatu kegiatan atau urusan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sedangkan menurut Cowel dan Kotler (dalam Awang,2007:67) menyatakan bahwa pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak lain dan pada dasarnya tidak terwujud (*intangibile*).

Pelayanan menurut Gronross (dalam Maulidiah:2014) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat (tidak dapat diraba) yang dapat terjadi sebagai akibat adanya suatu interaksi antar unsur konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsur karyawan yang memberikan pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan oleh pemberi

pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan dari konsumen atau pelanggan.

Menurut Sugiarto (2003:26) bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dll) pada tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani dan dilayani.

Sinambela (2014:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Robert (1996:30) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam, barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.

Sedangkan menurut Widodo (2001:131) pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya

pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan,maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Bentuk pelayanan

Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan kedalam beberapa jenis pelayanan,yaitu:

1. Pelayanan administratif
Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk(KTP), akte pernikahan, akte kelahiran, akte kematian, sertifikat kepemilikan / penguasaan tanah dan sebagainya.
2. Pelayanan barang
Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh pihak publik,misalnya jaringan telepon,penyediaan tenaga listrik,air bersih,dan sebagainya
3. Pelayanan jasa
Pelayanan jasa adalah pelayanan yang mengasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik misalnya pendidikan,pemeliharaan kesehatan,penyelenggaraan transportasi, dan lain sebagainya.
4. Pelayanan publik
Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

c. Prinsip-prinsip pelayanan publik

Menurut Moenir (dalam skripsi Jalis,2009;17) prinsip-prinsip dari penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit,mudah dipahami dan dapat dilaksanakan
2. Kejelasan,kejelasan ini meliputi
 - Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.
4. Akurasi yaitu produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan yaitu proses dan produk pelayan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab yaitu pimpinan pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan.

d. Asas-asas Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, lengkap dan terjangkau.

Oleh sebab itu pelayanan publik mengandung unsur-unsur dasar (asas-asas) antara lain sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keraguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

4. Sertifikat Tanah

a. Pengertian

Menurut Chomzh sertifikat adalah surat tanda bukti hak yang terdiri salinan buku tanah dan surat ukur, diberi sampul jilid menjadi satu yang bentuknya ditetapkan oleh Menteri Negara Agraria atau Kepala Badan pertanahan Nasional.

Tanda bukti yang diberikan kepada pemegang hak atas tanah adalah sertifikat. Sedangkan sertifikat tanah adalah surat tanda bukti hak sebagaimana di maksud dalam pasal 19 ayat (2) huruf c UUPA untuk hak atas tanah, hak

pengelolaan, tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan.

Selanjutnya pasal 32 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, sertifikat merupakan surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat di dalamnya, sepanjang data fisik dan data yuridis tersebut sesuai dengan data yang ada dalam surat ukur dan buku tanah yang bersangkutan.

Dari uraian diatas penulis berpendapat bahwa sertifikat adalah surat tanda bukti hak yang dijilid dan diterbitkan oleh Kantor Pertanahan, yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat didalamnya, dimana data tersebut sesuai dengan data yang ada dalam surat ukur dan buku tanah yang bersangkutan.

b. Fungsi Sertifikat Tanah

Sertifikat hak atas tanah memiliki banyak fungsi bagi pemiliknya dan fungsi itu tidak bisa digantikan dengan benda lain. Fungsi sertifikat tanah antara lain :

1. Sertifikat tanah berfungsi sebagai alat pembuktian yang kuat sebagaimana disebutkan dalam pasal 19 ayat (2) c UUPA. Seseorang atau badan hukum akan mudah membuktikan dirinya sebagai pemegang hak atas suatu tanah. Apabila sudah jelas namanya tercantum dalam sertifikat itu. Semua keterangan yang ada dalam sertifikat tersebut memiliki kekuatan hukum dan harus di terima sebagai keterangan yang benar sepanjang tidak ada bukti lain yang dapat membuktikan sebaliknya.
2. Sertifikat tanah memberikan kepercayaan bagi pihak bank atau kreditor untuk memberikan pinjaman kepada pemiliknya. Dengan demikian, apabila pemegang hak atas tanah itu seorang pengusaha maka akan mudah baginya mengembangkan usahanya karena kebutuhan modal akan mudah di peroleh.
3. Bagi Pemerintah, dengan adanya sertifikat tanah membuktikan bahwa tanah yang bersangkutan telah terdaftar pada kantor agraria. Ini akan membantu dalam memperbaiki administrasi pertanahan di Indonesia.

c. Jenis-jenis Sertifikat Tanah

Mengingat pentingnya peranan tanah bagi kehidupan manusia, hak kepemilikan tanah bersifat mutlak sehingga hal ini secara tidak langsung meniadakan kemungkinan hak milik atas tanah diganggu gugat oleh pihak lain yang tidak memiliki kepentingan atas tanah tersebut. Hak atas tanah dapat diperoleh berdasarkan transaksi, perbuatan hukum atau perundang-undangan. Perolehan hak tersebut dapat dibuktikan melalui sertifikat hak atas tanah. Berikut beberapa hak atas tanah, yaitu :

- a. Hak Milik (HM) Hak milik merupakan hak terkuat atas suatu tanah, dalam arti hak ini bersifat mutlak dan tidak dapat diganggu gugat oleh pihak lainnya. Definisi berdasarkan Pasal 20 ayat (1) UUPA, “Hak milik adalah hak turun-temurun, terkuat dan terpenuh yang dapat dipunyai orang-orang atas tanah dengan mengingat peraturan ketentuan dalam Pasal 6”.

Kata-kata “terkuat dan terpenuh” itu dimaksud untuk membedakannya dengan hak guna usaha, hak guna bangunan, hak pakai dan lainnya yaitu untuk menunjukkan bahwa diantara hak-hak atas tanah yang dimiliki orang, hak miliklah yang mempunyai kekuatan hukum paling kuat dan penuh. Hak milik memiliki fungsi ekonomi, yaitu dapat dijadikan sebagai jaminan utang dengan dibebani tanggungan sebagaimana diatur dalam Pasal 26 UUPA.

Hak milik merupakan hak yang bersifat asasi bagi setiap orang. Indonesia menganut hak asasi sebagai warga negara yaitu seorang warga negara

juga memiliki kewajiban asasi untuk menghormati hak-hak asasi warga lainnya.

Hak asasi manusia bukanlah hak asasi orang yang terlepas dan bersifat individual yang sebebas-bebasnya.

Berkenaan dengan hal itu, sifat khas dari hak milik ialah hak yang turun temurun, terkuat dan terpenuhi. Bahwa hak milik merupakan hak yang kuat, berarti hak itu tidak mudah dihapus dan mudah dipertahankan terhadap gangguan pihak lain. Oleh karena itu hak tersebut wajib didaftar. Ciri-ciri hak milik adalah sebagai berikut:

1. Hak milik adalah hak yang terkuat (Pasal 20 UUPA) sehingga harus didaftarkan.
2. Dapat beralih, artinya dapat diwariskan kepada ahli warisnya (Pasal 20 UUPA).
3. Dapat dialihkan kepada pihak yang memenuhi syarat (Pasal 20 sampai Pasal 26 UUPA).
4. Dapat menjadi induk dari hak-hak atas tanah yang lain, artinya dapat dibebani dengan hak-hak atas tanah lain, yaitu hak guna bangunan, hak pakai, hak sewa, hak gadai, hak usaha bagi hasil, dan hak menumpang. Hak milik sebaliknya tidak dapat berinduk pada hak atas tanah lainnya.
5. Dapat dijadikan jaminan utang dengan dibebani hak tanggungan (Pasal 25 UUPA).
6. Dapat dilepaskan oleh mempunyai hak atas tanah (Pasal 27 UUPA).
7. Dapat diwakafkan (Pasal 49 ayat (3) UUPA)

Dalam UUPA Pasal 21 ayat (1) dan ayat (2), diatur mengenai pembatasan-pembatasan terhadap kepemilikan atas tanah. Pasal tersebut menjelaskan bahwa yang berhak atas hak milik adalah warga negara Indonesia dan badan-badan hukum yang ditetapkan oleh pemerintah dan memenuhi syarat-syarat dapat mempunyai hak milik. Sementara itu, orang-orang wajib melepaskan hak milik atas tanah menurut Pasal 21 ayat (3) dan (4) UUPA, sebagai berikut :

1. Warga negara asing.

2. Warga negara Indonesia yang mempunyai hak milik dan setelah berlakunya UUPA ini kehilangan kewarganegaraannya.
3. Seseorang yang memiliki dua status kewarganegaraan.

Terjadinya hak milik. Hak milik atas tanah dapat terjadi melalui 3 cara sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 22 UUPA, yaitu :

1. Hak milik atas tanah yang terjadi menurut hukum adat.
2. Hak milik atas tanah terjadi karena penetapan pemerintah.
3. Hak milik atas tanah terjadi karena ketentuan undang-undang.

b. Hak Guna Usaha (HGU)

Hak guna usaha adalah tanah diserahkan kepemilikan kepada subjek atas tanah lain untuk jangka waktu tertentu dan jika jangka waktu tersebut telah tercapai, tanah tersebut harus diserahkan kembali kepada negara. Artinya kepemilikan hak atas tanah pada hak guna usaha bersifat sementara. Dengan demikian maka sifat-sifat dari Hak Guna Usaha adalah :

1. Hak atas tanah untuk mengusahakan tanah Negara untuk keperluan perusahaan pertanian, perikanan dan peternakan.
2. Jangka waktu 25 atau 35 tahun dan dapat diperpanjang dengan waktu 25 tahun.
3. Luas minimum 5 Hektare jika luasnya lebih dari 25 Ha, harus mempergunakan tehnik perusahaan yang baik.
4. Dapat beralih dan dialihkan.
5. Dapat dijadikan jaminan kredit dengan dibebani hak tanggungan.

c. Hak Guna Bangunan (HGB)

Hak guna bangunan adalah hak untuk mendirikan dan mempunyai bangunan di atas sebidang tanah dan tanah tersebut bukan kepunyaan dari pemilik bangunan dan jangka waktu kepemilikannya paling lama 30 tahun dan dapat diperpanjang untuk jangka waktu paling lama 20 tahun.

Jadi, dalam hal ini pemilik bangunan berbeda dari pemilik hak atas tanah dimana bangunan tersebut didirikan. Ini berarti seorang pemegang Hak Guna Bangunan adalah berbeda dari pemegang Hak Milik atas bidang tanah dimana bangunan tersebut didirikan; atau dalam konotasi yang lebih umum, pemegang Hak Guna Bangunan bukanlah pemegang Hak Milik dari tanah dimana bangunan tersebut didirikan.

Berdasarkan Pasal 35 ayat (3) UUPA, Hak Guna Bangunan dapat beralih dan dialihkan kepada pihak lain dengan cara pewarisan, yang harus dibuktikan dengan adanya hal-hal sebagai berikut:

1. Surat wasiat atau surat keterangan sebagai ahli waris yang dibuat oleh pejabat yang berwenang;
 2. Surat keterangan kematian pemegang Hak Guna Bangunan yang dibuat oleh pejabat yang berwenang;
 3. Bukti identitas para ahli waris; dan
 4. Sertifikat Hak Guna Bangunan yang bersangkutan.
- d. Hak Pakai (HP)

Hak pakai adalah hak untuk menggunakan atau memungut hasil dari tanah yang dikuasai langsung oleh negara atau hak pakai yaitu : “Hak untuk menggunakan dan atau tanah yang dikuasai langsung oleh negara atau tanah orang lain yang memberikan wewenang dan kewajiban yang ditentukan dalam keputusan pemberiannya oleh pejabat yang berwenang memberikannya atau dalam perjanjian dengan pemilik tanahnya, yang bukan perjanjian sewa-menyewa atau perjanjian pengolahan tanah, segala sesuatu asal tidak bertentangan dengan jiwa ketentuan undang-undang ini.”

Dari ketentuan Pasal 41 UUPA dapat dijelaskan bahwa ciri-ciri Hak Pakai, adalah :

1. Wewenang pemegang Hak Pakai terhadap tanahnya adalah mempergunakan tanah untuk kepentingan mendirikan bangunan, yaitu dapat dilihat dari kata "menggunakan tanah", juga dipergunakan untuk kepentingan pertanian, perikanan, peternakan, dan perkebunan, yaitu dapat dilihat dari perkataan "memungut hasil dari tanah".
2. Asal tanah Hak Pakai adalah di samping terjadi pada tanah yang dikuasai langsung oleh Negara, juga dapat terjadi pada tanah Hak Milik;
3. Cara terjadinya Hak Pakai adalah untuk Hak Pakai yang terjadi pada tanah yang dikuasai langsung oleh negara melalui keputusan pemberian hak oleh pejabat yang berwenang, sedangkan Hak Pakai yang terjadi pada tanah Hak Milik terjadi melalui perjanjian penggunaan tanah antara pemilik tanah dengan pemegang Hak Pakai.
4. Hak Pakai dapat diberikan untuk jangka waktu tertentu, atau selama tanahnya dipergunakan untuk keperluan tertentu.

B. PENELITIAN TERDAHULU

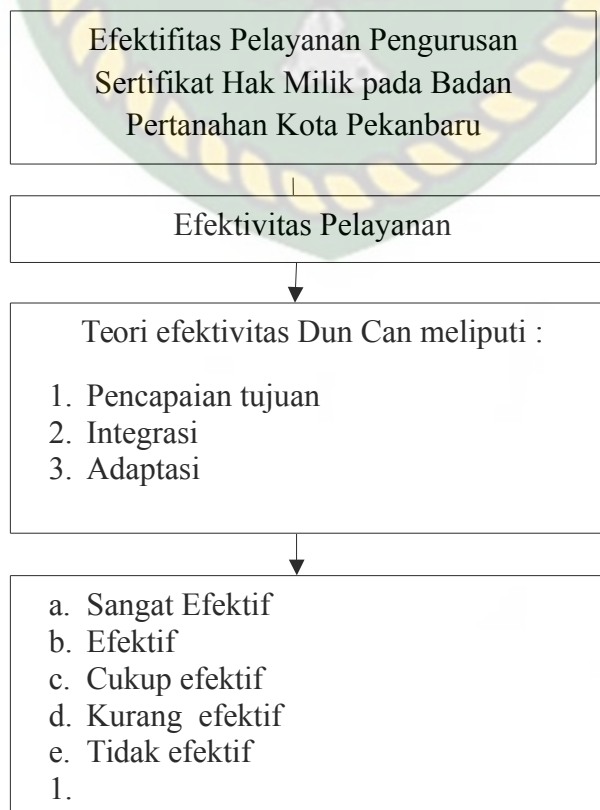
NO	NAMA	JUDUL	TEORI	INDIKATOR
1	2	3	4	5
1	Devi	Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Badan Pertanahan Kabupaten Pelelawan (Studi Kasus:Pembua tan sertifikat tanah) TANAH)	Pelayanan adalah melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain,pelayanan diartikan: pihak yang melayani disebut pelayan yang dilayani disebut pelanggan proses melayani dan dilayani atau memberi dan menerima. Monang Sitorus(2005:55)	1. Persyaratan 2. Sistem mekanisme dan prosedur 3. Jangka waktu pelayanan 4. Biaya/tarif 5. Produk layanan 6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
2	Nori Dian Dama julis	Pelayanan Penerbitan Sertifikat Hak Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem,prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya (Moenir.2002:26)	1. Akuntabilitas 2. Transparan 3. Berkeadilan 4. Kepastian hukum 5. Daya tanggap 6. Tanggung jawab

C. Kerangka Pikir

Efektivitas adalah ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen yang mana target tersebut sudah ditentukan sebelumnya.

Kerangka pikiran dimaksud untuk memberikan gambaran lebih rinci mengenai variabel penelitian ini. Adapun indikator dari efektifitas menurut Dun Can yang dikutip Richard M. Steers dalam bukunya “Efektivitas Organisasi” terdapat 3 indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Yang akan diambil peneliti sebagai ukuran Efektifitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru. Untuk jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar II.1 : Kerangka Pikiran Efektifitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru



D. HIPOTESIS

Adapun hipotesis yang dikemukakan sebagai jawaban rumusan sementara maka penulis dapat menarik kesimpulan sementara atau hipotesis jika Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru melaksanakan tugasnya secara efektif dalam pelayanan pengurusan sertifikat hak milik kepada masyarakat, maka masyarakat yang akan mengurus persoalan pertanahan akan semakin meningkat dan partisipasi masyarakat yang mengurus persoalan pertanahan pun semakin meningkat.

E. KONSEP OPERASIONAL

Untuk memudahkan penganalisan dan tidak mengaburkan konsep agar tujuan penelitian dapat tercapai maka penulis merasa perlu membatasi dan mengoperasionalkan konsep-konsep yang dipakai, konsep-konsep tersebut antara lain:

1. Efektifitas adalah sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya.
2. Pelayanan pengurusan sertifikat hak milik adalah proses pemenuhan kebutuhan yang diberikan pihak pertanahan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan pengurusan sertifikat hak milik.
3. Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, di perlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu jangka waktu pencapaian ditentukan dan sasaran merupakan target konkrit.

4. Integrasi adalah pengukuran terhadap tingkat kemampuan sesuatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari beberapa faktor yaitu prosedur dan proses sosialisasi.
5. Adaptasi adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dilingkungannya. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor yaitu peningkatan kemampuan dan sarana dan prasarana.

F. OPERASIONAL VARIABEL

Adapun penjabaran variabel-variabel pelayanan publik tersebut kedalam operasionalisasi variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel II.1 Operasional Variabel Penelitian Tentang Efektifitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skala
1	2	3	4	5
Efektivitas adalah sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya. Duncan (dalam Steers)	Efektivitas pelayanan	1. Pencapaian tujuan	1. Tercapainya tujuan yang telah ditetapkan 2. Adanya sasaran atau target yang kongrit	1. Sangat Efektif 2. Efektif 3. Cukup efektif 4. Kurang Efektif 5. Tidak efektif
		2. Integras	1. Adanya prosedur dalam pengurusan sertifikat hak milik tanah 2. Adanya proses sosialisasi terhadap masyarakat	1. Sangat Efektif 2. Efektif 6. Cukup efektif 7. Kurang Efektif 8. Tidak efektif
		3. Adaptasi	1. Adanya peningkatan masyarakat yang mengurus sertifikat hak milik tanah 2. Adanya kelengkapan sarana dan prasarana dalam pelayanan pengurusan sertifikat hak milik tanah	1. Sangat Efektif 2. Efektif 9. Cukup efektif 10. Kurang Efektif 11. Tidak efektif

G. Teknik Pengukuran

Dalam penelitian tentang Efektifitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru, teknik pengukuran atau skala yang digunakan untuk setiap indikator dan variabel dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam 3 kategori, yaitu:

- Sangat efektif : Apabila jawaban responden terhadap variabel efektifitas Pelayanan pengurusan sertifikat hak milik berada pada 81-100 skor %
- Efektif : Apabila jawaban responden terhadap variabel efektifitas Pelayanan pengurusan sertifikat hak milik berada pada 61-80 skor %
- Cukup efektif : Apabila jawaban responden terhadap variabel efektifitas Pelayanan pengurusan sertifikat hak milik berada pada skor 41-60%
- Kurang efektif : Apabila jawaban responden terhadap variabel efektifitas Pelayanan pengurusan sertifikat hak milik berada pada 21-40 skor %
- Tidak Efektif : Apabila jawaban responden terhadap variabel efektifitas Pelayanan pengurusan sertifikat hak milik berada pada skor 0-20%

Selanjutnya untuk menentukan pengukuran pada masing-masing indikator variabel pelayanan pengurusan sertifikat hak milik pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

- Sangat efektif : Apabila jawaban responden terhadap variabel efektifitas Pelayanan pengurusan sertifikat hak milik berada pada

- 81-100 skor %
- Efektif : Apabila jawaban responden terhadap variabel efektifitas Pelayanan pengurusan sertifikat hak milik berada pada 61-80 skor %
- Cukup efektif : Apabila jawaban responden terhadap variabel efektifitas Pelayanan pengurusan sertifikat hak milik berada pada skor 41-60%
- Kurang efektif : Apabila jawaban responden terhadap variabel efektifitas Pelayanan pengurusan sertifikat hak milik berada pada 21-40 skor %
- Tidak Efektif : Apabila jawaban responden terhadap variabel efektifitas Pelayanan pengurusan sertifikat hak milik berada pada skor 0-20%
2. Integrasi
- Sangat efektif : Apabila jawaban responden terhadap variabel efektifitas Pelayanan pengurusan sertifikat hak milik berada pada 81-100 skor %
- Efektif : Apabila jawaban responden terhadap variabel efektifitas Pelayanan pengurusan sertifikat hak milik berada pada 61-80 skor %
- Cukup efektif : Apabila jawaban responden terhadap variabel efektifitas Pelayanan pengurusan sertifikat hak milik berada pada skor 41-60%
- Kurang efektif : Apabila jawaban responden terhadap variabel efektifitas Pelayanan pengurusan sertifikat hak milik berada pada 21-40 skor %

Tidak Efektif : Apabila jawaban responden terhadap variabel efektifitas Pelayanan pengurusan sertifikat hak milik berada pada skor 0-20%

3. Adaptasi

Sangat efektif : Apabila jawaban responden terhadap variabel efektifitas Pelayanan pengurusan sertifikat hak milik berada pada 81-100 skor %

Efektif : Apabila jawaban responden terhadap variabel efektifitas Pelayanan pengurusan sertifikat hak milik berada pada 61-80 skor %

Cukup efektif : Apabila jawaban responden terhadap variabel efektifitas Pelayanan pengurusan sertifikat hak milik berada pada skor 41-60%

Kurang efektif : Apabila jawaban responden terhadap variabel efektifitas Pelayanan pengurusan sertifikat hak milik berada pada 21-40 skor %

Tidak Efektif : Apabila jawaban responden terhadap variabel efektifitas Pelayanan pengurusan sertifikat hak milik berada pada skor 0-20%

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Peneliti menggunakan tipe survey penelitian deskriptif,yaitu salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai

setting sosial atau yang dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai fenomena atau kenyataan sosial, dengan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah atau unit yang diteliti antara fenomena yang diuji. Penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan keadaan sesungguhnya atau yang sebenarnya tentang bagaimana efektifitas pelayanan pengurusan sertifikat hak milik pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru.

Penelitian deskriptif adalah uraian sistematis tentang teori (bukan sekedar pakar atau penulis buku) dan hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti. Sugiono (2016;63). Kemudian metode penelitian ini adalah metode kuantitatif. Karena penelitian kuantitatif menurut Sugiono (2012:80) dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, dan digunakan untuk penelitian populasi dan sampel tertentu, dengan menggunakan alat pengumpulan data berupa kuisioner dan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang terlibat.

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memilih objek penelitian pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru di Jl. Naga sakti kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Adapun alasan penulis memilih lokasi tersebut dikarenakan adanya indikasi

bahwa masih banyak kekurangan yang terjadi dalam proses pengurusan sertifikat hak milik di Badan Pertanahan Kota Pekanbaru masih kurang sosialisasi terhadap masyarakat yang mengakibatkan ketidakpahaman masyarakat terhadap prosedur, persyaratan, biaya, serta waktu penyelesaian yang sering tidak tepat waktu yang telah dijanjikan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiono (2018;80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Selanjutnya menurut Komaruddin populasi adalah semua individu yang menjadi sumber pengambilan sampel (dalam Mardalis,2014;53).

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari seluruh individu yang menjadi objek penelitian,dengan tujuan memperolehh keterangan mengenai objek penelitian dengan mengamati hanya sebagaian dari populasi.

Tabel III.1 : Populasi dan Sampel Tentang Efektivitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru

No	Sub populasi	populasi	Sampel	Persentase
1	Kepala Badan Pertanahan	1	1	100%
2	Kepala sub seksi hak tanah dan pendaftaran tanah	1	1	100%
3	Pegawai Badan Pertanahan	53	15	100%
4	Masyarakat kota Pekanbaru yang mengurus persoalan pertanahan	-	25	-
Jumlah		55	42	100%

D. Teknik Penarikan Sampel

Ada beberapa teknik penarikan sampel yang digunakan penulis untuk memperoleh data atau pun informasi dalam penelitian ini. Dikarenakan responden penelitian heterogen dan bervariasi. Untuk kepala Badan Pertanahan dan kasi subseksi hak tanah dan pendaftaran tanah menggunakan teknik sensus yaitu seluruh responden dijadikan sampel, untuk pegawai Badan Pertanahan

menggunakan teknik (purposive sampling) yaitu penarikan sampel ditentukan sendiri oleh penulis, sedangkan untuk masyarakat yang sedang mengurus sertifikat hak milik di Badan Pertanahan Kota Pekanbaru menggunakan teknik (accidental sampling) yaitu menjadikan responden penelitian siapa saja yang ditemui dalam rangka mengurus sertifikat hak milik di Kantor Badan Pertanahan Kota Pekanbaru.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang di peroleh dari wawancara dengan responden tentang pendapatnya berkaitan dengan pelayanan pengurusan sertifikat hak milik di kantor Badan Pertanahan Kota Pekanbaru tersebut. Selain itu apa harapannya terhadap pelayanan pengurusan sertifikat hak milik yang akan datang.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari literatur buku-buku dan data yang dikumpulkan dari sejumlah data yang tersedia secara tertulis yang berupa data jumlah pegawai pertanahan kota Pekanbaru, data jenis pelayanan di kantor pertanahan Kota Pekanbaru, data jumlah pengurusan sertifikat tanah tahun 2018 dan 2019, data jumlah loket pelayanan bersumber dari Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Sedangkan data luas wilayah dan jumlah penduduk di Kota Pekanbaru tahun 2019 bersumber dari Badan Statistik Kota Pekanbaru, serta data-data yang lain menurut penulis dapat melengkapi penelitian ini intinya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu dengan cara pendekatan dan pengamatan langsung di Kantor Badan Pertanahan Kota Pekanbaru untuk memperoleh data-data awal dan data sekunder dari Kantor Badan Pertanahan Kota Pekanbaru.
2. Wawancara, yaitu melakukan wawancara kepada pihak-pihak terkait seperti kepala kantor pertanahan, unsur pelayanan dan unsur pelaksanaan pertanahan kota Pekanbaru, dengan tujuan sebagai sumber informasi untuk memperoleh data mengenai pelayanan pengurusan sertifikat hak milik.
3. Kuisisioner, yaitu lembaran pertanyaan yang disebarakan ke beberapa masyarakat yang sedang mengurus sertifikat hak milik di kantor Badan Pertanahan Kota Pekanbaru, dengan alasan diberikan pada masyarakat karena jumlahnya yang besar dan tidak bisa dilakukan wawancara lapangan satu persatu.
4. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat dokumen-dokumen atau arsip yang ada dan berkaitan dengan penelitian ini, juga dilengkapi dengan foto.

G. Teknik Analisis Data

Setelah data berhasil dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data, maka peneliti dapat mengelompokkan sesuai dengan jenis data, kemudian diolah dan dianalisis secara deskriptif, yaitu menggambarkan dan memaparkan data berdasarkan kenyataan dilapangan antara kondisi pelayanan pengurusan sertifikat hak milik di kantor Badan Pertanahan Kota Pekanbaru yang diinginkan masyarakat dengan kenyataan yang ada dilapangan.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel III.2 Jadwal dan waktu penelitian tentang efektifitas pelayanan pengurusan sertifikat hak milik pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru

No	Jenis Kegiatan	Bulan/Minggu Tahun 2019/2020																													
		Sep				Okt				Nov				Des				Jan				Feb				Mar					
		1	2	3	4	1	2	3	4	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	Perbaikan UP											■																			
4	Revisi Kuesioner															■	■														
5	Rekomendasi Survey																			■											
6	Survey Lapangan																				■										
7	Analisis Data																				■	■	■								
8	Bimbingan Skripsi																					■									
9	Acc Skripsi																						■								
10	Ujian Skripsi																							■							
11	Perbaikan Skripsi																								■	■					
12	Perbanyak Skripsi																									■					

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

1. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” yang saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku yang disebut Batin. Daerah ini terus berkembang menjadi kawasan pemukiman baru dan seiring waktu berubah menjadi Dusun Payung Sekaki yang terletak di muara Sungai Siak. Pada tanggal 9 April 1689, telah diperbaharui sebuah perjanjian antara Kerajaan Johor dengan Belanda (VOC) dimana dalam perjanjian tersebut Belanda diberi hak lebih luas. Diantaranya pembebasan cukai dan monopoli beberapa jenis barang perdagangan. Selain itu, Belanda juga mendirikan Loji di Petapahan yang saat itu merupakan kawasan yang maju dan cukup penting.

Karena kapal Belanda tidak dapat masuk ke Petapahan, maka Senapelan menjadi tempat perhentian kapal-kapal Belanda, selanjutnya pelayaran ke Petapahan dilanjutkan dengan perahu-perahu kecil. Keadaan tersebut membuat Payung Sekaki atau Senapelan menjadi tempat penumpukan berbagai komoditi perdagangan, baik dari luar untuk diangkut ke pedalaman maupun dari pedalaman untuk dibawa keluar berupa bahan tambang seperti, timah, emas, barang kerajinan kayu dan hasil hutan lainnya.

Payung Sekaki atau Senapelan terus berkembang sehingga memegang peranan penting dalam lalu lintas perdagangan. Letak Senapelan yang strategis dan kondisi Sungai Siak yang tenang menjadikan perkampungan ini memegang posisi silang baik dari pedalaman Tapung maupun Minangkabau dan Kampar. Hal ini juga merangsang berkembangnya sarana jalan darat melalui rute Teratak Buluh

(Sungai Kelulut), Tangkerang hingga ke Senapelan sebagai daerah yang strategis dan menjadi pintu gerbang perdagangan yang cukup penting. Perkembangan Senapelan sangat erat dengan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun istana di Kampung Bukit dan diperkirakan istana tersebut terletak di sekitar lokasi Masjid Raya sekarang.

Sultan kemudian berinisiatif membuat pekan atau pasar di Senapelan namun tidak berkembang. Kemudian usaha yang dirintis tersebut dilanjutkan oleh putranya, Raja Muda Muhammad Ali yang bergelar Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah meskipun lokasi pasar bergeser di sekitar pelabuhan Pekanbaru sekarang. Akhirnya, menurut catatan yang dibuat oleh Imam Suhil Siak, Senapelan yang kemudian lebih populer disebut Pekanbaru resmi didirikan pada tanggal 21 Rajab, hari Selasa tahun 1204 H bersamaan dengan 23 Juni 1784 M oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah dibawah pemerintahan Sultan Yahya, yang kemudian ditetapkan sebagai hari jadi Kota Pekanbaru.

Sejak ditinggal oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah, penguasaan Senapelan diserahkan kepada Datuk Bandar yang dibantu oleh empat datuk besar yaitu Datuk Lima Puluh, Datuk Tanah Datar, Datuk Pesisir dan Datuk Kampar. Mereka tidak memiliki wilayah sendiri tetapi hanya mendampingi Datuk Bandar. Keempat datuk tersebut kepada Sultan Siak jalannya pemerintahan sepenuhnya berada di tangan Datuk Bandar.

Selanjutnya perkembangan tentang pemerintahan di Kota Pekanbaru selalu mengalami perubahan, yaitu :

1. SK Kerajaan Besluit van Her Inlanche Zelf Bestuur van Siak No.1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru bagian dari Kerajaan Siak yang disebut District.

2. Tahun 1931 Pekanbaru masuk wilayah Kampar Kiri dikepalai oleh seorang Controleur berkedudukan di Pekanbaru.
3. Tanggal 8 Maret 1942 Pekanbaru dikepalai oleh seorang Gubernur Militer disebut Gokung, Distrik menjadi Gun dikepalai oleh Gunco.
4. Ketetapan Gubernur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 No.103 Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut Haminte atau Kota B.
5. UU No.22 tahun 1948 Kabupaten Pekanbaru diganti dengan Kabupaten Kampar, Kota Pekanbaru diberi status Kota Kecil
6. UU No.8 tahun 1956 menyempurnakan status Kota Pekanbaru sebagai kota kecil.
7. UU No.1 tahun 1957 status Pekanbaru menjadi Kota Praja.
8. Kepmendagri No. 52/I/44-25 tanggal 20 Januari 1959 Pekanbaru menjadi ibukota Propinsi Riau.
9. UU No.18 tahun 1965 resmi memakai sebutan Kotamadya.
10. UU No.22 Tahun 1999 tentang pemerintahan Daerah sebutan kotamadya berubah menjadi kota Pekanbaru.

Hingga saat ini pemerintahan Pekanbaru yang dipimpin walikota telah berlangsung selama sepuluh dekade, yaitu:

1. Dt. Wan Abdul Rachman, Masa Jabatan 17 Mei 1946 s/d 11 November 1950
2. Datuk Wan Ahmad, Masa Jabatan 11 November 1950 s/d 07 Mei 1953
3. Tengku Ilyas, Masa Jabatan 07 Mei 1953 s/d 01 Juni 1956
4. Muhammad Yunus, Masa Jabatan 01 Juni 1956 s/d 14 Mei 1958
5. O.K.M. Djamil, Masa Jabatan 14 Mei 1958 s/d 09 November 1959
6. Datuk Wan Abdul Rachman, Masa Jabatan 09 November 1959 s/d 29 Maret 1962
7. Tengku Bay, Masa Jabatan 29 Maret 1962 s/d 01 Juni 1968
8. Raja Rusli, BA, Masa Jabatan 01 Juni 1968 s/d 10 Desember 1970
9. Abdul Rahmand Hamid, Masa Jabatan 10 Desember 1970 s/d 05 Juli 1981
10. H. Ibrahim Arsyad, SH, Masa Jabatan 05 Juli 1981 s/d 21 Juli 1986
11. Drs. Farouq Alwi, Masa Jabatan 21 Juli 1986 s/d 22 Juli 1991
12. H. Oesman Effendi Apan, SH, Masa Jabatan 22 Juli 1991 s/d 18 Juli 2001
13. Drs. H. Herman Abdullah, MM, Masa Jabatan 18 Juli 2001 s/d 17 Juli 2006
14. Drs. H. Herman Abdullah, MM, Masa Jabatan 17 Juli 2006 s/d 18 Juli 2011
15. H.Firdaus ,ST,MT, Masa Jabatan 25 Januari 2012 s/d sekarang

Payung Sekaki atau Senapelan terus berkembang sehingga memegang peranan penting dalam lalu lintas perdagangan. Letak Senapelan yang strategis

dan kondisi Sungai Sia Sebelum tahun 1960 Pekanbaru hanyalah kota dengan luas 16 km² yang kemudian bertambah menjadi 62,96 km² dengan 2 kecamatan yaitu kecamatan Senapelan dan kecamatan Limapuluh. Selanjutnya pada tahun 1965 menjadi 6 kecamatan, dan tahun 1987 menjadi 8 kecamatan dengan luas wilayah 446,50 km², setelah Pemerintah daerah Kampar menyetujui untuk menyerahkan sebagian dari wilayahnya untuk keperluan perluasan wilayah Kota Pekanbaru, yang kemudian ditetapkan melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 1987. Kemudian pada tahun 2003 jumlah kecamatan pada kota ini dimekarkan menjadi 12 kecamatan. Adapun luas dari kota Pekanbaru sekitar 632.26 km² jelasnya diuraikan pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.I : Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Pekanbaru 2019

No	Kecamatan	Luas (km ²)	Penduduk	Kepadatan penduduk
1	Tampan	59,81	307.947	5.149
2	Payung Sekaki	43,24	91.255	2110
3	Bukit Raya	22,05	105.177	4770
4	Marpoyan Damai	29,74	131.550	4423
5	Tenayan Raya	171,27	167.929	980
6	Lima Puluh	4,04	41.466	10264
7	Sail	3,26	21.492	6593
8	Pekanbaru Kota	2,26	25.103	11108
9	Sukajadi	3,76	47.420	12612
10	Senapelan	6,65	36.581	5501
11	Rumbai	128,85	67.654	525
12	Rumbai Pesisir	157,33	73.785	469
Jumlah		632,26	1.117.359	1767

Sumber : Badan Statistik Kota Pekanbaru

Dari tabel diatas, terlihat bahwa Kecamatan Tampan yang mendominasi jumlah penduduk terbesar yaitu 307.497, sedangkan Kecamatan Sail merupakan

Kecamatan yang penduduknya paling rendah yaitu 21.492. Kemudian jika dilihat letak Kota Pekanbaru secara geografis terletak antara:

1. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Siak
2. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan
3. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Kampar
4. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Minas

Kondisi Kota Pekanbaru mempunyai iklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1 °C hingga 35,6 °C, dan suhu minimum antara 20,2 °C hingga 23,0 °C sebagaimana daerah lainnya yang beriklim tropis di Kota Pekanbaru terdapat dua musim yaitu musim kemarau dan musim hujan.

2. Keadaan penduduk Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan kota berkembang sehingga menjadi salah satu tujuan bagi kaum pendatang untuk mengadu nasib di Kota Pekanbaru. Seiring banyaknya warga pendatang untuk menetap di Kota Pekanbaru, pemerintah Kota Pekanbaru harus serius menghadapi dan menangani masalah kependudukan dimulai dari pendataan warga, penyediaan lapangan pekerjaan serta penyediaan sarana dan prasarana baik disektor kesehatan, pendidikan, tempat ibadah, dan fasilitas umum lainnya.

Secara umum mata pencaharian masyarakat Kota Pekanbaru ialah pegawai pemerintah dan pedagang. Sebagian besar penduduk yang mendiami wilayah Kota Pekanbaru bersuku melayu, namun terdapat juga suku jawa, minang, batak dan sebagainya.

Berikut ini jumlah data mengenai data penduduk menurut jenis kelamin di

12 kecamatan Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.II : Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin di Kota Pekanbaru Tahun 2019

No	Kecamatan	Penduduk		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1	Tampan	100.656	93.675	194.231
2	Payung Sekaki	51.993	47.177	99.170
3	Bukit Raya	54.628	51.533	106.161
4	Marpoya Damai	72.864	68.705	141.569
5	Tenayan Raya	74.067	68.452	142.519
6	Sail	11.464	11.492	22.956
7	Sukajadi	24.347	24.989	49.336
8	Rumbai	37.685	36.011	73.231
9	Lima Puluh	21.819	22.163	43.182
10	Pekanbaru Kota	13.953	13.106	27.059
11	Senapelan	18.819	19.364	38.183
12	Rumbai Pesisir	37.685	35.285	72.970

sumber : Badan statistik Kota Pekanbaru

Berikut ini merupakan data penduduk menurut usia laki-laki dan perempuan di Kota Pekanbaru yang memiliki 12 Kecamatan yaitu Kecamatan Tampan, Kecamatan Payung Sekaki, Kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Marpoya Damai, Kecamatan Tenayan Raya, Kecamatan Sail, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Rumbai, Kecamatan Lima Puluh, Kecamatan Pekanbaru Kota, Kecamatan Senapelan, Kecamatan Rumbai Pesisir. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.III : Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin di Kota Pekanbaru Tahun 2019

No	Kelompok Umur	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1	0-4	55.782	50.967	106.749
2	5-9	47.106	42.907	90.013
3	10-14	43.106	40.616	84.169
4	15-19	48.825	50.516	99.341
5	20-24	61.867	60.589	122.456
6	25-29	49.632	47.202	96.834
7	30-34	44.537	43.748	88.285
8	35-39	42.821	40.166	82.987
9	40-44	36.684	33.584	70.268
10	45-49	30.073	26.199	56.272
11	50-54	15.714	14.430	30.144

12	55-59	15.714	14.430	30.144
13	60-64	9.311	8.106	17.417
14	65-69	5.691	5.711	11.402
15	70-74	3.398	3.772	7.170
16	75>	2.467	3.888	6.355

sumber : Badan statistik Kota Pekanbaru

B. GAMBARAN UMUM KANTOR BADAN PERTANAHAN

NASIONAL (BPN) KOTA PEKANBARU

1. Sejarah Singkat Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN)

Badan Pertanahan Nasional (disingkat BPN) adalah lembaga pemerintah nonkementerian di Indonesia yang mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang Pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Badan Pertanahan Nasional (BPN) dahulu dikenal dengan sebutan Kantor Agraria. BPN diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2015.

Pada masa pemerintahan Presiden Joko Widodo fungsi dan tugas dari organisasi Badan Pertanahan Nasional dan Direktorat Jenderal Tata Ruang Kementerian Pekerjaan Umum di gabung dalam satu lembaga kementerian yang bernama Kementerian Agraria dan Tata Ruang.

Pada era 1960 sejak berlakunya Undang – Undang Pokok Agraria (UUPA), Badan Pertanahan Nasional mengalami beberapa kali pergantian penguasaan dalam hal ini kelembagaan. tentunya masalah tersebut berpengaruh pada proses pengambilan kebijakan. Ketika dalam naungan kementerian agraria sebuah kebijakan diproses dan ditindaklanjuti dari struktur Pimpinan Pusat sampai pada tingkat Kantah, namun ketika dalam naungan Departemen Dalam Negeri hanya melalui Dirjen Agraria sampai ketinggian Kantah. disamping itu secara kelembagaan Badan Pertanahan Nasional mengalami perubahan struktur kelembagaan yang rentan waktunya sangat pendek.

Untuk mengetahui perubahan tersebut di bawah ini adalah sejarah kelembagaan Badan Pertanahan Nasional:

1. Pada tahun 1960-1970 awal berlakunya UUPA, semua bentuk peraturan tentang pertanahan termasuk peraturan pemerintah masih di keluarkan oleh Presiden dan Menteri Muda Kehakiman. Kebijakan itu di tempuh oleh pemerintah karena pada saat itu Indonesia masih mengalami masa transisi.
2. Pada tahun 1965 agraria di pisah dan dijadikan sebagai lembaga yang terpisah dari naungan menteri pertanian dan pada saat itu menteri agraria di pimpin oleh R. Hermanses S.H.
3. Pada tahun 1968 secara kelembagaan mengalami perubahan. Pada saat itu dimasukkan dalam bagian departemen dalam negeri dengan nama Direktorat Jenderal Agraria. Selama periode 1968-1990 tetap bertahan tanpa ada perubahan secara kelembagaan begitu pula dengan peraturan yang di terbitkan.
4. Pada 1988-1990 periode ini kembali mengalami perubahan. Lembaga yang menangani urusan agraria di pisah dari Departemen Dalam Negeri dan di bentuk menjadi non departemen dengan nama Badan Pertanahan Nasional yang kemudian di pimpin oleh Ir. Soni Harsono. Pada saat itu terjadi perubahan yang signifikan karena merupakan awal terbentuknya Badan Pertanahan Nasional.
5. Pada tahun 1990-2000 periode ini kembali mengalami perubahan menjadi Menteri Agraria /Badan Pertanahan Nasional yang masih di pimpin oleh Ir.

Soni Harsono. Pada saat itu penambahan kewenangan dan tanggung jawab yang harus di emban oleh Badan Pertanahan Nasional.

6. Pada tahun 2002-2006. Tahun 2002 kemudian mengalami perubahan yang sangat penting. Pada saat itu Badan Pertanahan Nasional di jadikan sebagai Lembaga Negara. Kedudukannya sejajar dengan kementerian. Pada awal terbentuknya BPN RI di pimpin oleh Prof. Lutfi Nasution, MSc., Ph.D.
7. Pada tahun 2006 sampai 2012 BPN RI dipimpin oleh Joyo Winoto, Ph.D. dengan 11 agenda kebijakannya dalam kurun waktu lima tahun tidak terjadi perubahan kelembagaan sehingga tetap pada format yang sebelumnya.
8. Pada tanggal 14 Juni 2012 Hendarman Supandji di lantik sebagai Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) Joyo Winoto.
9. Pada tahun 2015 – Sekarang Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia berubah menjadi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional. berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 17 tahun 2015 tentang Kementerian Agraria yang berfungsi Tata Ruang dan Peraturan Presiden No 20 tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional yang ditetapkan pada 21 Januari 2015.

2. Visi dan Misi

- a. Visi : Kantor Badan Pertanahan Kota Pekanbaru

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

- b. Misi : Kantor Badan Pertanahan Kota Pekanbaru

Mengembangkan dan menyelenggarakan politik dan kebijakan

pertanahan untuk:

1. Peningkatan kesejahteraan rakyat, penciptaan sumber-sumber baru kemakmuran rakyat, pengurangan kemiskinan dan kesenjangan pendapatan, serta pemantapan ketahanan pangan.
 2. peningkatan tatanan kehidupan bersama yang lebih berkeadilan dan bermartabat dalam kaitannya dengan penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah (P4T).
 3. Perwujudan tatanan kehidupan bersama yang harmonis dengan mengatasi berbagai sengketa, konflik dan perkara pertanahan di seluruh tanah air dan penataan perangkat hukum dan sistem pengelolaan pertanahan sehingga tidak melahirkan sengketa, konflik dan perkara di kemudian hari.
 4. Keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Indonesia dengan memberikan akses seluas-luasnya pada generasi yang akan datang terhadap tanah sebagai sumber kesejahteraan masyarakat. Menguatkan lembaga pertanahan sesuai dengan jiwa, semangat, prinsip dan aturan yang tertuang dalam UUPA dan aspirasi rakyat secara luas.
- c. Motto : Pelayanan Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru
Membudayakan etos kerja,cerdas,cermat,tuntas dan kreatif dengan semangat pelayanan yang senang memudahkan.

3. Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Pekanbaru

Kantor Badan Pertanahan Kota Pekanbaru merupakan instansi vertikal dari Badan Pertanahan Nasional (BPN) yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Kantor Badan Pertanahan Kota Pekanbaru merupakan suatu jaringan pelayanan masyarakat di bidang pertanahan dengan menyajikan berbagai bahan dan kegiatan pengaturan hak atas tanah yang bertugas untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi kantor Badan Pertanahan Kota Pekanbaru.

a. Tugas Pokok Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Pekanbaru

Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas melaksanakan pemerintah di bidang pertanahan secara nasional, regional, dan sektoral sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

b. Fungsi Badan Pertanahan Nasional (BPN)

1. Perumusan kebijakan nasional dan kebijakan teknis dibidang pertanahan
2. Pembinaan dan pelayanan administrasi umum di bidang pertanahan
3. Penyelenggaraan dan pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan dibidang pertanahan
4. Pelaksanaan pendaftaran tanah dalam rangka menjamin kepastian hukum dan pengaturan serta penetapan hak atas tanah
5. Pelaksanaan penatagunaan tanah, reformasi agraria dan penataan wilayah-wilayah khusus
6. Penyiapan administrasi atas tanah yang di kuasai dan/atau milik negara/daerah bekerja sama dengan departemen keuangan
7. Pengawasan dan pengendalian pemilikan tanah
8. Pemerdayaan masyarakat di bidang pertanahan
9. Pengkajian, penelitian, dan pengembangan hukum di bidang pertanahan
10. Pengkajian dan penanganan masalah, sengketa, perkara dan konflik dibidang pertanahan
11. Pengelolaan data dan informasi dibidang pertanahan
12. Pembinaan fungsional lembaga-lembaga yang berkaitan dengan bidang pertanahan
13. Pendidikan, latihan dan pengembangan sumber daya manusia dibidang pertanahan
14. Pembatalan dan penghentian hubungan hukum antara orang, dan/atau badan hukum tanah dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4. Agenda Kebijakan

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi Kantor Badan Pertanahan Kota Pekanbaru berpedoman dengan sebelas agenda prioritas Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia antara lain :

1. Membangun kepercayaan masyarakat pada Badan Pertanahan Nasional
2. Meningkatkan pelayanan dan pelaksanaan pendaftaran tanah serta sertifikasi tanah secara menyeluruh di seluruh Indonesia
3. Memastikan penguatan hak-hak rakyat atas tanah

4. Menyelesaikan persoalan pertanahan di daerah-daerah korban bencana alam dan daerah-daerah konflik
5. Menangani dan menyelesaikan konflik, sengketa, perkara pertanahan di seluruh Indonesia secara sistematis
6. Membangun Sistem Informasi Pertanahan Nasional (SIMTANAS) dan sistem pengamanan dokumen pertanahan di seluruh Indonesia
7. Menangani masalah KKN serta meningkatkan partisipasi dan pemerdayaan masyarakat
8. Membangun data base pemilikan dan penguasaan tanah skala besar
9. Melaksanakan secara konsisten semua peraturan perundang-undangan pertanahan yang telah ditetapkan
10. Menata kelembagaan Badan Pertanahan Nasional
Mengembangkan dan memperbarui politik, hukum, dan kebijakan pertanahan

5. Struktur Organisasi

Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru memiliki struktur organisasi fungsional. Struktur organisasi fungsional adalah suatu struktur organisasi dimana wewenang pimpinan tertinggi dilimpahkan kepada kepala bagian yang mempunyai jabatan fungsional untuk dikerjakan kepada para pelaksana yang mempunyai keahlian khusus.

Sesuai dengan keputusan pasal 32 Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No 38 Tahun 2016, Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru dipimpin oleh seorang kepala kantor yang mempunyai kedudukan sebagai pejabat struktural Eselon IV B, dengan susunan organisasi sebagai berikut :

- a. Sub bagian tata usaha
- b. Seksi infrastruktur pertanahan
- c. Seksi hubungan hukum pertanahan
- d. Seksi penataan pertanahan
- e. Seksi pengadaan pertanahan
- f. Seksi penanganan masalah dan pengendalian pertanahan

Setiap sub bagian atau seksi yang ada pada struktur organisasi Kantor Badan

Pertanahan Kota Pekanbaru memiliki tugas dan fungsinya masing-masing.

Adapun tugas dan fungsi masing-masing bidang sebagai berikut :

1. Sub Bagian Tata Usaha, terdiri atas :
 1. urusan perencanaan dan keuangan
 2. urusan umum dan kepegawaian

Sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 33 peraturan kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No 38 Tahun 2016, sub bagian tata usaha menyelenggarakan fungsi :

1. Penyusunan program, rencana dan anggaran serta pelaporan
 2. Pelaksanaana urusan organisasi, ketatalaksanaan, analisis jabatan, dan pengelolaan urusan jabatan
 3. Pelaksanaan urusan keuangan dan administrasi barang milik negara
 4. Koordinasi pelayanan pertanahan
 5. Pengelolaan data dan informasi
2. Seksi Infrastruktur Pertanahan, terdiri atas :
 1. Sub seksi pengukuran dan pemetaan dasar dan tematik
 2. Sub seksi pegukura dan pemetaan kadastral

Sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 37, mempunyai tugas dan fungsi :

1. Melakukan pengoordanasian, pelaksanaan pengukuran dan pemetaan dasar, pengukuran dan pemetaan kadastral
 2. Pelaksanaan pembinaan tenaga teknik, surveyor, petugas survei dan pemetaan tematik
 3. Pelaksanaan kerjasama teknis surveyor berliensi dan pejabat penilai tanah
 4. Pemeliharaan peralatan teknis
3. Seksi Hubungan Hukum Pertanahan, terdiri atas :
 1. Sub seksi penetapan hak tanah
 2. Sub seksi pendafran hak tanah

3. Sub seksi pengaturan tanah pemerintah
4. Sub seksi peralihan, pembedaan hak dan pejabat pembuat akta tanah

Sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 41, mempunyai tugas dan fungsi :

1. Pelaksanaan pengaturan dan penetapan di bidang hak tanah
 2. Penyiapan rekomendasi pelepasan, penafsiran harga dan tukar menukar, saran dan pertimbangan serta melakukan kegiatan perijinan, sarana dan pertimbangan usulan penetapan hak pengelolaan tanah
 3. Pembayaran uang pemasukan dan atau pendaftaran tanah
 4. Pemeliharaan data pendaftaran tanah dan ruang, hak milik atas rumah susun, hak pengelolaan, tanah wakaf, pemberian izin peralihan hak, peralihan saham, pembinaan PPAT.
 5. Pengadministrasian atas tanah yang dikuasi dan atau milik negara, daerah bekerjasama dengan pemerintah, termasuk tanah badan hukum pemerintah.
4. Seksi Penataan Pertanahan, terdiri atas :
1. Sub seksi penatagunaan tanah dan kawasan tertentu
 2. Sub seksi landrefrom dan konsolidasi tanah

Sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 45, mempunyai tugas dan fungsi :

1. Penyusunan rencana persediaan, peruntukan, penggunaan, dan pemeliharaan tanah
 2. Pemeliharaan berbasis data penatagunaan tanah kabupaten/kota dan kawasan lainnya
 3. Pemantauan dan evaluasi pemeliharaan tanah, perubahan penggunaan dan pemanfaatan tanah pada setiap fungsi kawasan dan redistribusi tanah, pelaksanaan konsolidasi tanah, pemberian tanah objek landrefrom dan pemanfaatan tanah bersama serta penertiban administrasi landrefrom
 4. Pemberian izin peralihan hak atas tanah pertanian dan izin redistribusi tanah dengan luasan tertentu
 5. Penyediaan tanah untuk pembangunan
 6. Penyiapan usulan ganti kerugian tanah objek landrefrom dan penegasan objek konsolidasi tanah
 7. Pengelolaan sumbangan tanah untuk pembangunan
5. Seksi Pengadaan Tanah, terdiri atas :
1. Sub seksi pemanfaatan tanah dan penilaian tanah
 2. Sub seksi fasilitas pengadaan dan penetapan tanah

Sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 49, mempunyai tugas dan fungsi :

1. Pelaksanaan pemberian perizinan kerjasama pemanfaatan tanah pemerintah, pemberian rekomendasi peralihan dan penghapusan tanah pemerintah, serta rekomendasi penerbitan kerjasama pemanfaatan tanah pemerintah
 2. pelaksanaan penilaian tanah, bidang tanah dan property
 3. Pengelolaan informasi dan komputerisasi kegiatan pertanahan berbasis data zona nilai tanah dan zona ekonomi kawasa
 4. Pelaksanaan pembinaan teknis, koordinasi, evaluasi, dan pelaporan di seksi pengadaan tanah
-
6. Seksi Penanganan Masalah dan Pengendalian Tanah, terdiri atas :
 1. Sub seksi penanganan konflik, sengketa, dan perkara pertanahan
 2. Sub seksi pengendalian pertanahan

Sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 53, mempunyai tugas dan fungsi :

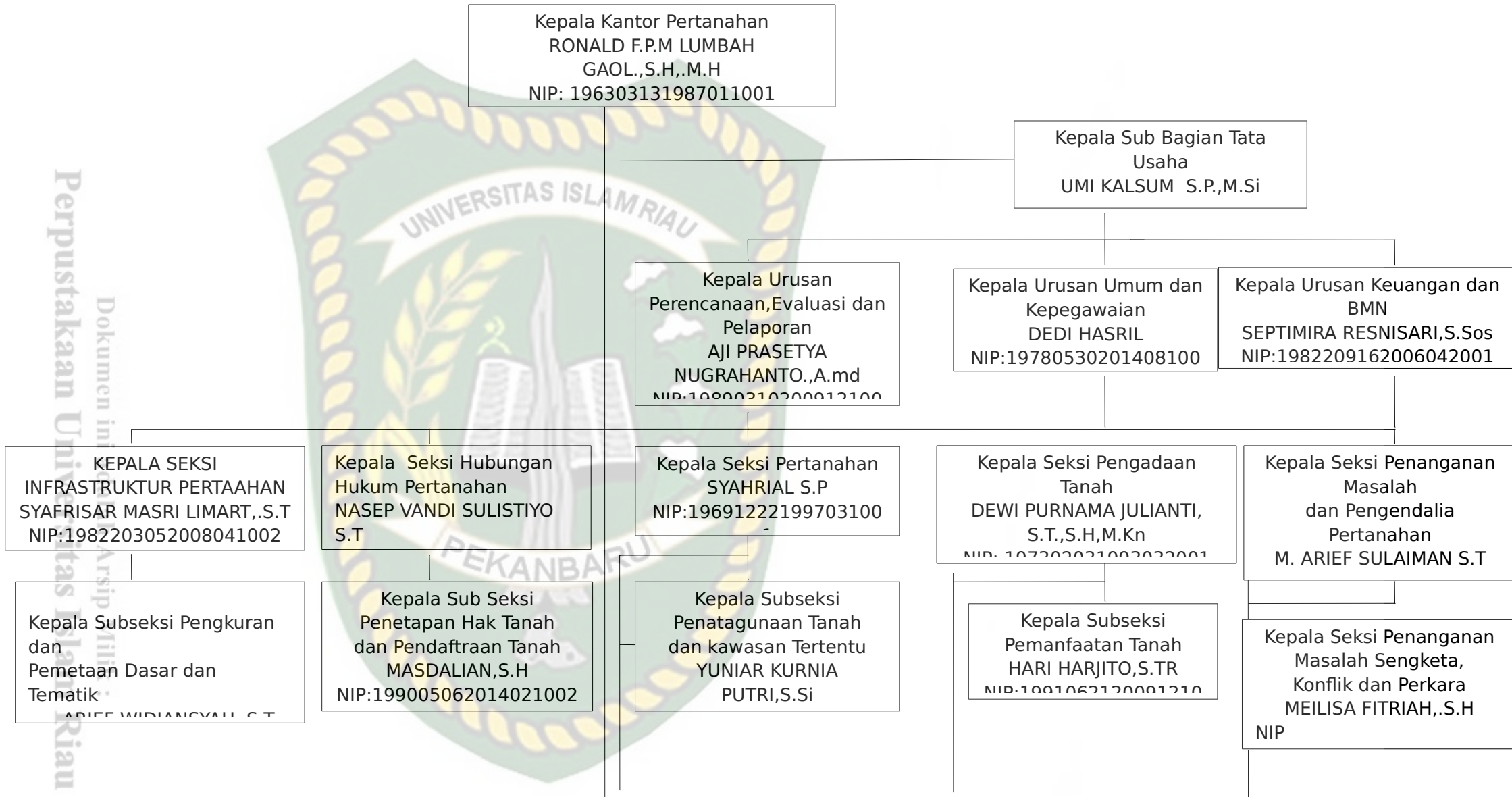
1. Pelaksanaan pencegahan, penyelesaian konflik/sengketa pertanahan, serta analisis penyiapan usulan pembatalan hak atas tanah
2. Pelaksanaan pengendalian dan pemantauan pemanfaatan pertanahan
3. Pelaksanaan bimbingan teknis, koordinasi, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di seksi penanganan masalah dan pengendalian pertanahan



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

STRUKTUR ORGANISASI KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU



Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan Kadasteral
ANDRI IVANDI
G.MUNTAHE,S.ST
NIP:198400202005021002

Kepala Seksi Pendaftaran Hak Tanah
BARA HAJI,S.H
NIP:1986081520110100

Kepala Sub Seksi Landerfrom dan Konsuldasi Tanah
WIDIATMOKO ADI
SUCIPTO.,S.Tr
.....
Jabatan Fungsional

Kepala Subseksi Fasilitas Pengadaan dan Penetapan Tanah Pemerintah
MASHON,S.T
NIP:19810829200804100

Kepala Subseksi Pengendalian Pertanahan
AYOLA PUSPITA,S.H
NIP:198311212009122



6. Mekanisme Pelayanan

Mekanisme pelayanan pada kantor pertanahan Kota Pekanbaru di bagi kedalam 2 kelompok yaitu front office dan back office.

1. Front Office

Front office yaitu suatu area kerja bagi petugas kantor pertanahan bagian depan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Front office terdiri dari loket-loket. Supaya mempermudah masyarakat dalam proses pelayanan maka di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru menggunakan sistem loket diantaranya yaitu:

Loket 1: Loket informasi merupakan loket untuk memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat.

Loket 2 : Loket penerima permohonan merupakan loket untuk penerimaan dan pemeriksaan dokumen permohonan.

Loket 3 : Loket pembayaran merupakan loket untuk membayar hal-hal yang berhubungan dengan biaya permohonan.

Loket 4 : Loket penyerahan produk merupakan loket untuk menyerahkan produk-produk Kantor Pertanahan.

Berikut beberapa uraian tugas front office, diantaranya:

1. Petugas informasi adalah petugas yang memberikan informasi jelas kepada masyarakat mengenai sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan pertanahan.

Adapun tugasnya meliputi :

- a. Menerima pertanyaan dari masyarakat
- b. Memberi jawaban atau informasi tersebut kepada masyarakat
- c. Penanggung jawab harian pada loket pelayanan.

2. Petugas penerimaan dan pemeriksaan berkas pemohon, adalah petugas yang menerima dan memeriksa dokumen pemohon. Adapun tugasnya:
 - a. Menerima berkas permohonan
 - b. Memeriksa kelengkapan dokumen (jika belum lengkap membuat catatan)
 - c. Mengurutkan susunan dokumen di dalam berkas permohonan
 - d. Memeriksa kebenaran materi dokumen
 - e. Memberi nomor antrian kepada pemohon
3. Petugas entry data permohonan, adalah petugas yang memasukkan data permohonan ke dalam data base aplikasi sistem komputerisasi pertanahan
Tugasnya sebagai berikut :
 - a. Memasukkan data berdasarkan dokumen yang ada didalam berkas permohonan
 - b. Menulis nomor berkas yang dihasilkan dari komputer pada berkas permohonan
 - c. Mencetak tanda terima dokumen dan surat perintah setor
 - d. Meletakkan berkas pada meja yang telah ditentukan
4. Petugas penanggung jawab berkas, adalah petugas yang bertanggung jawab terhadap berkas-berkas permohonan yang di terima. Adapun tugas dari petugas ini yaitu :
 - a. Menerima dokumen dari petugas entry data permohonan
 - b. Memanggil permohonan berdasarkan surat perintah setor

- c. Menyerahkan surat perintah setor dan tanda penerima dokumen kepada pemohon
 - d. Mendistribusikan berkas permohonan kepada bagian back office
5. Petugas penunjuk dan petugas ukur, adalah petugas yang bertugas sebagai koordinator pengukuran dan pemetaan yang berada di loket pelayanan permohonan setelah dinyatakan lengkap dan akan bayar oleh pemohon, maka koordinator dapat memberikan jadwal pengukuran dan menunjuk petugas ukur.
6. Petugas bendahara khusus penerimaan, adalah petugas yang mengelola uang pembayaran biaya permohonan dari masyarakat. Tugas dari petugas ini di antaranya:
- a. Menerima surat perintah setor dari pemohon
 - b. Menerima uang dari pemohon
 - c. Membukukan secara otomatis pada komputer untuk penomoran daftar isian
 - d. Mencetak kwitansi detail
 - e. Menandatangani kwitansi biaya permohonan pendaftaran
 - f. Menyerahkan kwitansi pembayaran kepada pemohon
7. Petugas penyerahan produk, adalah petugas yang bertanggung jawab menyerahkan hasil pekerjaan permohonan pendaftaran.

2. Back Office

Back office merupakan area kerja petugas pelaksana eksekutif Kantor Pertanahan melaksanakan tugas. Petugas di bagian back office terdiri dari :

1. Petugas pelaksana, adalah petugas bagian belakang yang menyelesaikan pengadministrasian dan pembukuan berkas-berkas pemohon. Uraian tugasnya sebagai berikut :

- a. Memeriksa data-data pemohon pada inbox komputer;
- b. Meminta berkas pada kepala sub seksi;
- c. Memindahkan data dari inbox current;
- d. Menerima buku tanah;
- e. Melakukan anotasi;
- f. Menyerahkan dokumen kepada kepala sub seksi;
- g. Mengambil dokumen yang sudah diperiksa kepala sub seksi;
- h. Mencetak dokumen jika telah disetujui oleh kepala sub seksi;
- i. Menyerahkan dokumen pada kepala seksi kepada kepala kantor.

2. Petugas entry data buku tanah, adalah petugas bagian belakang yang melakukan pengisian data buku tanah. Tugasnya antara lain:

1. Memeriksa pada inbox, jika adandata base belum ada, memasukkan pada current box;
2. Mencari fisik buku tanah;
3. Memasukkan data buku tanah ke dalam database;
4. Mengirim buku tanah elektronik kepada petugas pelaksana.

3. Petugas entry data SU/GS, adalah petugas bagian belakang yang melakukan pengisian data SU/GS. Tugasnya sebagai berikut :

1. Memeriksa pada inbox;
2. Mencari buku SU/GS;

3. Memasukkan data dari buku SU/GS kedalam database textual.
4. Kepala Subseksi (KASUBSI) / Kepala urusan (KAUR), adalah kepala dari subseksi/ urusan yang melakukan pemeriksaan berkas permohonan. Adapun tugasnya sebagai berikut :
 1. Menerima dokumen dari petugas penanggung jawab berkas;
 2. Membandingkan jumlah dokumen yang diterima dengan yang ada di inbox;
 3. Memerintahkan petugas pelaksana untuk mengambil dokumen dan menyelesaikannya;
 4. Menerima dokumen yang sudah diselesaikan oleh petugas pelaksana.
5. Kepala seksi / Kepala subbagian adalah kepala dari suatu seksi / sub bagian yang melakukan pemeriksaan berkas permohonan. Adapun tugasnya:
 1. Menerima dokumen dari KASUBSI / KAUR;
 2. Memeriksa kebenaran dokumen;
 3. Menyerahkan dokumen kepada petugas pelaksana untuk dicetak;
6. Kepala Kantor (KAKAN) adalah kepala kantor pertanahan yang menandatangani dokumen berkas permohonan. Uraian tugasnya sebagai berikut :
 1. Menerima dokumen dari petugas pelaksana;
 2. Memeriksa pada inbox sesuai berkas dengan berkas yang diterima dan di pindahkan pada current box;
 3. Menandatangani dokumen;
 4. Mengotorisasikan berkas permohonan di layar monitor

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan menyampaikan hasil penelitian yang dilakukan penulis di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Pekanbaru tentang Efektivitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru.

Sebelum menentukan keefektifitasan pelayanan pengurusan sertifikat hak milik pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru, maka terlebih dahulu akan dianalisis hal-hal yang bersangkutan dengan identitas responden yang menjadi sampel penelitian ini. Hal-hal tersebut antara lain mencakup jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan. Sehingga dengan penjabaran identitas dapat mempermudah proses penelitian.

A. Identitas Responden

Identitas responden perlu dikemukakan pada penelitian ini supaya data yang diperoleh betul-betul dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah sebagian pegawai kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Sampel dari pegawai kantor pertanahan berjumlah 15 orang. Berikut uraian tentang identitas responden yang terdiri dari tingkat umur dan tingkat pendidikan pegawai.

1. Tingkat Pendidikan

Pendidikan responden merupakan salah satu kriteria yang ditetapkan untuk dapat melihat tingkat analisis dan penjelasan informasi dengan kebutuhan peneliti. Sehingga dengan adanya tingkat pendidikan ini akan memberikan gambaran yang jelas terhadap kebenaran yang diberikan akan lebih maksimal.

Pendidikan responden pada penelitian ini memiliki tingkat pendidikan yang berbeda. Hal ini dapat dilihat dari jumlah responden yang di golongkan dalam tingkat pendidikan yang akan dipaparkan pada tabel dibawah ini :

Tabel V.1 : Distribusi Resoponden Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan Mengenai Efektivitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru.

No	Tingkat Pendidikan Responden	Jumlah	Persentase
1	SD	0	0%
2	SMP/MTS	0	0%
3	SMA/SMK/SMU	4	26,6%
4	D1	3	20%
5	D3	0	0%
6	D4	7	6,6%
7	SI	1	46.6%
Jumlah		15	100%

sumber: Data Olahan 2020

Berdasarkan tabel V.1 diatas dapat diketahui bahwa distribusi responden pegawai kantor pertanahan Kota Pekanbaru yang berpendidikan SMA/SMK/SMU sebanyak 4 orang atau sama dengan 26,6%, kemudian pegawai yang lulusan Diploma 1 (D1) sebanyak 3 orang atau sebesar 20%, selanjutya pegawai yang berpendidikan Diploma 4 (D4) sebanyak 1 orang atau sebesar 6,6%, dan pegawai yang berpendidikan Srata 1 (S1) sebanyak 7 orang atau sebesar 46,6%.

Tabel V.2 : Distribusi Responden Masyarakat Menurut Tingkat Pendidikan Mengenai Efektifitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru

No	Tingkat Pendidikan Responden	Jumlah	Persentase
1	SD	0	0%
2	SMP/MTS	1	4%
3	SMA/SMK/SMU	12	48%
4	D1	0	0%
5	D3	3	12%
6	D4	0	0%
7	SI	9	36%
Jumlah		25	100%

sumber: Data Olahan 2020

Berdasarkan tabel V.2 dapat diketahui tingkat pendidikan responden masyarakat mengenai efektifitas pelayanan pengurusan sertifikat hak milik pada badan pertanahan Kota Pekanbaru yang berpendidikan SMP/MTS sebanyak 1 orang atau sama dengan 4%, tingkat pendidikan SMA/SMK /SMU sebanyak 12 orang atau sama dengan 48%, tingkat pendidikan Diploma 3(D3) sebanyak 3orang atau sama dengan 12%, tingkat pendidikan masyarakat yang strata 1 (S1) sebanyak 9 orang atau sama dengan 36%.

2. Tingkat Umur

Umur merupakan faktor yang menentukan tingkat kejelasan terhadap pengumpulan informasi yang sesuai dengan kondisi kegiatan yang di lakukan sehari-hari karena dengan umur yang sesuai dengan kebutuhan peneliti akan mempermudah tingkat pemahaman dan analisa responden. Dibahwa ini akan dipaparkan tingkat umur responden yang dijadikan respoden penelitian sebagai berikut :

**Tabel V.3 : Distribusi Responden Pegawai Menurut Tingkat Umur
 Mengenai Efektifitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat
 Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru**

No	Tingkat Umur Responden	Jumlah	Persentase
1	20-30 tahun	8	53,3%
2	21-40 tahun	5	33,3%
3	41-50 tahun	1	6,6%
4	>50 tahun	1	6,6%
Jumlah		15	100%

sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan tabel V.3 diterangkan bahwa distribusi reponden pegawai mengenai efektifitas pelayanan pengurusan sertifikat hak milik pada badan pertanahan Kota Pekanbaru yang terdiri dari rentang umur 20-30 tahun sebanyak 8 orang atau sama dengan 53,3%, pegawai pada rentang umur 31-40 tahun sebanyak 5 orang atau sama dengan 33,3%, pegawai pada rentang umur 41-50 tahun sebanyak 1 orang atau sama dengan 6,6%, dan pegawai yang berumur lebih dari 50 tahun sebanyak 1 orang atau sama dengan 6,6%.

**Tabel V.4 : Distribusi Responden Masyarakat Menurut Tingkat
 Umur Mengenai Efektifitas Pelayanan Pengurusan
 Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota
 Pekanbaru**

No	Tingkat Umur Responden	Jumlah	Persentase
1	20-30 tahun	5	20%
2	21-40 tahun	8	36%
3	41-50 tahun	7	28%
4	>50 tahun	3	12%
Jumlah		25	100%

sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan tabel V.4 diterangkan bahwa untuk distribusi responden masyarakat menurut tingkat umur mengenai efektifitas pelayanan pengurusan sertifikat hak milik pada badan pertanahan Kota Pekanbaru, masyarakat yang terdiri dari rentang umur 20-30 tahun sebanyak 5 orang atau sama dengan 20%,

masyarakat yang rentang umur 31-40 tahun sebanyak 8 orang atau sama dengan 36% , masyarakat yang rentang umur 41-50 tahun sebanyak 7 orang atau sama dengan 28%, dan masyarakat berumur lebih dari 50 tahun sebanyak 3 orang atau sama dengan 12%.

3. Jenis Kelamin

Jenis kelamin sangat mempengaruhi sikap dan tingkah laku responden dalam menghadapi suatu pekerjaan, dimana seorang pria biasanya lebih cepat dari wanita, begitu juga dengan wanita yang biasanya bekerja lebih rapi dari pada pria dalam masalah pekerjaan. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel V.5 sebagai berikut :

Tabel V.5 : Distribusi Responden Pegawai Menurut Jenis Kelamin Mengenai Efektifitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	7	46,6%
2	Perempuan	8	53,3%
Jumlah		15	100%

sumber : Data Olahan 2020

Tabel V.5 diatas menjelaskan bahwa untuk distribusi jumlah responden pegawai menurut jenis kelamin mengenai efektifitas pelayanan pengurusan sertifikat hak milik pada badan pertanahan Kota Pekanbaru yang terdiri dari laki-laki sebanyak 7 orang atau sama dengan 46,6% dan perempuan sebanyak 8 orang atau sama dengan 53,3%

Tabel V.6 : Distribusi Responden Masyarakat Menurut Jenis Kelamin Mengenai Efektifitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	9	36%
2	Perempuan	16	64%
Jumlah		25	100%

sumber : Data Olahan 2020

Dari tabel V.6 diterangkan bahwa untuk distribusi jumlah responden masyarakat menurut jenis kelamin mengenai efektifitas pelayanan pengurusan sertifikat hak milik pada badan pertanahan Kota Pekanbaru yang terdiri dari laki-laki sebanyak 9 orang atau sama dengan 36% dan perempuan sebanyak 16 orang atau sama dengan 64%.

B. Tanggapan Responden Penelitian Terhadap Efektivitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru

Untuk mengetahui hasil keefektifitasan pelayanan pengurusan sertfukat hak milik pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru dapat dilihat dari indikator dibawah ini :

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan merupakan suatu kegiatan yang memiliki tujuan sehingga mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini ini berguna dalam proses pelayanan yang akan dilakukan pada pelayanan publik dalam pengurusan sertifikat hak milik tanah agar mempermudah pegawai dan masyarakat.

Untuk lebih jelas mengenai tanggapan responden mengenai indikator pencapaian tujuan terhadap efektifitas pelayanan pengurusan sertifikat hak milik pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru dapat dilihat dibawah ini:

Tabel V.7 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Indikator Pencapaian Tujuan Pada Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		5	4	3	2	1	
1	Tercapainya tujuan yang telah ditetapkan	1	12	2	0	0	15
		6,6%	80%	13,3%	0%	0%	100%
2	Adanya sasaran atau target yang kongkrit	0	9	6	0	0	15
		0%	60%	40%	0%	0%	100%
Jumlah		1	21	8	0	0	30
Rata-rata		0,5	10,5	4	0	0	15
Persentase		3,3%	70%	26,6%	0%	0%	100%

sumber: Data olahan 2020

Tabel V.8 : Analisis Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Indikator Pencapaian Tujuan Pada Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden					Total
		5	4	3	2	1	
1	Tercapainya tujuan yang telah ditetapkan	5	48	6	0	0	59
2	Adanya sasaran atau target yang kongkrit	0	36	18	0	0	54
Jumlah							113
Total skor : 113							
Skor tertinggi : 5 × 15 = 75							
: 75 × 2 = 150							
$\% = \frac{\text{total skor}}{\text{skor tertinggi}} \times 100$							
$: \frac{113}{150} \times 100$							
$: 75,3 \% \text{ (Efektif)}$							



sumber: Data Olahan 2020

Berdasarkan data tabel V.8 diatas setelah dilakukan analisis dapat diketahui bahwa menurut pegawai Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru pada indikator pencapaian tujuan mengenai pelayanan pengurusan sertifikat hak milik pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru dengan persentase 75,3% berada pada kategori sudah efektif diberikan kepada masyarakat sesuai dengan yang harus dilakukan dan disesuaikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Tabel V.9 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Indikator Pencapaian Tujuan Pada Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru

NO	Item Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		5	4	3	2	1	
1	Tercapainya tujuan yang telah ditetapkan	1	15	9	0	0	25
		4%	60%	36%	0%	0%	100%
2	Adanya sasaran atau target yang kongkrit	0	6	17	2	0	25
		0%	24%	68%	8%	0%	100%
Jumlah		1	21	26	2	0	50
Rata-rata		0,5	10,5	13	1	0	25
Persentase		2%	42%	52%	4%	0%	100%

sumber : Data olahan 2020

Tabel V.10 : Analisis Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap

**Indikator Pencapaian Tujuan Pada Pelayanan Pengurusan
Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru**

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden					Total
		5	4	3	2	1	
1	Tercapainya tujuan yang telah ditetapkan	5	60	27	0	0	92
2	Adanya sasaran atau target yang kongkrit	0	24	51	4	0	79
Jumlah							171
Total skor : 171							
Skor tertinggi : $5 \times 25 = 125$: $125 \times 2 = 250$							
%							
: $\frac{\text{total skor}}{\text{skor tertinggi}} \times 100$:							
: $\frac{171}{250} \times 100$							
: 68,4 % (Efektif)							

sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan tabel analisis diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat pada indikator pencapaian tujuan dalam pelayanan pengurusan sertifikat hak milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru dapat dikategorikan efektif dengan persentase 68,4%.

2. Integrasi

Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Untuk melihat tanggapan responden pegawai mengenai integrasi dalam pelayanan pengurusan sertifikat hak milik pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.11 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Indikator

**Integrasi Pada Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik
Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru**

NO	Item Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		5	4	3	2	1	
1	Adanya prosedur dalam pengurusan sertifikat hak milik	3	10	2	0	0	15
		20%	66,6%	13,3%	0%	0%	100%
2	Adanya proses sosialisasi terhadap masyarakat	5	7	2	1	0	15
		33,3%	46,7%	13,3%	6,6%	0%	100%
Jumlah		8	17	4	1	0	30
Rata-rata		4	8,5	2	0,5	0	15
Persentase		26,6%	56,6%	13,3%	3,3%	0%	100%

Sumber: Data Olahan 2020

Tabel V.12 : Analisis Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Indikator Integrasi Pada Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden					Total
		5	4	3	2	1	
1	Adanya prosedur dalam pengurusan sertifikat hak milik	15	40	6	0	0	61
2	Adanya proses sosialisasi terhadap masyarakat	25	28	6	2	0	61
Jumlah							122
Total skor		: 122					
Skor tertinggi		: 5 × 15 = 75					
		: 75 × 2 = 150					
%		: $\frac{total\ skor}{skor\ tertinggi} \times 100$:					
		: $\frac{122}{150} \times 100$:					
		: 81,3 % (Sangat Efektif)					

sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan tabel V.12 diatas setelah dianalisis menurut tanggapan pegawai

pada indikator integrasi mengenai pelayanan pengurusan sertifikat hak milik pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru berada pada kategori sangat efektif dengan persentase 81,3% telah diberikan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang ada dan sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait pelayanan persoalan pertanahan.

Tabel V.13 : Distribusi Tanggapan Responden masyarakat Terhadap Indikator Integrasi Pada Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru

NO	Item Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		5	4	3	2	1	
1	Adanya prosedur dalam pengurusan sertifikat hak milik	0	9	13	3	0	25
		0%	36%	52%	12%		100%
2	Adanya proses sosialisasi terhadap masyarakat	0	10	10	3	2	25
		0%	40%	40%	12%	8%	100%
Jumlah		0	19	23	6	2	50
Rata-rata		0	9,5	11,5	3	1	25
Persentase		0%	38%	46%	12%	4%	100%

sumber: Data Olahan 2020

Tabel V.14 : Analisis Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Indikator Integrasi Pada Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden					Total
		5	4	3	2	1	
1	Adanya prosedur dalam pengurusan sertifikat hak milik	0	36	39	6	0	81
2	Adanya proses sosialisasi terhadap masyarakat	0	40	30	6	2	78
Jumlah							159
Total skor : 159							
Skor tertinggi : 5 × 25 = 125							
: 125 × 2 = 250							

$$\begin{aligned}
 \% & : \frac{\text{total skor}}{\text{skor tertinggi}} \times 100 : \\
 & : \frac{159}{250} \times 100 \\
 & : \mathbf{63,6\% \text{ (Efektif)}}
 \end{aligned}$$

sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan hasil analisis pada tabel V.14 menjelaskan bahwa tanggapan responden masyarakat terhadap indikator integrasi dalam pelayanan pengurusan sertifikat hak milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru hasil yang diperoleh adalah efektif dengan persentase 63,6%. Berdasarkan observasi peneliti dilapangan juga sebagian masyarakat sudah mengetahui dan memahami prosedur maupun kegiatan sosialisasi dalam pengurusan sertifikat hak milik.

3. Adaptasi

Adaptasi merupakan proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dilingkungannya. Kemampuan beradaptasi dalam suatu organisasi untuk menanggapi masyarakat dan reaksi cepat baik terhadap pelanggan internal maupun eksternal. Untuk melihat tanggapan responden mengenai adaptasi dalam pelayanan pengurusan sertifikat hak milik pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.15 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Indikator Adaptasi Pada Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru

NO	Item Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		5	4	3	2	1	
1	Adanya peningkatan masyarakat yang mengurus sertifikat	1	10	3	1	0	15
		6,6%	66,6%	20%	6,6%	0%	100%
2	Adanya kelengkapan sarana dan prasarana	5	9	1	0%	0	15
		33,3%	60%	6,6%	0%	0%	100%
Jumlah		6	19	4	1	0	30
Rata-rata		3	9,5	2	0,5	0	15
Persentase		20%	63,3%	13,3%	3,3%	0%	100%

Sumber: Data Olahan 2020

Tabel V.16 : Analisis Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Indikator Adaptasi Pada Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden					Total
		5	4	3	2	1	
1	Adanya peningkatan masyarakat yang mengurus sertifikat hak milik	5	40	9	2	0	56
2	Adanya kelengkapan sarana dan prasarana	25	36	3	0	0	64
Jumlah							120
Total skor		: 120					
Skor tertinggi		: 5 × 15 = 75					
		: 75 × 2 = 150					
%		: $\frac{total\ skor}{skor\ tertinggi} \times 100$					
		: $\frac{120}{150} \times 100$:					
		: 80 % (Efektif)					

Berdasarkan hasil analisis pada tabel V.16 menjelaskan bahwa tanggapan responden pegawai pada indikator adaptasi dalam pelayanan pengurusan sertifikat hak milik pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru dikategorikan sudah efektif

dengan persentasenya 80%.

Tabel V.17 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Indikator Adaptasi Pada Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru

NO	Item Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
		5	4	3	2	1	
1	Adanya peningkatan masyarakat yang mengurus sertifikat	1	8	15	1	0	25
		4%	32%	60%	4%	0%	100%
2	Adanya kelengkapan sarana dan prasarana	0	19	6	0	0	25
		0%	76%	24%	0%	0%	100%
Jumlah		1	27	21	1	0	50
Rata-rata		0,5	13,5	10,5	0,5	0	25
Persentase		2%	54%	42%	2%	0%	100%

Sumber : Data olahan 2020

Tabel V.18 : Analisis Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Indikator Adaptasi Pada Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden					Total
		5	4	3	2	1	
1	Adanya peningkatan masyarakat yang mengurus sertifikat hak milik	5	32	45	2	0	84
2	Adanya kelengkapan sarana dan prasarana	0	76	18	0	0	94
Jumlah							178
Total skor : 178							
Skor tertinggi : 5 × 25 = 125							
: 125 × 2 = 250							
$\% = \frac{\text{total skor}}{\text{skor tertinggi}} \times 100$							
$: \frac{178}{250} \times 100$							
$: 71,2 \% \text{ (Efektif)}$							

sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan hasil analisis pada tabel V.18 dapat diketahui bahwa tanggapan masyarakat terhadap indikator adaptasi pada pelayanan pengurusan sertifikat hak milik pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru di kategorikan efektif dengan persentase 71,2%.

Dari semua hasil analisis menurut responden masing-masing indikator diatas, dapat kita lihat rekapitulasi keseluruhan jawaban dari pegawai dan masyarakat. Untuk melihat dikategori mana efektifitas pelayanan pengurusan sertifikat hak milik pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru, hasil tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel V.19 : Rekapitulasi Tanggapan Pegawai Dari Indikator Efektivitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru

No	Item Penilaian	Persentase
1	Pencapaian Tujuan	75,3 %
2	Integrasi	81,3 %
3	Adaptasi	80 %
Jumlah		78,86 %

Sumber : Data olahan 2020

Dari tabel V.19 diatas dapat diketahui bahwa jawaban pada indikator pencapaian tujuan dengan persentase 75,3% , pada indikator integrasi dengan persentase 81,3% dan pada indikator adaptasi dengan persentase 80%. Jadi dari keseluruhan jawaban ketiga indikator responden pegawai kantor Pertanahan Kota Pekanbaru maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengurusan sertifikat hak milik pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru berada pada kategori efektif dengan persentase 78,86%. dan telah memenuhi standar pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Tabel V.20 : Rekapitulasi Tanggapan Masyarakat Dari Indikator Efektivitas

Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru

No	Item Penilaian	Persentase
1	Pencapaian Tujuan	68,4 %
2	Integrasi	63,6 %
3	Adaptasi	71,2 %
Jumlah		67,73 %

sumber: data olahan 2020

Berdasarkan tabel V.20 dapat diketahui bahwa jawaban dari keseluruhan responden masyarakat pada indikator pencapaian tujuan dengan persentase 68,4%, pada indikator integrasi dengan persentase 63,6%, dan pada indikator adaptasi dengan persentase 71,2%. Jadi secara keseluruhan jawaban responden masyarakat yang mengurus persoalan pertanahan dengan persentase 67,73% berada pada kategori efektif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat terhadap pelayanan pengurusan sertifikat hak milik pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru dikatakan efektif.

Dari tabel rekapitulasi, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengurusan sertifikat hak milik pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru berdasarkan responden pegawai Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru hasil yang diperoleh dengan persentase 78,86% berada pada kategori **Efektif** dan berdasarkan responden masyarakat yang mengurus persoalan pertanahan dengan hasil persentase 67,73% berada pada kategori **Efektif**. Maka dari itu berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan dapat diketahui bahwa pelayanan pengurusan sertifikat hak milik pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru sudah efektif secara baik.

C. Faktor- Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru

Adapun faktor- faktor yang menghambat pelayanan pengurusan sertifikat hak milik antara lain:

1. Kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai prosedur dan kelengkapan berkas dalam pengurusan sertifikat tanah. Hal ini menjadi faktor penghambat dikarenakan masih ada masyarakat yang ketika datang ke Kantor Pertanahan berkasnya tidak lengkap.

2. Kurangnya sumber daya manusia

Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru ini, jumlah tenaga ahli yang menangani pelaksanaan pelayanan masih sangat terbatas. Hal ini dilihat dari menumpuknya pekerjaan petugas yang menyebabkan pelayanan menjadi sangat lambat dan tidak tepat waktu.

3. Jarak antar wilayah tanah yang diukur

Salah satu alasan mengapa persoalan lambatnya pelayanan administrasi berupa pengurusan sertifikat terselesaikan karena wilayah di Kota Pekanbaru begitu luas. Sehingga menempuh jarak yang begitu lama.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa Efektifitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru, yang didapatkan dari hasil penelitian melalui kuesioner, wawancara, dan observasi yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan Efektifitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru berada pada kategori efektif. Hal ini dapat dilihat mengenai :

1. Meningkatnya masyarakat yang mengurus sertifikat hak milik tanah, serta timbulnya partisipasi dari masyarakat yang ingin mengurus persoalan pertanahan milik mereka pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru.
2. Dalam pelayanan administrasi pembuatan sertifikat hak milik ini terdapat faktor yang mempengaruhi terlaksananya pelayanan tersebut, yaitu: jarak antar wilayah tanah yang diukur, kurangnya sumber daya manusia dan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai prosedur dan kelengkapan berkas dalam pengurusan sertifikat hak milik.

B. Saran

Adapun saran peneliti sebagai masukan kepada pelayanan pengurusan sertifikat hak milik pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru adalah sebagai

berikut :

1. Agar pihak Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru lebih meningkatkan lagi kegiatan sosialisasi kepada masyarakat tentang kelengkapan berkas yang diperlukan pada saat pengurusan sertifikat tanah dan mensosialisasikan proses penerbitan sertifikatnya, agar masyarakat yang ingin mendaftarkan tanahnya sudah memahami waktu proses penerbitan sertifikat tersebut.
2. Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru sebaiknya juga melakukan peningkatan kinerja agar bisa menjadi lebih baik lagi dalam melayani masyarakat, diharapkan selanjutnya dapat meningkatkan kinerja agar dapat meminimalisasi kecendrungan keluhan yang dialami pihak pemohon.

DAFTAR PUSTAKA

Kumorotomo, W. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.

- Lukman, S. 2000. *Manajemen kualitas pelayanan*.
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik* . Bandung: Indra Prahastas.
- _____,2014. *Pelayanan Publik* . Bandung, Indra Prahastas.
- Moenir, A. S. 2010. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bandung : Bumi Aksara.
- Ndraha, Talizuduhu,2003. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta, Rineka Cipta
- Nurmandi, A. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Sinergi Publishing.
- Pasalong, Hasibuan. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Rasyid, M. R. 2000. *Makna Pemerintahan: Tinjauan dari segi etika dan kepemimpinan*. Mutiara Sumber Widya.
- Steers, Richard. 1985. *Efektifitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Ridwan HR, 2014. *Hukum Administrasi Negara (Edisi Revisi)*. Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Santoso,Urip. 2012. *Hukum Agraria Kajian Komprehensif*,Surabaya: Kencana.
- Sadad, Abdul. 2014. *Organisasi dan Manajemen (Pengaruh Pemotivasian Terhadap Efektifitas Kerja Pegawai)*. Pekanbaru: Alaf Riau.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk, 2014. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)* Jakarta Bumi Aksara.
- _____,2014. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)* Jakarta : Bumi Aksara.
- Sondang, S. P. 2002. *Filsafah Administrasi dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Subkhi, Ahmad dan Jauhar, Muhammad. 2013. *Pengantar Teori dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Sugiarto, A. 2003. Persepsi Stakeholder Terhadap Perubahan Pola Kontrak Kapitasi Total Biaya Pelayanan Kesehatan Peserta Wajib PT. Askes Dari Basis Kabupaten Ke Basis Puskesmas Di Kabupaten Kulonprogo. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 6(04).

Sugiono, 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumardi, Nyoman . 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta, CV.Citra Utama.

Syafiie, Inu Kencana, 2011. *Manajemen pemerintahan*. Bandung, Pustaka Reka Cipta.

_____,2013. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta, Bumi Aksara.

_____,2013. *Ilmu Pemerintahan edisi revisi kedua*. Bandung: Mandar Maju.

Widodo, J. 2001. *Etika birokrasi dalam pelayanan publik*. Malang: CV Citra

Zulkifli,2013. *Pedoman penulisan usulan penelitian,skripsi,dan kertas kerja mahasiswa edisi revisi 2013*, Pekanbaru : Fisipol UIR.

Dokumentasi:

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria

Peraturan Pemerintah No.128 tahun 2015 Tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2015 Tentang Badan Pertanahan Kota Pekanbaru

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik