

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

**PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP
(PTSL) DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN ROKAN HILIR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**YUDHI ANGGARA
NPM : 167310654**

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

PEKANBARU

2021

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN REVISI SKRIPSI

Nama : Yudhi Anggara
NPM : 167310654
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis
Lengkap Di Kantor Pertanahan Kabupaten
Rokan Hilir.

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi dalam Skripsi ini telah dipelajari dan di nilai relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan normative dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk di sidangkan.

Pekanbaru, Juli 2021

Turut Menyetujui,

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua

Pembimbing

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

Syaprianto, S.Sos., M.IP

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

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Yudhi Anggara
NPM : 167310654
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis
Lengkap Di Kantor Pertanahan Kabupaten
Rokan Hilir.

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi dalam Skripsi ini telah dipelajari dan di nilai relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan normative dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk di sidangkan.

Pekanbaru, Juli 2021

Turut Menyetujui,

**Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua**

Pembimbing

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

Syaprianto,S.Sos.,M.IP

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK


PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Yudhi Anggara
NPM : 167310654
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis
Lengkap (PTSL) Di Kantor Pertanahan
Kabupaten Rokan Hilir

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

Pekanbaru, Juli 2021

Ketua,


Syaprianto, S.Sos., M.IP

Sekretaris,


Nina Yulsaini S.IP.M.Si

Anggota


Dra. Hj. Monalisa M.Si

**Mengetahui,
Wakil Dekan I,**


Indra Safri, S.Sos, M.Si

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 116/UIR-FS/KPTS/2021
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: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

- Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan 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 : Yudhi Anggara
N P M : 167310654
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL)
di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir.**

Struktur Tim :

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Syaprianto, S.Sos., M.IP | Sebagai Ketua merangkap Penguji |
| 2. Nina Yuslaini, S.IP., M.Si. | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Dra. Hj. Monalisa, M.Si. | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 4. Irwan Gesmi, S.Sos., M.Si. | 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.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 23 Juni 2021
Dekan,


Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si.

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi.....
4. Arsip -----sk.penguji-----

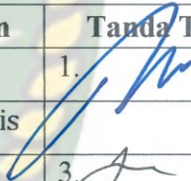
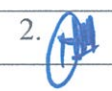
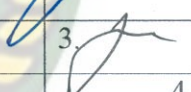

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 116 /UIR-Fs/Kpts/2021 tanggal 23 Juni 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 24 Juni 2021 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 : Yudhi Anggara
NPM : 167310654
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Pelayanan tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir.**

Nilai Ujian : Angka : ” **81.7** ” ; Huruf : ” **A-**”
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Syaprianto, S.Sos., M.IP	Ketua	1. 
2.	Nina Yuslaini, S.Sos., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Dra. Hj. Monalisa, M.Si.	Anggota	3. 
4.	Irwan Gesmi, S.Sos., M.Si.	Notulen	4. 

Pekanbaru, 24 Juni 2021
An. Dekan,


Indra Safri, S.Sos., M.Si.
Wakil Dekan I Bid. Akademik

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yudhi Anggara
NPM : 167310654
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis
Lengkap (PTSL) Di Kantor Pertanahan
Kabupaten Rokan Hilir

Naskah skripsi ini telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa yang bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administrasi dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai karya ilmiah.

Pekanbaru, 2021

Ketua,


Syaprianto, S.Sos., M.IP

Sekretaris,


Nina Yuslimi S.IP.M.Si

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I,


Indra Safri, S.Sos, M.Si

Prodi Ilmu Pemerintahan,


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

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yudhi Anggara
NPM : 167310654
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir.

Atas naska yang didaftarkan pada semnar Skripsi beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naska Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri (Tidak karya pgiat) yang saaya tulus sesuai dan mengacuh pada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyarata administratif, akademik, dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata terbukti melanggar atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya akan menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil Seminar Skripsi yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

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

Pekanbaru, Juni 2021

ernyataan


Yudhi Anggara

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan semangat dalam menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul ***“Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Rokan Hilir”***. Skripsi ini tentunya diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mengikuti ujian komprehensif untuk memperoleh gelar Strata satu sarjana ilmu pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau.

Dalam penulisan ini, penulis sangat menyadari bahwa tidak dapat menyelesaikan proposal ini tanpa bantuan dan dukungan baik secara moral maupun materil oleh sebab itu, pada kesempatan ini ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau Bapak Prof.Dr.Syafrinaldi.,SH.,MH yang telah memberikan, menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam membina ilmu pada lembaga pendidikan yang bapak pimpin.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku Dekan Fisipol Universitas Islam yang telah memfasilitasi untuk berjuang menggapai gelas di lembaga yang bapak pimpin.

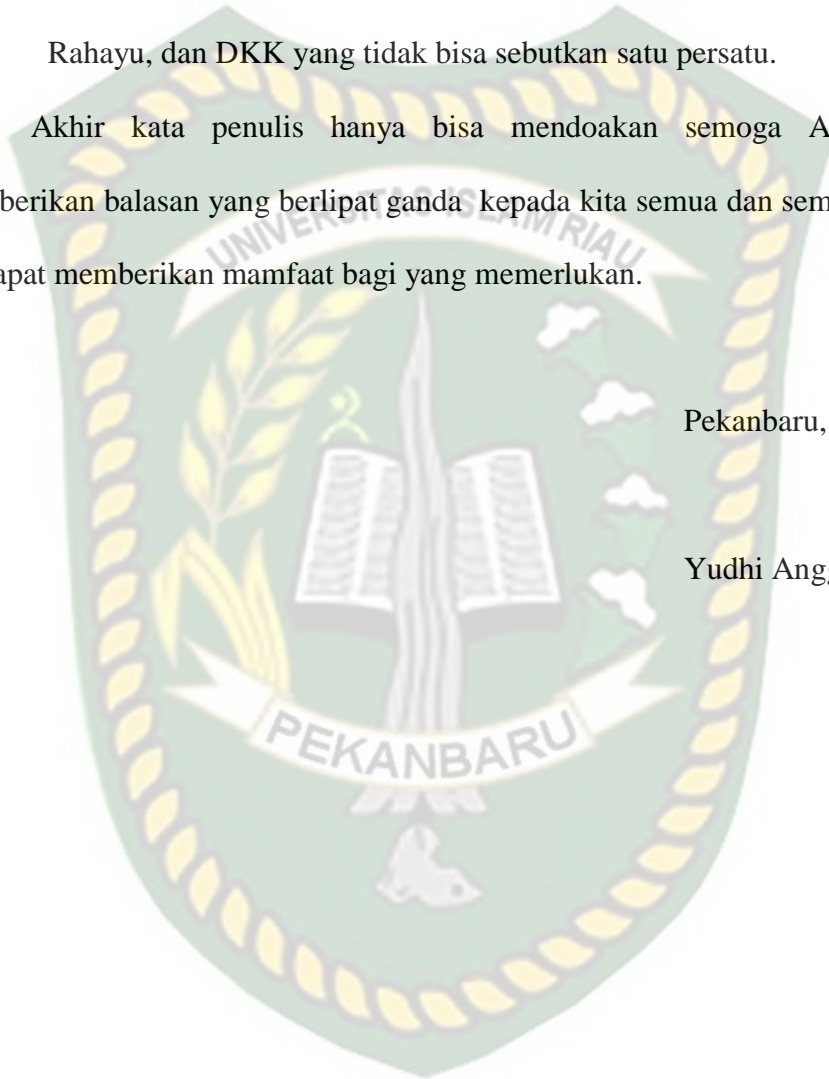
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S. IP., M. Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Serta jajaran Dosen lainnya yang telah mengabdikan memberikan ilmu kepada kami.
4. Bapak Syaprianto, S.Sos., M.IP sebagai Dosen Pembimbing yang senantiasa mengarahkan, mengajarkan dan sehingga Usulan Penelitian ini sesuai harapan yang diinginkan.
5. Seluruh Staf Karyawan/i yang telah melayani dan membantu penulis menyelesaikan segala administrasi serta perpustakaan yang telah memberikan ruang penulis untuk menggali referensi sebagai acuan usulan penelitian.
6. Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih dan penghormatan yang sangat besar kepada Orang Tua tercinta Ayahanda SIMAN dan Ibunda BAISAH, Kakek, Nenek beserta Adik-Adikku Rizky Fahreza dan Akhdan Ardhani serta semua keluarga yang tidak hentinya mendoakan yang tidak ternilai harganya yang banyak memberikan semangat dan motivasi dan limpahkan kasih sayang yang tiada hentinya untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar yang penulis impikan.
7. Kepada Annisa Athea yang mendukung memberikan semangat, dukungan dan membuat saya termotivasi untuk dapat sesegara menyelesaikan pendidikan dibangku perkuliahan dan selalu menanyakan kapan wisuda.

8. Terima kasih kepada teman-teman yang telah banyak memberikan dukungan dan support dan bekerja sama dalam perkuliahan dan teman-teman saya Digo Anugrah Rifai, Rizka Rahayu, Ayu pratiwi, Devi Rahayu, dan DKK yang tidak bisa sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis hanya bisa mendoakan semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada kita semua dan semoga skripsi ini dapat memberikan mamfaat bagi yang memerlukan.

Pekanbaru, juli 2021

Yudhi Anggara



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN REVISI SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTARTABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	15
1. Tujuan penelitian.....	15
2. Kegunaan Penelitian.....	15
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....	16
A. Studi Kepustakaan	16
1.1. Konsep Pemerintahan	16
1.2. Konsep Ilmu Pemerintahan	18
1.3. Konsep Kebijakan Publik.....	22
1.4. Konsep Pelayanan	23
1.5. Konsep Pelayanan publik	26
1.6. Pengertian Pendaftaran Tanah	29
1.7. Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.....	34
1.8. Teori Kebijakan Revormasi Birokrasi.....	37
B. Penelilian Terdahulu.....	39
C. Kerangka Pikir	40
D. Konsep Operasional.....	41
E. Konsep Operasional Variabel.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Tipe Penelitian.....	44
B. Lokasi Penelitian	44
C. Informan Penelitia	44
D. Jenis Dan Sumber Data.....	45
E. Teknik Pengumpulan Data	46
F. Teknik Analisis Data	46
G. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	47

BAB IV DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN	48
A. Letak Geografis Lokasih Penelitian	48
B. Pemerintahan	51
C. Fungsi dan Tugas Kantor Pertanahan	53
D. Struktur Organisasi Kantor Pertanahan	57
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
A. Identitas Informan.....	58
1. Identitas Informen brdasarkan umur	58
2. Identitas Informen Berdasarkan Jenis Kelamin	59
3. Identitas Informen Brdasarkan Tingkat Pendidikan	59
B. Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir.	60
1. Tangibel (Berwujud)	61
2. Realibiliti (kehandalan).	70
3. Responsivess (Ketanggapan).....	75
4. Assurance	80
5. Emphaty (embati).....	85
C. Faktor Penghambat Pelayanan.....	91
BAB VI PENUTUP	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran	95
DAFTARKEPUSTAKAN	96

DAFTAR TABEL

TabelHalaman

I.1	Data Pemohon Ptsl Di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir	13
I.2	Target PTSL.....	13
II.1	Penelitian terdahulu	37
II.2	Konsep Oprasional Variabel.....	41
III.1	Informan Penelitian	43
III.2	Jadwal Penelitian.....	45
IV.I	Pertumbuhan Penduduk.....	54
V.I	Identitas Informen berdasarkan umur	56
V.II	Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
V.III	Identitas Infoman Berdasarkan Tingkat Pendidikan	58

DAFTAR GAMBAR

Bagan/GambarHalaman

I.1 Alur Pendaftaran Sertifikat Melalui PTSL	9
II.1 Kerangka fikir Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir.	38
IV.I Struktur Organisasi	55



PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) DI
KANTOR PERTANAHAN ROKAN HILIR

ABSTRAK

YUDHI ANGGARA
167310654

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kemampuan pegawai kantor petanahan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan cepat..serta sigap terhadap keinginan masyarakat. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data penelitian ini dengan Observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknis pengolahan data atau analisa data dalam penelitian ini yaitu penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori dengan indikator, Tanggibel, Realibily, Rersponsive, Assurance, Empay Berdasarkan Hasil Penelitian Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir dilaksanakan dengan optimal. Adapun hambatan-hambatan yang dialami yaitu tidak dimilikinya dokumen-dokumen yang lengkap dan jelas. Belum semua pegawai mampu menggunakan alat bantu dalam bidang pemetaan tanah. Waktu lamanya penerbitan sertifikat yang lama membuat masyarakat menunggu ketidak pastian waktu. Biaya administrasi yang diminta oleh oknum aparat desa yang begitu tidak sesuai dengan peraturan.

Kata Kunci: *Pelayanan, Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.*

PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) DI
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN ROKAN HILIR

ABSTRAK

YUDHI ANGGARA
167310654

This research is motivated by the ability of land office employees to assist and provide services quickly and quickly ... as well as being alert to the wishes of the community. In this study the authors used a descriptive method. This research data collection technique with observation, interviews and documentation. Technique of data processing or data analysis in this study is the presentation of data and drawing conclusions. This research uses zaithaml theory with indicators, Tanggibel, Realibility, Responsiveness, Assurance, Empay based on the results of research on Complete Systematic Land Registration Services in the Land Office, Rokan Hilir Regency, implemented optimally. As for the obstacles experienced, namely not having complete and clear documents.employees are able to use tools in the field of land mapping. The long time for issuing certificates has made the community wait for time uncertainty. Administrative costs requested by individual village officials are not in accordance with regulations.

Kata Kunci: *Service, Complete Systematic land regisraion*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara konstitusional, Negara telah mengatur di dalam undang-undang dasar 1945 dalam pasal 33 ayat (3) di mana bumi dan air serta kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan di pergunkan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Pembangunan di Indonesia yang semakin berkembang pesat di mana seluruh kegiatan pembangunan yang dilakukan oleh masyarakat menggunakan tanah tidak bisa dilepas begitu saja dalam hubungannya dengan kepastian pendaftaran tanah, karena tanah jelas menjadi aspek utama dan penting dalam pembangunan.

Berbicara mengenai masalah tanah di dalam masyarakat, sungguh pertanahan atau hak atas kepemilikan tanah merupakan suatu persoalan yang sangat sensitif dimana sering terjadi sengketa atau permasalahan tanah. Jika diredungkan secara lebih dalam sebenarnya kerawanan sengketa tanah wajar jika terjadi karena akibat kepemilikan hak paten yang belum di daftarkan ke pihak yang berwenang atas tanah tersebut.

Bentuk dari keseriusan pemerintah untuk mewujudkan amanah UUPA dalam hal peningkatan pelayanan pertanahan terhadap masyarakat, salah satu cara yang ditempuh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia adalah dengan mengeluarkan sebuah kebijakan berupa reformasi agraria. Reformasi agraria memiliki arti yang luas, namun reformasi agraria yang dimaksud dalam hal ini adalah penataan kembali sistem pelayanan, politik dan hukum Badan Pertanahan

Nasional dalam bidang pertanahan yang berdasarkan pada Pancasila, UUD 1945 dan UUPA.

Hubungan antara reformasi agraria dengan kebijakan publik adalah masalah yang timbul di masyarakat sampai saat ini yang hubungannya dengan masalah pertanahan merupakan masalah publik atau persoalan publik. Sehingga, BPN-RI mengeluarkan kebijakan berupa reformasi agraria guna menyelesaikan permasalahan tersebut. Namun, sejak awal diberlakukannya reformasi agraria tahun 1960, banyak bidang tanah yang belum bersertipikat. Program yang serupa dengan reformasi agraria telah dilaksanakan sejak tahun 1961. Namun program yang dimaksud belum dapat dikatakan sebagai reformasi agraria, melainkan distribusi dan redistribusi tanah semata.

Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bahwa Urusan pemerintahan terdiri dari 3 urusan yakni urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan pemerintahan absolut adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah pusat. Urusan Pemerintahan konkuren adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintahan pusat dan daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota. Urusan pemerintahan umum adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai Kepala Pemerintahan berikut.

Urusan Pemerintahan Konkuren dibagi menjadi dua urusan pemerintahan wajib dan urusan pemerintahan pilihan. Urusan pemerintahan wajib terbagi kembali menjadi dua yaitu urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar

dan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar. Urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar meliputi :

- a. Pendidikan
- b. Kesehatan
- c. Pekerjaan umum dan penataan ruang
- d. Perumahan rakyat dan kawasan pemukiman
- e. Ketentraman,keertiban umum,dan perlindungan masyarkat,dan
- f. Sosial

Sedangkan Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar meliputi:

- a. Pangan
- b. Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
- c. Tenaga Kerja
- d. Pertanahan**
- e. Lingkungan Hidup
- f. Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil
- g. Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
- h. Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
- i. Perhubungan
- j. Komunikasi dan informatika
- k. Koperasi usaha kecil
- l. Penanaman Modal
- m. Kepemudaan dan olahraga
- n. Persandin
- o. Statistik
- p. Kearsipan
- q. Perpustakaan dan
- r. Kebudayaan

Pertanahan menjadi salah satu Urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar.

Badan Pertanahan Nasional (BPN) melaksanakan program untuk mendukung pelaksanaan pendaftaran tanah serta penerbitan sertifikat dalam rangka tertib administrasi bidang pertanahan. BPN membuat program Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) yang selanjutnya disebut dengan PRONA. PRONA adalah

kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah di bidang pertanahan pada umumnya dan di bidang pendaftaran tanah pada khususnya, yang berupa pensertifikatan tanah yang dilaksanakan secara serentak (massal) dan penyelesaian sengketa-sengketa tanah yang bersifat strategis.

Sesuai dengan perkembangan keadaan saat ini masih banyak terjadi penggunaan, penguasaan, dan pemilikan tanah oleh orang atau badan hukum yang belum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. guna mewujudkan usaha tersebut telah dikeluarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2015 Tentang Program Nasional Agraria (PRONA), diterbitkan dalam rangka mempercepat penyelesaian persertifikatan tanah melalui Prona. Permeneg No 4 Tahun 2015 mulai berlaku sejak 17 April 2015 dan mencabut Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepada Badan Pertanahan Nasional No 1 Tahun 2015 Tentang Program Nasional Agraria dicabut dan dinyatakan tidak berlaku (kecuali ketentuan pasal 15 terkait pencabutan keputusan Menteri Dalam Negeri No.189 Tahun 1981 tentang Proyek Operasi Nasional Agraria).

Mengingat Negara Indonesia yang menganut sistem Demokrasi yang dimana pada setiap lima tahun sekali melakukan pemilihan Kepala Negara/Presiden, maka pada masa kepemimpinan Presiden Joko Widodo melakukan pergantian beberapa Menteri Negara Kabinet Kerja Tahun 2014 – 2019. Pada saat terjadi pergantian Menteri maka terjadi juga perubahan Peraturan Menteri Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 tahun 1997 tentang ketentuan pelaksanaan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang

Pendaftaran Tanah sebagaimana telah di ubah dengan peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2012 tentang perubahan peraturan Menteri Agraria /Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang ketentuan pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah.

Dimana pergantian Perundang – undangan tentang pendaftaran hak atas tanah tersebut tertuang dalam peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2018 tentang percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) yang selanjtnya disebut dengan PTSL.PTSL adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak bagi semua obyek pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia dalam satu wilayah desa/kelurahan atau nama lainnya yang setingkat itu yang meliputi pengumpulan dan penetapan kebenaran data fisik dan data yuridis mengenai satu atau beberapa obyek pendaftaran tanah untuk keperluan pendaftarannya.

Berdasarkan pasal 2 ayat (2) Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 12 Tahun 2017 tentang Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap, yaitu tujuan Progran Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap adalah untuk percepatan pemberian kepastian hukum dan perlindungan hukum hak atas tanah masyarakat secara jelas,sederhana,cepat,meratan,aman,lancar akunteble dan terbuka. Sehingga bsa meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat juga ekonomi negara, serta mngurangi dan mencegah sengketa dannkonflik pertanahan.

Dimana masyarakat dikenakan biaya patok batasb tanah, biaya pengurusan bukti kepemilikan dan biaya materai yang menjadi tanggungan peserta atau masyarakat yang mengikuti program pendaftaran tanah sistematis lengkap. Reformasi agraria benar-benar mutlak untuk dilaksanakan.Semenjak itulah seluruh wilayah di Indonesia berupaya untuk melaksanakan amanah reformasi agraria secara maksimal. Menjalankan amanah reformasi agraria bukanlah hal yang mudah, mengingat tantangan besar yang masih dihadapi masyarakat Indonesia saat ini seperti misalnya sengketa di bidang pertanahan yang makin memperihatinkan. Untuk itulah diperlukan kerja sama intensif yang baik serta dukungan penuh dari masyarakat dalam menjalankan reformasi agraria. Sehingga amanah reformasi agraria tersebut dapat dijalankan oleh badan pertanahan nasional Republik Indonesia hingga ke tiap daerah yang ada di Indonesia.

Pada saat ini Proyek Nasional Agraria (PRONA) sudah di tiadakan. sekarang berganti menjadi Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) yang termasuk dalam peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional RI Nomor 6 tahun 2018 tentang Pendataran Tanah Sistematis Lengkap. PTSL merupakan program sertifikat gratis dari Pemerintah untuk masyarakat. Program PRONA dan PTSL mengalami sedikit perubahan pendekatan yang dilakukan oleh PTLS ini adalah melalui desa per desa,kabupaten per kabupaten,serta kota perkota.sedangkan pendataan tanah sebagai penerima sertifikat PRONA dilakukan secara merata diseluruh desa dan kelurahan dalam

satu kabupaten.inilah yang membedakan program sertifikat gratis melalui PRONA dan PTSL.

Dalam PRONA, Satu tahun anggaran bisa disebar kebeberapa desa bahkan hingga 10 desa. Sedangkan PTSL terpusat disatu desa dalam Program PRONA Tidak semua bidang tanah yang belum bersertifikat dalam satu desa diberikan bantuan secara serentak namun bertahap sedangkan dalam PTSL seluruh tanah dalam daerah tersebut yang belum bersertifikat akan diberikan sertifikat sesuai dengan prosedur.

Dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 tahun 2018 Tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Pasal 4 ayat 4 Menjelaskan tentang tahapan kegiatan PTSL. Pelaksanaan kegiatan PTSL dilakukan dengan tahapan:

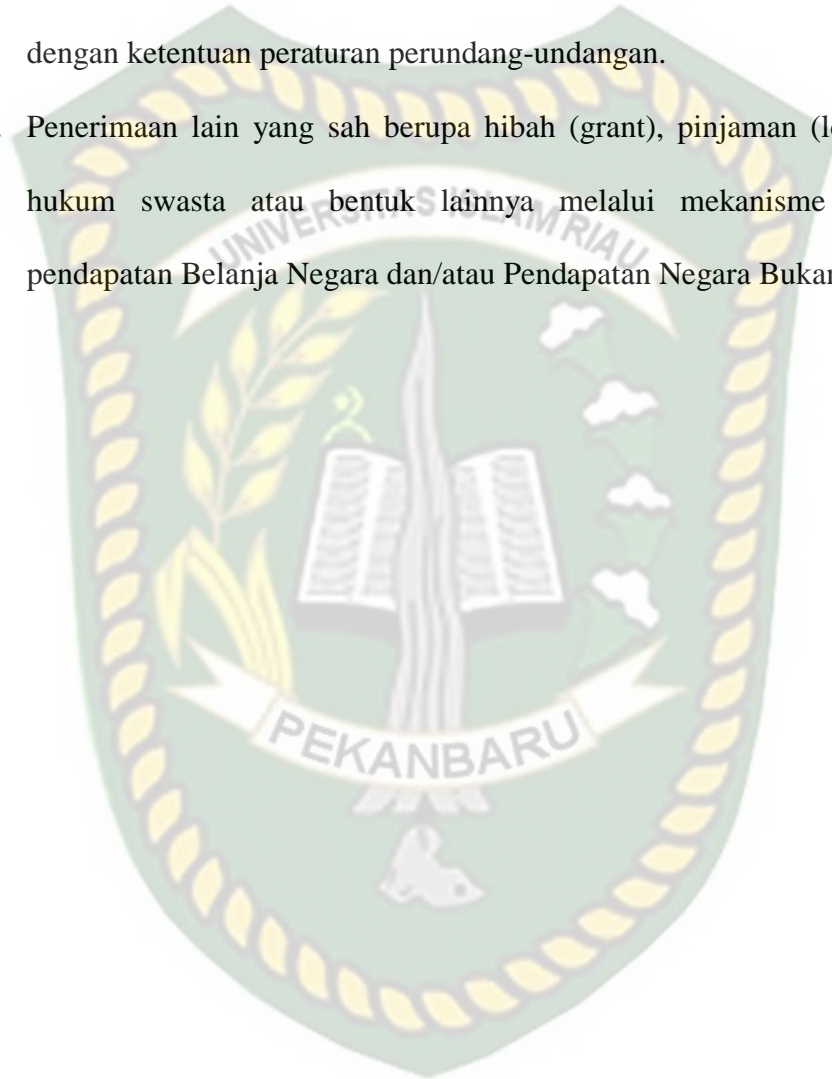
- a. Perencanaan
- b. Penetapan lokasi
- c. Persiapan
- d. Pembentukan dan penetapan panitia adjudikasi PTSL dan satuan tugas
- e. Penyuluhan
- f. Pengumpulan data fisik dan pengumpulan data yuridis
- g. Penelitian data yuridis untuk pembuktian hak
- h. Pengumuman data fisik dan data yuridis serta pengesahannya
- i. Penegasan konversi, pengakuan hak dan pemberian hak
- j. Pembukuan hak
- k. Penerbitan sertipikat hak atas tanah**
- l. Pendokumentasian dan penyerahan hasil kegiatan dan
- m. Pelaporan.

Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) untuk sumber

pembiayaannya adalah :

1. Daftar Isian Program Anggaran (DIPA) Kementrian.
2. Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Provinsi, Kabupaten/Kota

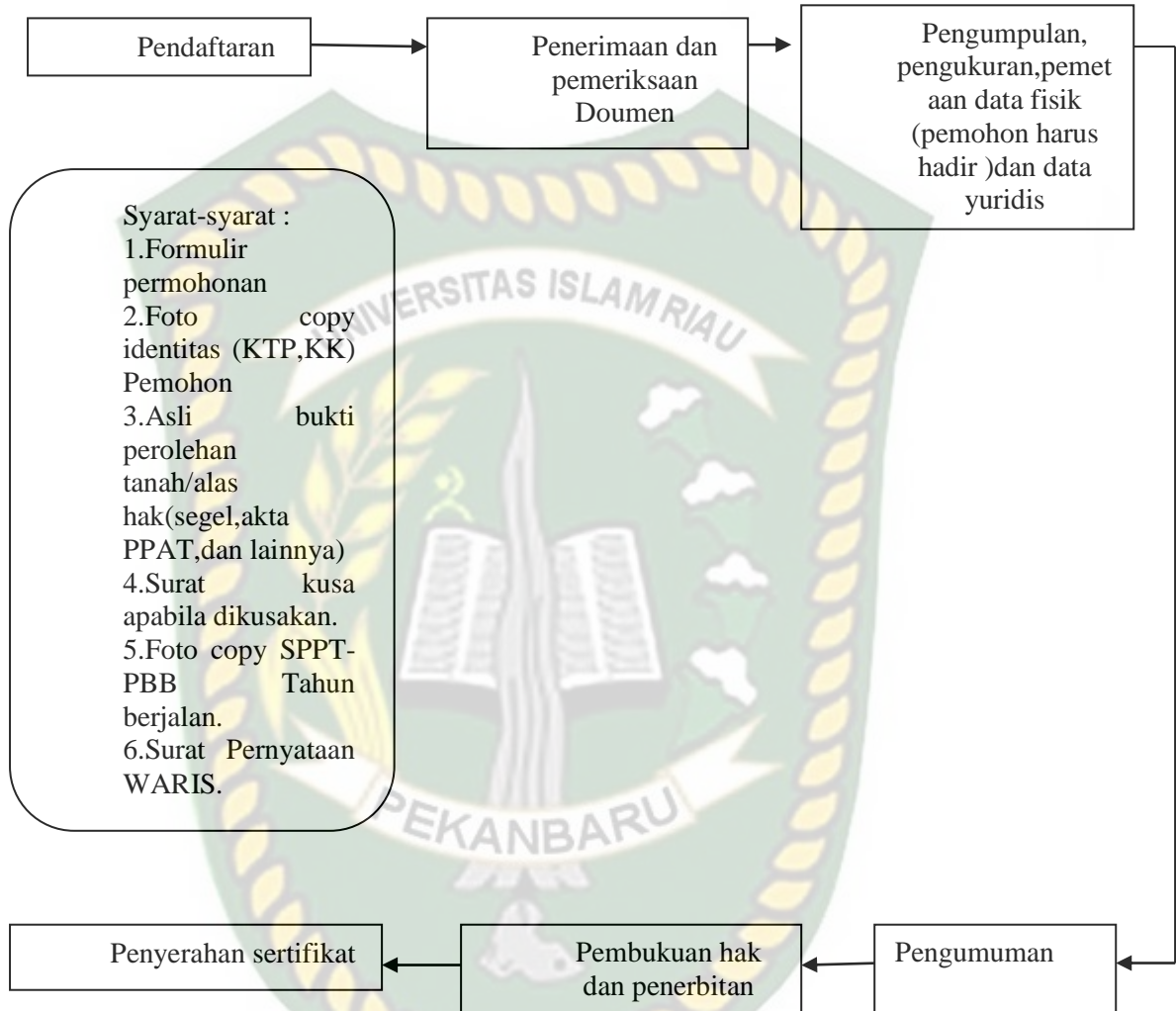
3. Corporate Sosial Responsibility (CSR), Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah, Badan hukum swasta
4. Dana masyarakat melalui Sertifikat Massal Swadaya (SMS) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Penerimaan lain yang sah berupa hibah (grant), pinjaman (loan) badan hukum swasta atau bentuk lainnya melalui mekanisme Anggaran pendapatan Belanja Negara dan/atau Pendapatan Negara Bukan Pajak.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Gambar1.1 : ALUR PENGURUSAN SERTIFIKAT TANAH MELALUI PTSL



Keterangan gambar 1.1 bahwasannya dalam pengurusan PTSL memiliki prosedur-prosedur sebagai berikut :

1. Pemohon melakukan pendaftaran langsung di Kantor Pertanahan, melalui loket pelayanan dengan membawa syarat-syarat diantaranya;
 - a. Formlir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani oleh pemohon atau kuasanya diatas matrai yang cukup.
 - b. Foto copy identitas (KK, KTP) pemohon dan kuasa apabila dikuasakan

- c. Asli bukti perolehan tanah/hak (segel,akta ppat,dan lainnya)
 - d. Surat kuasa apabila dikuasakan.
 - e. Foto copy SPPT-PBB(surat pemberitahuan pajak terhutang) tahun berjalan
 - f. Surat pernyataan waris.
2. Penerimaan dan pemeriksaan dokumen oleh loket pelayanan
 3. Pemohon harus hadir/berpartisipasi dalam pengumpulan data fisik berupa pengukuran,pemetaan,dan pemeriksaan tanah yang dilakukan oleh satgas fisik dan pihak ketiga Surveyor Kadester Belensensi,dan/atau Badan Hukum Perseroan yang bergerak dalam bidang survei dan pemetaan imformasi goespasial). Serta pengumpulan data yuridis meliputi alat bukti menbenai kepemilikan atau penguasaan tanah,baik bukti tertulis,keterangan saksi dan/atau pernyataan yang bersangkutan.
 4. Selanjutnya pengumuman data fisik, data yuridis objek tanah pemohon dan pengesahannya oleh Kantor Pertanahan.
 5. Setelah proses pengumuman dilanjutkan pembukuan hak dan atau penerbitan sertifikat (jika data fisik dan yuridis memenuhi syarat untuk penerbitan,sertifikat)oleh Kantor Pertanahan.
 6. Akhir kegiatan pemohon menerima sertifikat hak atas tanahnya yang diberikan oleh Kantor Pertanahan.

Standar Oprasional Prosedur Pengurusan Sertifikat Tanah Melalui PTSL.

1. Tahapan Pelaksanaan PTSL

a. Penyuluhan

Petugas BPN di Wilayah desa atau kelurahan diikuti seluruh peserta PTSL sesuai jadwal tim penyuluh.

b. Pendataan

Menanyakan riwayat siapa pemilik tanah, dasar kepemilikan (jual beli, hibah, warisan), dan pajak (BPHTB/PPH).

c. Pengukuran

Harus ada letak dan batas bidang serta mendapat persetujuan yang berbatasan bentuk bidang dan luas bidang tanahnya.

d. Sidang panitia A

Anggota panitia (tiga orang dari BPN dan satu orang dari desa/kelurahan)

Tugas : meneliti data yuridis,pemeriksaan lapngan, mentatat sanggahan, dan kesimpulan, keterangan tambahan.

e. Pengumumam pengesahan

Masa pengumumam 14 hari di tempel dikantor desa/kelurahan atau kantor pertanahan setempat. Berisi daftar nama, luas, letak tanah, peta bidang, dan lainnya.

f. Penerbitan sertifikat

Pembagian sertifikat oleh ATR/BPN deserahkan langsung ke peserta.

2. Syarat yang harus disiapkan pemohon.

- Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).
- Surat tanah (berbentuk letter C,ajb,Kesaksian,dan lainnya).
- Sudah terdapat tanda batas yang terpasang dan mendapat persetujuan pemilik perbatasan.

- Melampirkan bukti setor BPHTB dan PPh.
- Surat permohonan pengajuan PTSL dan Pernyataan peserta.

3. Biaya yang harus dikeluarkan

a. Gratis (Ditanggung Pemerintah)

- Penyuluhan
- Pengumpulan data (alas hak)
- Pengukuran bidang tanah
- Pemeriksaan tanah
- Penerbitan SK Hak /pengeshan data yuridis dan fisik
- Penerbitan sertifikat
- Supervisi dan pelaporan

b. Biaya yang ditanggung pemohon

- Penyediaan surat tanah (bagi yang belum ada)
- Pembuatan dan pemasangan tanda batas
- BPHTB jika terkena
- Lain lain (Materai,foto copi,latter C, Saksi)

4. Waktu

60-90 hari kerja

Tabel 1.2.Data Pemohon PTSL di Kantor Pertanhan Kabupaten Rokan Hilir

No	Pemohon	Tahun
1	615 Pemohon	2017
2	893 Pemohon	2018
3	996 Pemohon	2019

Sumber : Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir

Ada beberapa macam sertifikat berdasarkan objek pendaftaran tanah dalam Peraturan Pemerintah Nomer 40 Tahun 1996 dan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, yaitu :

1. Sertifikat Hak Milik
2. Sertifikat Hak Guna Usaha
3. Sertifikat Hak Guna Bangunan atas tanah negara
4. Sertifikat Hak Guna Bangunan atas tanah Hak Pengelolaan
5. Sertifikat Hak Guna Pakai atas tanah negara
6. Sertifikat Hak Guna Pakai atas tanah Hak Pengelolaan
7. Sertifikat Tanah Hak Pengelolaan
8. Sertifikat tanah Wakaf
9. Sertifikat Hak Hilik atas Satuan Rumah Susun
10. Sertifikat Hak Tanggungan

Tabel 1.3. Target PTSL di Kabupaten Rokan Hilir

NO	Tahun	Target	Terlealisasi
1	2018	16.000 Bidang Tanah	10.000 Bidang Tanah
2	2019	16.500 Bidang Tanah	16.500 Bidang Tanah
3	2020	11.500 Bidang Tanah	11.500 Bidang Tanah

Sumber : Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir

Targer PTSL 2020 dikabupaten Rokan Hilir melebihi 11.500 bidang tanah ,proses pelaksanaan dilakukan oleh Aperatur Sipil Negara(ASN) dan pihak ketiga .fokus target ini dipusatkan pada tida kecamatan di Rokan Hilir yaitu,Kecamatan Rimba Melintang,Pasir Limau Kapas(PALIKA) dan Tanah Putih. Total fisik 2020 ada 16,500. Pada 2019 Rokan Hilir mendapat jatah target PTSL sebanyak 16.000 bidang tanah 10.000 bidang tanah dikonsentrasikan di empat kecamatan yakni kecamatan kubu Babusalam,pujud,sinaboy,dan batu hampar sementara sisanya 6.000 bidang tanah difokuskan di dua kecamatan yakni kecamatan Bagan Sinemah dan Bagan Sinembah Raya pada 2018 target PTSL di kabupaten rokan

hilir adalah 16.000 bidang tanah. Sebanyak 10.000 bidang tanah sudah diterbitkan sertifikat hak miliknya dan selebihnya hanya baru sebatas pemetakan.

Kepenghylan Bahtera makmu Kecamatan Bagan Sinembah menjai salah satu objek pendafran tanah sistematis lengkap di kabuapten rokan Hilir.Masyatrakat kepenghluan Bahtra Makmur yang sebagaian besar mengurus sertifikat melalui PTSL masih ada yang mengeluhkan bahwasannya sertifikat mereka yang tak kungjung selesai.

Dari Hasil Observasi yang penulis lakukan,penulis melihat bahwa pelayann program Pedaftaran Tanah Sistematis Lengkap:.

1. Biaya yang harus dikeluarkan oleh pemohon berkisar 300-1 juta, tidak sesuai dengan aturan pemerintah yang anggaran PTSL di bebaskan membayar namun penulis masih menemukan masyarakat yang masih di kutip untuk membayar sertifikat tersebut.
2. Waktu penerbitan sertifikat yang tidak sesuai dengan aturan pemerintah, yang seharusnya penerbitan sertifikat 60-90 hari kerja namun pada kenyataannya penerbitan sertifikat sampai 120 hari kerja.
3. Belum tercapainya target pembuatan sertifikat tanah hal ini dapat dilihat dari penjelasan dari latar belakang pada tahun 2018 belum tercapai target.yaitu sebanyak 16.000 bidang tanah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yaitu tentang “*Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan hilir*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir?
2. Apa saja hambatan dalam Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir?

C. Tujuan dan kegunaan penelitian

1. Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui Pelayanan PTSL di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir.
- b. Untuk mengetahui Hambatan Pelayanan PTSL di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

- a. Secara teoritis menambah pengetahuan bagi masyarakat umumnya dan bagi peneliti khususnya terhadap Pelayanan PTSL di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir.
- b. Secara praktis sebagai bahan masukan untuk meningkatkan dalam Pelayanan PTSL di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir.
- c. Secara akademik penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pemerintahan dalam menambah bahan kajian perbandingan bagi yang menggunakan.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA FIKIR

A. Studi Kepustakaan

Untuk memperjelas konsep dalam penelitian ini, maka penulis merangkai beberapa teori sesuai dengan judul penelitian yaitu Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis (PTSLS) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir teori-teori yang digunakan merupakan rangkaian peneliti yang akan dihubungkan pada permasalahan.

1.1 Konsep Pemerintahan.

Rasyid (dalam Hamdi 2006:72) berpendapat bahwa fungsi-fungsi pemerintahan diimplementasikan dalam menggambarkan kualitas pemerintahan, jika pemerintah menjalankan fungsi-fungsinya dengan baik maka baik pula kualitas pemerintahannya. Tugas pokok menurutnya adalah menggambarkan pelayanan yang adil, pemberdayaan mandiri, pembangunan yang menciptakan kemakmuran untuk seluruh rakyat.

Ndraha (2003 :146) Mengatakan pemerintahan adalah proses menghasilkan dan menyalurkan alat-alat yang dibutuhkan masyarakat.

Secara umum pembentukan pemerintahan yang bertanggung jawab adalah sebagai berikut;

1. Dari sistem politik tertutup ke sistem politik terbuka
2. Dari sistem pemerintahan birokratis-partisan ke sistem pemerintahan demokratis dengan pemilihan

3. Dari sistem Pemerintahan hyper sentralistik ke sistem pemerintahan desentralistik
4. Dari pertanggung jawaban vertical ke pertanggung jawaban horizontal (pertanggung jawaban pasar)
5. Dari paternalisme despotik ke control sosial
6. Dari suksesi (penggantian jabatan) berdasarkan dinasti atau anugrah ke recruitment dan selection
7. Dari lompatan ke tahapan teknologi
8. Dari manajemen proyek ke manajemen fungsi dan tugas
9. Dari budaya epimetheanistik ke budaya promettheanistik
10. Dari kita menjadi saya
11. Unit kerja pemerintahan yang paling bawah diperlukan sebagai embel-embel pelengkapan penderita diabaikan
12. Dari pemberian kepeberdayaan
13. Dari sesuai dengan aturan yang berlaku ke sesuai dengan kebutuhan atau sesuai dengan aspirasi rakyat, kalimat sesuai dengan aturan yang berlaku adalah bahasa birokrasi.
14. Dari menolong ke dialog

Menurut Ndraha (2003 :5) pemerintahan tujuan umumnya adalah memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan yang diperintah atas pelayanan publik dan pelayan sipil dengan suatu sistem yang tersistematis

Ndraha (2003 :6) dalam buku yang sama berpendapat bahwa pemerintahan adalah lembaga yang berwenang memproses pelayanan publik dan

pelayanan sipil bagi semua orang melalui hubungan pemerintahan. Semua masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan dengan tuntutan yang diperintah.

1.2. Konsep Ilmu Pemerintahan

Menurut Ndraha (2002:10) Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melindungi dan memenuhi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa publik dan layanan sivil dalam hubungan pemerintahan pada saat yang dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Menurut Musanef (1997:8) Ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu untuk dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur Dinas, berhubungan dengan kesrasian kedalam dan hubungan antar dinas itu dengan masyarakat lebih jauh ditegaskan pemerintahan adalah segala daya upaya suatu Negara untuk mencapai tujuannya.

menurut Syafi'e (2011:8) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan (eksekutif) pengaturan (legislatif) kepemimpinan dalam koordinasi pemerintahan (baik pusat dengan daerah maupun rakyat dengan pemerintah) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahannya, secara baik dan benar.

Pemerintahan adalah suatu seni dan ilmu dikatakan sebagai suatu seni karena berapa banyak pemimpin pemerintah yang tanpa pendidikan pemerintahan mampu berkiat serta dengan karismatikanya menjalankan roda pemerintahan, karena memenuhi syarat-syarat yaitu dapat dipelajari dan diajarkan, memiliki objek, baik objek material dan objek formal, bersifat universal sistematis serta

spesifik. Pemerintahan berasal dari kata 'pemerintah' di persempit menjadi 'perintah' ada dua pihak yang terkandung yaitu antara pihak yang memerintah dan pihak yang diperintah. Pihak yang memerintah memiliki wewenang dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan.

Dikatakan oleh Koswara (2002:29) bahwa yang dimaksud pemerintahan adalah:

1. Dalam arti luas meliputi seluruh kegiatan pemerintah, baik menyangkut bidang legislatif, eksekutif.
2. Dalam arti sempit meliputi kegiatan pemerintah yang hanya menyangkut bidang eksekutif.

Selanjutnya Koswara (2002:5) menjelaskan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu pengetahuan yang secara mandiri menyelenggarakan studi tentang cara-cara bagaimana pemerintahan negara disusun dan difungsikan baik secara internal maupun eksternal dalam upaya mencapai tujuan negara. Ilmu pemerintahan merupakan ilmu terapan karena mengutamakan segi penggunaan dalam praktek, yaitu dalam hal hubungan antara yang memerintah (penguasa) dan diperintah (rakyat).

Menurut Syafi'e (2011:20) Pemerintahan adalah suatu seni dan ilmu. Dan dikatakan sebagai seni karena beberapa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan, mampu berkiat serta dengan karismatik menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan sebagai suatu disiplin ilmu pengetahuan adalah karena memenuhi syarat - syarat yaitu dapat dipelajari, diajarkan, sistematis serta spesifik/khas.

Menurut Rasyid (2015:13) lahirnya pemerintahan pada awalnya adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban didalam masyarakat, sehingga masyarakat tersebut bisa menjalankan kehidupan secara wajar.

Menurut C.F strong (dalam syafii 2013;10) Pemerintah dalam arti luas mempunyai kewenangan untuk memelihara keamanan negara dan kedamaian, luar dan dalam oleh karena itu, pertama, harus memiliki kekuatan militer atau kemampuan untuk mengendalikan angkatan perang, yang kedua, harus memiliki kekuatan legislatif atau dalam arti pembuatan undang-undang yang ketiga, harus memiliki kekuatan finansial atau kemampuan untuk mencukupi keuangan masyarakat dalam rangka membiayai ongkos keberadaan negara dalam menyelenggarakan peraturan, hal tersebut dalam rangka penyelenggaraan kepentingan negara.

Yusri munaf (2016:47) Pemerintahan dalam paradigma lama memiliki objek material Negara sehingga pemerintah beorientasi pada kekuasaan, namun dalam paradigma baru pemerintahan dipandang memiliki objek materilnya masyarakat, sehingga pemerintah dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu Pemerintah/Negara.

Istilah pemerintah dalam arti organ (alat) dapat pula dibedakan antara pemerintah dalam arti luas dan pemerintah dalam arti sempit, sistem pemerintahan indoneia (dalam kansil 2008;17) pemerintah dalam art luar dan pemerintah dalam arti sempit dapat didefinisikan sebaga berikut:

- a. Pemerintah dalm arti sempit dimaksud khusus pada kekuasaan eksekutif

- b. Pemerintah dalam arti luas ialah semua organ Negara termasuk DPR
- c. Konsep ilmu pemerintahan

Menurut H,A Bresz dalam syafii (2013;7)mengemukakan bahwa maksud ilmu pemerintahan dapat diartikann sebagai ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana umum itu disusun dan difungsikan secara baik kedalam maupun keluar terhadap warga.

Menurut Taliziduhu Ndraha (2003;7)ilmu pemerintahan dapat didefinisikan sebagai ilmu Yng mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa-publik dan layanan sipil,dalam hubungan pemerintahan,(sehingga dapat diterima)pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Menurut Sitanggang (1996;23)pemerintah adalah satu sistem dari gerak semua fungsi yang disatu masyarakat negara yang mempunyai wilayah tertentu yang digunakan sebagai alat kekuasaan untuk mencapai tujuan meliputi bidang-bidang kejasmanian dan kerohanian.

Menurut Ndraha (2011;7) ilmu pemrintahan dapat dikatakan sebagai ilmu yang mempelajari tentang bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa-publik dan layanan sipil,dalam hubungan pemerintahan.

Menurut awang dan mendra wijaya (2012;6) pemerintahan suatu badan yang menetapkan dan melaksanakan kebijakan publik dan geraka kekuasaan exsekutif,politik dan berdaulat melalui adat istiadat,institusi dan hukum dalam sebuah negara .

1.3. Konsep Kebijakan Publik

Setelah menguraikan pemerintahan penulis akan menguraikan mengenai teori kebijakan publik ,hal tersebut dikarenakan hasil dari program pemerintah akan melahirkan hasil yang akan langsung di rasakan oleh masyarakat.

Menurut edi suharto (2005;1) kebijakan publik merupakan sebuah pernyataan atau justifikasi terhadap langka-langka atau rencana tindakan yang telah dirumuskan.keputusan yang telah dirumuskan dalam kebijakan publik dibuat oleh sebuah daban pemeritahan maupun oleh bebrapa perwakilan instansi lembaga pemerintahan.

Friedrich dalam bukunya mengatakan bahwa kebijakan adalah serangkaian konsep tindakan yang disusun oleh seorang atau kelompok orang atau pemerintah dalam satu lingkungan tertentu dengan menunjukkan hambatan-hambatan dan peluang terhadap pelaksanaan usulan terebut dalam rangkaian mencapai tujuan tertentu.(lubis 2007:7)

Meurut Thomas R.Dye (dalam Suharto 2005:52) menyatakan bahwa kebijakan publik adalah apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan guna menjawab tentang yang menyangkut kehidupan masyarakat.terus-menerus oleh pemerintah demi kepentingan kelompok yang kurang beruntung dalam masyarakat agar mereka dapat hidup,dan ikut berpartisipasi dalam pembangunan secara luas.

Studi kebijakan publik memiliki tiga manfaat penting yakni pengembangan ilmu pengetahuan,meningkatkan propesionalisme praktis, dan untuk tujuan politik oleh Thomas dye (dalam subarsono 2009:8).

Model kebijakan yang pantas di era otonomi daerah ini adalah model normatif yang bertujuan tidak hanya menjelaskan dan tau meramalkan tapi juga memberikan aturan dan rekomendasi untuk mengoptimalkan beberapa keuntungan(nilai).Dunn (2002:86).

Menurut Marsal (dalam Suharto 2008:10) menjelaskan bahwa kebijakan sosial merupakan kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan tindakan yang memiliki dampak langsung terhadap kesejahteraan warga Negara melalui penyediaan pelayanan sosial dan bantuan keuangan.

Menurut Mustopadijaja (1988:111) kebijakan pemerintah adalah setiap keputusan yang dilakukan oleh pejabat pemerintah/Negara atas nama instansi yang dipimpinnya (presiden, menteri, gubernur, sekjen, dirjen dan seterusnya) dalam rangka melaksanakan fungsi umum pemerintahan ataupun pembangunan guna dalam melaksanakan produk –produk keputusan ataupun peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan lazimnya dituangkan dalam aturan tertentu atau dalam bentuk keputusan formal tertentu.

Menurut Ndraha (2003:498) adalah suatu usaha untuk memproses nilai pemerintah yang bersumber pada kearifan pemerintah dan mengikat secara formal, etik dan moral, diarahkan guna menepati pertanggung jawaban pemerintah dalam lingkungan pemerintahan.

1.4. Konsep Pelayanan

Menurut Purwodaminto (1996:31) Pelayanan adalah perbuatan atau cara seseorang secara tepat dan memuaskan. Bertolak dari pengertian pelayanan tersebut, maka setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan

guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan umum. Namun tidak berarti bahwa pelayanan itu sifatnya selalu kolektif, sebab melayani hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk kedalam pengertian pelayanan umum (Moenir, 2002:12).

Moenir (2002:12) mengatakan pelayanan umum 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.

Menurut Syafruddin (1999:49) pelayanan yang memuaskan mengandung empat unsur yaitu :

1. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
2. Pelayanan kemudahan dalam pengurusan kepentingan atau mendapatkan perlakuan yang sama dalam pengurusan suatu kepentingan.
3. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status atau kedudukan seseorang.
4. Pelayanan yang merata dan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.

Selain itu menurut moenir (2010:41) sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah :

1. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
2. Adanya kemudahan dalam penguurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang terkadang dibuat-buat oleh petugas.
3. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu..
4. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaikan kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat ada rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan adalah salah satu tujuan dari public service. Kepuasan masyarakat adalah tanggapan positif oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Undang-undang Nomer 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar pelayanan adalah :

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat(doumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen/barang tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.
2. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilakukan seseorang untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.
3. Waktu pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan dari tahap awal sampai akhir.
4. Biaya/tarif
Biaya adlah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antarpenyelenggara dan masyarakat.
5. Produk pelayanan
Produk pelayana adalah hasil pelayanayang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Pengolahan pengaduan
Organsasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan seperti kotak saran dan lain-lain.

Menurut Alwis (2002: 36) Pelayanan umum adalah Komitmen organisasional birokrasi pemerintahan harus berada dipihak mahasiswa,melayani bearti membantu menyiapkan atau mengurus apa yangdiperlukan seseorng.diartikan dalam pelayanan umum,maka bantuan dalam menyiapkan dan

pengurusannya harus sebai mungkin, Hal ini bearti pelayanan umum adalah pelayanan yang memiliki kualitas unggul, ukuran kualitas pelayanan umum tersebut.

1.5.Konsep Pelayanan Publik

Publik Pelayanan publik menurut Sinambela (Pasolong, 2010: 199) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selain itu menurut Moenir (Kurniawan, 2005: 7), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalu sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat.

Pengertian pelayanan public perlu memperhitungkan unsur-unsur sebagai berikut sinambela(2011,13):

- a. Pelayanan publik merupakan pengambilan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan kegiatan atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau swasta karena tujuannya pertama-tama bukan mencari keuntungan.

- b. Pelayanan publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik di dalam maupun diluar sektor publik.
- c. Pelayanan publik, merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk memberi hasil jadi siapa saja yang berusaha memajukan kesejahteraan publik dan menumbuhkan kepercayaan untuk mengusahakan kesejahteraan bersama merupakan bagian dari pelayanan publik.
- d. Keapsahan pelayanan publik terletak dalam upaya merespons kebutuhan publik sebagai konsumen.

Pelayanan yang prima harus menjadi komitmen organisasi birokrasi pemerintah. Komitmen organisasi bermakna keberpihak birokrasi pemerintah harus berada di pihak masyarakat, melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang atau masyarakat dengan memberhatikan akuntabilitas pelayanan. (monalisa, 2010) yaitu;

- a. Profesionalitas
- b. Kopensasi yang sesuai
- c. Kejelasan kebijakan
- d. Pekerjaan yang sesuai dengan standart
- e. Kelengkapan sarana dan prasarana
- f. Mekanisme kerja
- g. Ketelitian

Keputusan MENPAN Nomor.16 Tahun 2014 berbunyi pelayanan publik yaitu segala pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dalam bentuk barang dan ata jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan

kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Mulyadi (2015:34) berpendapat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, penyelenggara pelayanan perlu memperhatikan komponen-komponen pelayanan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. Biaya pelayanan dalam hal ini biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
3. Waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
4. Sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
5. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.
6. Produk layanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

Menurut Zaithaml et al (dalam Hardiansyah 2011:48) kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi yaitu penampilan fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy), jaminan (assurance).

1. Tangible mengacu pada ketersediaan fasilitas, peralatan, personil dan hal fisik lainnya : yang terdiri atas indikator
 - a. Penampilan petugas dalam melayani
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Reliability menyangkut kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan tepat : yang terdiri atas indikator :
 1. Kecermatan petugas dalam melayani
 2. Adanya standar pelayanan yang jelas
 3. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Responsiveness merupakan kemauan atau kesiapan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat : yang terdiri atas indikator :
 - a. Setiap pengguna yang ingin memperoleh pelayanan mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aperatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat
 - c. Semua kebutuhan pengguna direspon oleh petugas
4. Assurance berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan: yang terdiri atas indikator :
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan garansi legalitas dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Emphaty, yaitu peduli dan perhatian individu dalam menyediakan pelayanan :
 - a. Mendahulukan kepentingan pengguna
 - b. Pelayanan dengan sikap ramah, Sopan santun, dan tidak diskriminatif
 - c. Pelayanan yang menghargai setiap pengguna

1.6.Pengertian Pendaftaran Tanah

Pendaftaran tanah adalah kegiatan yang dilakukan secara lestari, berkesinambungan, dan teratur oleh pemerintah yang meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan serta penyajian dan pemeliharaan data fisik dan hukum berupa peta dan daftar tanah dan satuan rumah tinggal termasuk penerbitan dokumen, bukti Hak dan kepemilikan satuan rumah serta hak-hak tertentu yang membebaninya;

Menurut Parlindungan (2002:11), pendaftaran berasal dari kata cadaster (bahasa Belanda kadaster) yaitu istilah untuk record (rekaman), menunjukkan tentang luas, nilai dan kepemilikan atau lain-lain alas hak terhadap suatu bidang

tanah. Selain itu, pendaftaran berasal dari bahasa latin “capilastrum” yang berarti suatu register atau unit yang diperbuat untuk pajak tanah Romawi. Dalam artian yang tegas cadaster adalah rekord (rekaman dari pada lahan-lahan, nilai dari pada tanah dan pemegang haknya dan untuk kepentingan hukum lainnya).

Menurut A.P Parlindungan, pendaftaran tanah yang berasal dari Pendaftaran Tanah (Dutch Land Registry) tidak berlaku untuk semua pencatatan, termasuk wilayah India, termasuk kepemilikan (atau hak alim) yang tidak berhubungan dengan tanah. Kata ini berasal dari bahasa Latin "Capistratum" untuk menyatakan bahwa Anda memiliki fatwa untuk setiap daerah (Capotatio Terrens). Senso, sampai di Kadaster sebagai pendaftaran tanah, di daerah itu juga dimungkinkan untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, catatan ini tidak berlaku berdasarkan undang-undang yang berlaku dan akan diteruskan dengan Pendaftaran.

Boedi Harsono merumuskan konsep pendaftaran tanah sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan secara teratur dan berkesinambungan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan menyimpan data-data tertentu mengenai bidang-bidang atau tanah-tanah tertentu yang ada pada suatu wilayah tertentu dalam suatu wilayah tertentu.

Dalam Peraturan Pemerintah Pendaftaran Tanah, disebutkan bahwa pendaftaran tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur meliputi pengumpulan, pengelolaan, pembukuan dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang tanah dan satuan

rumah susun, termasuk pemberian surat tanda bukti haknya bagi bidangbidang tanah yang sudah ada haknya dan hak milik atas satuan rumah susun hak-hak tertentu yang membebani. Dari pengertian pendaftaran tanah tersebut diatas dapat diuraikan unsur-unsurnya, yaitu:

1. Adanya serangkaian kegiatan

Kata-kata “serangkaian kegiatan” menunjuk kepada adanya berbagai kegiatan dalam penyelenggaraan pendaftaran tanah, yang berkaitan satu dengan yang lain, berurutan menjadi satu kesatuan rangkaian yang bermuara pada tersedianya data yang diperlukan dalam rangka memberikan jaminan kepastian hukum di bidang pertanahan bagi rakyat.

Kegiatan pendaftaran tanah terdiri atas kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali, bentuk kegiatannya adalah pengumpulan dan pengolahandata fisik; pembuktian hak dan pembukuannya; penerbitan sertifikat; penyajian data fisik dan data yuridis; dan penyimpanan daftar umum dan dokumen, dan kegiatan pemeliharaan data pendaftaran tanah, bentuk kegiatannya adalah pendaftaran peralihan dan pembebanan hak; dan pendaftaran perubahan data pendaftaran tanah lainnya.

2. Dilakukan oleh Pemerintah.

Penyelenggaraan pendaftaran tanah dalam masyarakat modern merupakan tugas negara yang dilaksanakan oleh Pemerintah bagi kepentingan rakyat dalam rangka memberikan jaminan kepastian hukum di bidang pertanahan. Instansi Pemerintah yang menyelenggarakan

pendaftaran tanah adalah Badan Pertanahan Nasional (BPN), sedangkan dalam pelaksanaannya dilakukan oleh Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota.

3. Secara terus-menerus, berkesinambungan.

Kata-kata “terus-menerus, berkesinambungan” menunjuk kepada pelaksanaan kegiatan, yang sekali dimulai tidak akan ada akhirnya. Data yang sudah terkumpul dan tersedia harus selalu dipelihara, dalam arti disesuaikan dengan perubahan-perubahan yang terjadi kemudian hingga tetap sesuai dengan keadaan yang terakhir. Kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali menghasilkan tanda bukti hak berupa sertifikat.

Dalam hal pendaftaran tanah, dapat terjadi peralihan hak, beban hak, perpanjangan jangka waktu hak atas tanah; Membagi, memisahkan, dan menggabungkan properti; pembagian hak; penghapusan hak atas tanah dan hak milik atas satuan-satuan tempat tinggal; Pemindahan dan pembatalan hipotek; Perubahan data pendaftaran karena adanya putusan atau putusan pengadilan; dan perubahan nama pemegang hak harus didaftarkan di kantor milik dewan distrik / kota setempat sampai sesuai dengan kondisi terbaru.

4. Secara Teratur.

Kata “teratur” menunjukkan bahwa semua kegiatan harus berlandaskan peraturan perundang-undangan yang sesuai, karena hasilnya akan merupakan data bukti menurut hukum, biar pun daya kekuatan pembuktiannya tidak selalu sama dalam hukum negara-negara yang menyelenggarakan pendaftaran tanah

5. Bidang-bidang tanah dan satuan rumah susun.

Kegiatan pendaftaran tanah dilakukan terhadap Hak Milik, Hak Guna Usaha, Hak Guna Bangunan, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Tanah Wakaf, Hak Milik atas satuan rumah susun, Hak Tanggungan, dan Tanah Negara.

6. Pemberian surat tanda bukti hak.

Kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kalinya menghasilkan surat tanda bukti hak berupa sertifikat atas bidang-bidang tanah yang sudah ada haknya dan sertifikat hak milik atas satuan rumah susun. Sertipikat adalah surat tanda bukti hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Ayat (2) huruf c UUPA untuk ha katas tanah, hak pengelolaan, tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan.

7. Hak-hak tertentu yang membebaninya.

Dalam pendaftaran tanah dapat terjadi objek pendaftaran tanah dibebani dengan hak yang lain, misalnya Hak Milik, Hak Guna Usaha, Hak Guna Bangunan, Hak Pakai, dan Hak Milik Atas Satuan Rumah

Susun dijadikan jaminan utang dengan dibebani Hak Tanggungan, atau Hak Milik atas tanah dibebani dengan Hak Guna Bangunan atau Hak Pakai.

1.7. Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap

Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap merupakan salah satu program Pemerintah Indonesia yang dikoordinir langsung oleh Kementerian Pertanian dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang pelaksanaannya dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional se-Indonesia, Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. nomor 6 tahun 2018 tentang Sistematis Lengkap dalam Daftar Tanah.

1. Pengertian Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap

Pengertian Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap menurut pasal 1 ayat (2) Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap adalah:

“Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap yang selanjutnya disingkat (PTSL) adalah kegiatan Pendaftaran Tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak bagi semua objek Pendaftaran Tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia dalam satu wilayah desa/kelurahan atau nama lainnya yang setingkat dengan itu, yang meliputi pengumpulan data fisik dan data yuridis mengenai satu atau beberapa objek Pendaftaran Tanah untuk keperluan pendaftarannya”.

2. Tujuan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap

Dalam peraturan menteri tersebut terdapat tujuan dari Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap yang terdapat dalam pasal 2 ayat ke (2) yaitu: “Tujuan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap adalah mewujudkan pemberian kepastian hukum dan perlindungan hukum Hak atas Tanah masyarakat berlandaskan asas sederhana, cepat, lancar, aman, adil, merata, dan terbuka serta akuntabel, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat dan ekonomi negara, serta mengurangi dan mencegah sengketa dan konflik pertanahan”.

3. Ruang Lingkup Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap

Ruang lingkup dari program pendaftaran tanah sistematis lengkap ini berdasarkan pasal 3 Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap adalah:

- a. Pelaksanaan Kegiatan PTSL
- b. Penyelenggaraan PTSL
- c. Pembiayaan
- d. Penyelesaian Kegiatan PTSL

4. Objek Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap

Objek Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap berdasarkan pasal 4 ayat (2) dan (3) Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap adalah: “Objek PTSL meliputi seluruh bidang tanah tanpa terkecuali, baik bidang tanah yang belum ada ha katas tanahnya maupun bidang tanah yang memiliki hak dalam ragka

memperbaiki kualitas data pendaftaran tanah. Dan dalam hal ini meliputi bidang tanah yang sudah ada tanda batasnya maupun yang akan ditetapkan tanda batasnya dalam pelaksanaan PTSL.”

Berdasarkan pada pasal tersebut objek pendaftaran tanah sistematis lengkap meliputi seluruh bidang tanah tanpa terkecuali. Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap ini merupakan suatu program yang mempermudah masyarakat dalam mendaftarkan tanah dan membuat sertipikat tanah, baik bagi rumah tinggal maupun untuk tanah pertanian, dan perkebunan

Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap ini mencakup seluruh obyek pendaftaran tanah di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dan dalam pelaksanaan kegiatan PTSL ini dilakukan secara bertahap:

- a. Perencanaan
- b. Pengaturan lokasi
- c. Persiapan
- d. Pembentukan dan penetapan panitia adjudikasi PTSL dan gugus tugas
- e. Penyuluhan
- f. Pengumpulan data fisik dan pengumpulan data yuridis
- g. Penelitian data fisik untuk pembuktian hak
- h. Pengumuman data fisik dan data yuridis serta pengesahannya
- i. Konfirmasi konversi, pengakuan hak dan pemberian hak
- j. Hak pembukuan
- k. **Penerbitan sertifikat hak atas tanah**
- l. Dokumentasi dan penyerahan hasil kegiatan dan
- m. Pelaporan

1.8 Teori Kebijakan Reformasi Birokrasi

Menurut Ealau dan Prewiit dalam edi suharto (2005), kebijakan adalah sebuah ketetapan yang berlaku yang dicirikan oleh perilaku yang konsisten dan berulang, baik dari yang membuatnya maupun yang mentaatinya.

Menurut Titmuss dalam edi suharto (2005) mendefinisikan kebijakan sebagai prinsip-prinsip yang mengatur tindakan yang diarahkan kepada tujuantujuan tertentu, kebijakan menurut Timuss senantiasa berorientasi kepada masalah (problem-oriented) dan berorientasi kepada tindakan (action-oriented)

Menurut dewandaru sigit (2013: 332) Reformasi birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mencapai good governance. Melihat pengalaman sejumlah Negara menunjukkan bahwa reformasi birokrasi merupakan langkah awal untuk mencapai kemajuan sebuah Negara. Melalui reformasi birokrasi, dilakukan penataan terhadap system penyelenggaraan pemerintahan yang tidak hanya efektif dan efisien tapi juga reformasi birokrasi menjadi tulang punggung dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Reformasi birokrasi memang akan diterapkan di jajaran kementerian dan lembaga pemerintah. Mereformasi birokrasi kementerian dan lembaga memang sudah saatnya 10 dilakukan sesuai dengan tuntutan situasi dan kondisi saat ini. Dimana birokrasi dituntut untuk dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat dan profesional.

Dalam reformasi birokrasi terdapat sebuah kebijakan diantaranya Pembangunan aparatur negara dilakukan melalui reformasi birokrasi untuk meningkatkan profesionalisme aparatur negara dan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, baik di pusat maupun di daerah agar mampu mendukung keberhasilan pembangunan di bidang lainnya (UU No. 17 Tahun 2007 tentang RPJPN 2005-2025), Dan kebijakan dalam rangka mempercepat pencapaian hasil area perubahan refomasi birokrasi tersebut maka ditetapkanlah 9 Program

Percepatan Reformasi Birokrasi. Program percepatan digunakan oleh seluruh instansi pemerintah untuk mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi di instansi masing-masing baik Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah sebagaimana peraturan president nomor 80 tahun 2011 tentang Grand Design Reformasi birokrasi Indonesia 2010-2025, Program percepatan reformasi birokrasi adalah sebagai berikut;

1. Penataan Struktur Organisasi Pemerintah
2. Penataan Jumlah dan Distribusi PNS
3. Pengembangan Sistem Seleksi dan Promosi Secara Terbuka
4. Peningkatan Profesionalisasi PNS
5. Pengembangan Sistem Pemerintahan Elektronik yang terintegrasi
6. Peningkatan Pelayanan Publik
7. Peningkatan Integritas dan Akuntabilitas Kinerja Aparatur
8. Peningkatan Kesejahteraan Pegawai Negeri
9. Peningkatan Efisiensi Belanja Aparatur

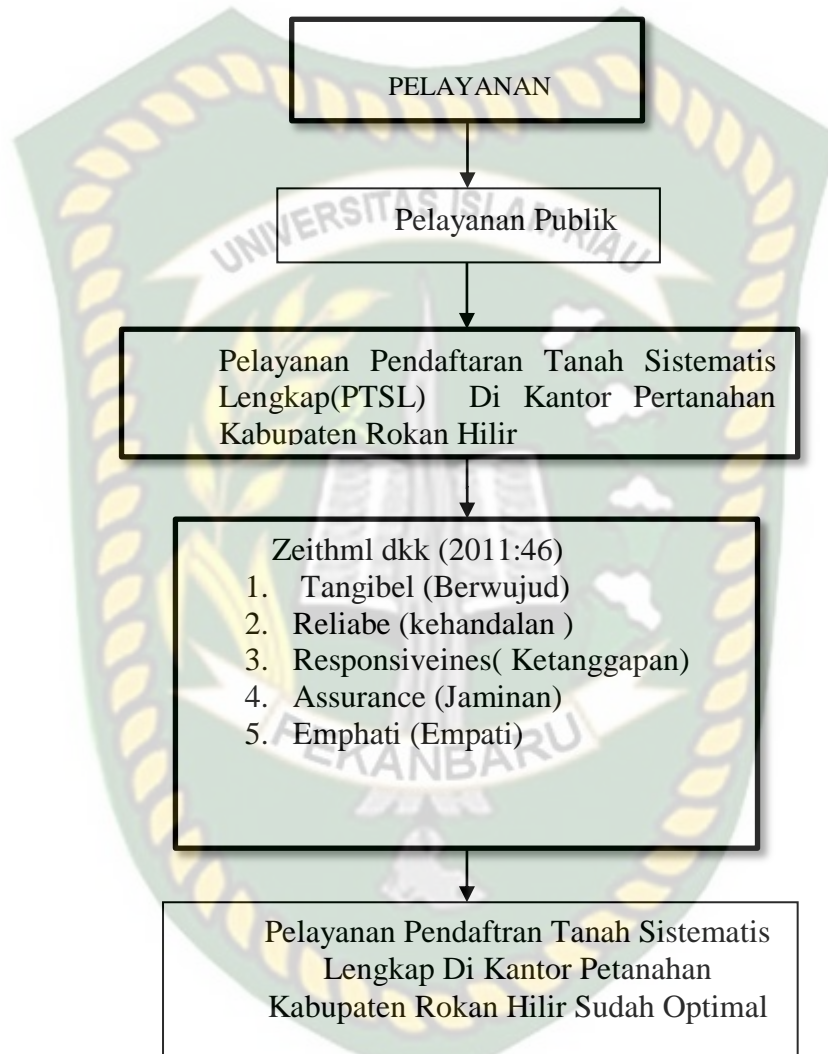
B. Penelilian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu tentang Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis lengkap (PTSL)

No	Nama/Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Wawan hermawan	Analisis kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam pendaftaran tanah pertaa kali pada kantor pertanahan kabupaten bogor.	Pelayanan pendaftaran tanas sistemasis tingkat di Kantor Pertanahan.	Penelitian ini terfokus membahas kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kantor Badan Pertanahan Nasional Bogor.
2	Yusnita rachma	Pelayanan Pendaftaran tanah Sistematis Lengkap (PTSL)Oleh kantor Pertanahan Kabupaten Pengandaran di Desa wonorejo kecamatan pangandaran kabupaten pangandaran.	Dalam penelitian ini sama-sama membahas tentang pelayanan PTSL di Kantor Pertanahan.	Perbedaan Lokasi Penelitian
3	Anisha mahmud	Kualitas pelayanan pendaftaran tanah(pengakuan Hak)kementrian agraria dan tata ruang/Badan Pertanahan Nasional kota tanggerang.	Dalam penelitian ini penulis membahas kualitas pelayanan di kantir BPN kota tanggerang dengan presentase penilaian .	Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif.

C. Kerangka Pikir

Gambar II.1 : Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis(PTSL) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir.



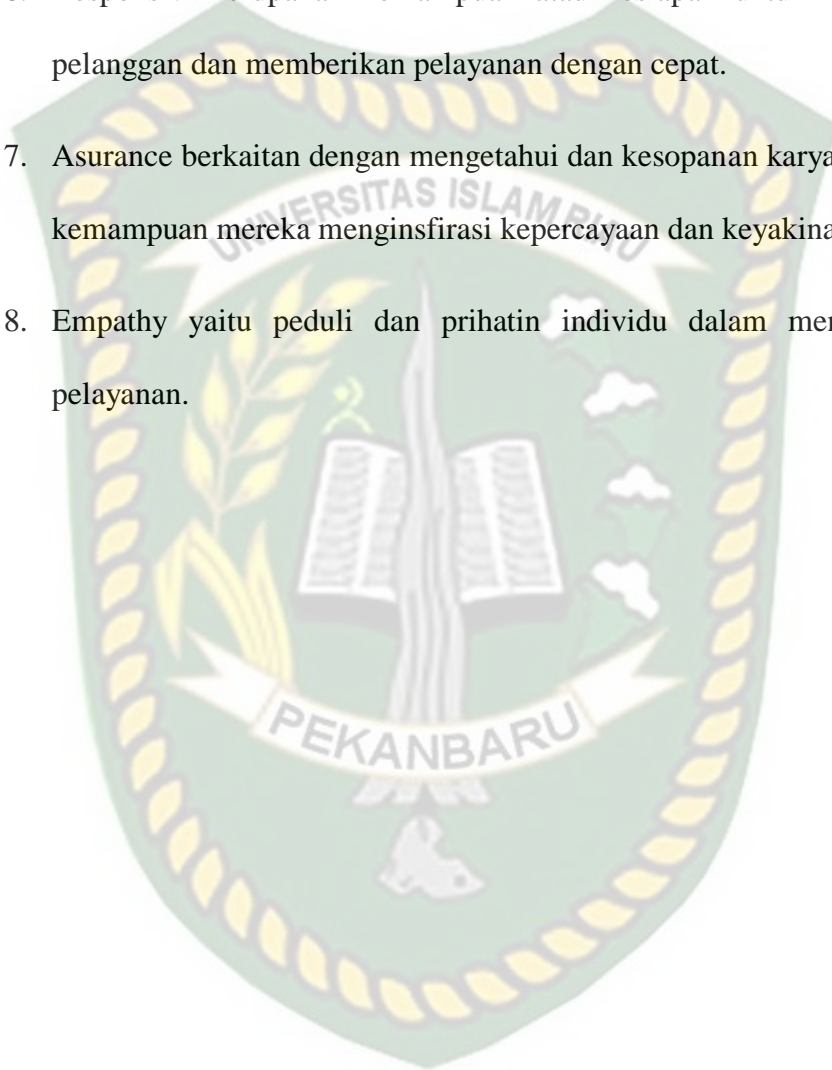
Sumber : Modifikasi Penulis 2020

D. Konsep Operasional

Untuk mempermudah pelaksanaan penelitian dan untuk menetralsir kesalah pahaman dalam penelitian ini maka penulis perlu mengoperasionalkan konsep-konsep tersebut sebagai berikut :

1. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atas dasar faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam upaya memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya
2. Pendaftaran tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan, dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang tanah, dan satuan-satuan rumah susun termasuk pemberian surat tanda bukti hak dan kepemilikan atas satuan rumah susun dan hak-hak tertentu yang membebaninya.
3. Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap merupakan salah satu program yang diadakan oleh pemerintah Indonesia yang dikoordinasikan langsung oleh kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, yang pelaksanaannya diselenggarakan oleh Badan Pertanahan Nasional di seluruh Indonesia.
4. Tangibel mengacuh pada ketersediaan Fasilitas,peralatan,personil,dan hal fisik lainnya.

5. Realibility menyangkut kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan tepat.
6. Responsiv merupakan kemampuan atau kesiapan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
7. Asurance berkaitan dengan mengetahui dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka menginspirasi kepercayaan dan keyakinan .
8. Empathy yaitu peduli dan prihatin individu dalam menyediakan pelayanan.



E. Konsep Operasional Variabel

Untuk lebih jelas mengenai Operasional Variabel mengenai Pelayanan PTSL di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir pada tabel dibawah ini;

Tabel.II.2 :Konsep Operasional Variabel Pelayanan PTSL di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir

1	2	3	4
Konsep	Variabel penelitian	indikator	Item yang dinilai
Zeithaml et. Al. (dalam Hardiansyah, 2011 :48)	Pelayanan	1.Fenampilan Fisik	1. Penampilan Pegawai 2. Kenyamanan Tempat 3. Kemudahan Proses 4. Kedisiplinan Pegawai 5. Penggunaan Alat Bantu
		2.kehandalan	1. Kecermatan Petugas 2. Standar pelayanan yang jelas 3. Kemampuan petugas Menggunakan Alat Bantu
		3.Ketanggapan	1. Merespon Setiap Pengguna Pelayanan 2. Pelayanan dengan cepat dan tepat
		4.Jaminan	1. Tepat waktu 2. jaminan Biaya
		5.Empati	1. Kepentingan Pelangan 2. Sikap ramah,sopan, santun 3. Tidak Diskriminasi 4. Menghargai Pengguna Pelayanan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Metode penelitian ini adalah survei deskriptif, yaitu menggambarkan kenyataan yang ditemui di lapangan secara apa adanya. Penggunaan metode ini bertujuan mengukur secara cermat dengan menggunakan metode kualitatif.

Alasan peneliti memilih metode kualitatif, dimana metode ini dapat digunakan untuk menemukan dan memahami apa yang tersembunyi di balik fenomena yang kadangkala merupakan sesuatu yang sulit untuk dipahami, dan diharapkan dapat menggali lebih dalam mengenai permasalahan atau fenomena-fenomena yang ada.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang diambil penulis adalah di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir. Alasan penulis memilih lokasi penelitian dikarenakan dari hasil observasi penulis menemukan beberapa fenomena pelayanan yang dialami di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir.

C. Informan Penelitian

Pemilihan informan secara purposive sampling ini dimaksudkan agar informan yang dipilih itu dapat memahami dan menjelaskan serta memberi informasi secara akurat terhadap permasalahan. Dimana peneliti memilih informan yang terdiri

Tabel III.1 Informan penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir

N0	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Adi Perwira Siregar,. SH	Penata Pertanahan Pertama	Key Informen
2	Vivi Juliani. SH	pegawai	Informen
3	Al Walid	Pegawai desa	Informen
4	Masyarskat Yang ikut dalam Program PTSL	Masyarakat	Informen

D. Jenis dan Sumber Data

Dalam memperoleh data dan informasi yang baik, keterangan-keterangan dan data yang diperlukan penulis,penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari secara langsung dari responden dalam hal ini adalah Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh melalui pengumpulan atau pengelolaan data bersift study dokumentasi berupa penelaahnya terhadap dokumentasi pribadi,resmi kelembagaan,referensi-referensi,atau peraturan. Data pendukung yang diperoleh secat langsung berupa dokumentasi, arsip dan buku-buku, sumber tersebut dapat berupa literatur-literatur yang ada hubungannya dengan penelitian ini dan dapat juga erupa keadaan

geografis, keadaan penduduk, ekonomi, dan sosial budaya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu melalui studi lapangan, dengan melakukan penelitian langsung, yang dilakukan dengan cara :

- a. Observasi yaitu pengumpulan data faktual terhadap masalah-masalah yang dihadapi berkaitan dengan penelitian, dengan melakukan pengamatan langsung pada objek studi yang telah ditetapkan.
- b. Wawancara yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung dengan responden yang mengacu pada pedoman wawancara yang telah ditetapkan.
- c. Dokumentasi yaitu melakukan pengumpulan dan penghimpunan dokumen-dokumen baik tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumentasi ini juga dilakukan sebagai bukti dari hasil observasi yang peneliti lakukan.

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif, yaitu data yang terkumpul diklasifikasikan menurut jenis dan bentuk kemudian disajikan dalam bentuk tabel yang selanjutnya dianalisis secara deskriptif.

G. Jadwal Kegiatan Penelitian

Adapun jadwal kegiatan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel III.2 : Jadwal dan Waktu Penelitian Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir

NO	Jenis Kegiatan	Bulan dan Pekan ke																												
		II				III				IV				V				VI				VII								
		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	Revisi UP									■	■																			
4	Transkrip Wawancara											■	■	■																
5	Turun Lapangan														■															
6	Reduksi Data															■	■													
7	Triangulasi Data																	■	■											
8	Penarikan Kesimpulan																		■	■										
9	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian																			■	■									
10	Konsultasi Revisi Skripsi																				■	■	■							
11	Ujian Komferehensi Skripsi																						■	■						
12	Revisi Skripsi																									■	■	■		
	Penggandaan Skripsi																												■	

Sumber : Olahan Penulis 2021

BAB IV

GAMBARAN LOKASI PENELITIAN

A. Letak Geografis Lokasih Penelitian

Kabupaten Rokan Hilir Merupakan Salah satu kabupaten di Provinsi Riau, Indonesia Ibukotanya Terletak Di bagan Siapi Api, Kota terbesar, paling bersejarah dan terkenal sebagai penghasil ikan terbesar di Indonesia, pemerintah pusat Kabupaten ini berada di tengah kota, tepatnya di jalan Merdeka Nomer 58.

Kabupaten Rokan Hilir terletak pada bagian pesisir timur pulau Sumatra dengan luas wilayah 8.8881, 59 KM². Terdiri dari pulau-pulau dan lautan. Sebelah Utara perbatasan dengan Selat Malaka, Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Kampar dan Bengkalis. Sebelah Barat berbatasan dengan Provinsi Sumatra Utara dan seblah timur dengan Kota Dumai.

Daerah Rokan Hilir dialiri oleh beberapa sungai. Berdasarkan data yang ada, terdapat 16 jalur sungai di kawasan ini. Sungai-sungai di Kabupaten ini pada umumnya merupakan sarana lalu lintas, dapat dilayari dengan perahu, perahu motor (pompong) perahu motor. Menelusuri aliran sungai ini dapat dinavigasi ke sumber Sungai Rokan. Sungai-sungai itu adalah; Sungai Rokan, Sungai Duku, Sungai Ular, Sungai Tengger, Sungai Tengger, Sungai Siandun, Sungai Daun, Sungai Agas, Sungai Bangko dll. Dari sekian banyak sungai, yang terpenting sebagai sarana transportasi adalah Sungai Rokan yang panjangnya sekitar 350 km.

Seperti wilayah Provinsi Riau yang terletak di tengah pulau Sumatera dan berbatasan langsung dengan negara tetangga. Secara geografis, letak Kabupaten Rokan Hilir di garis khatulistiwa memiliki iklim tropis dan curah hujan yang kuat. Berdasarkan data tahun 2008, curah hujan di Kabupaten Rokan Hilir mencapai 215,3 mm/tahun dengan suhu antara 26-32. Berdasarkan data yang ada, menunjukkan bahwa rata-rata pada tahun 2008 hampir 52. Melihat situasi ini, berarti musim kemarau di daerah ini lebih panjang daripada musim hujan. Musim kemarau terjadi hampir rata-rata dalam satu tahun dan mencapai tujuh bulan sedangkan musim hujan hanya lima bulan.

Curah hujan di Kabupaten Rokan Hilir terdiri dari dataran dan sebagian ketinggian. Daerah dataran berada di sebelah utara, daerah ini terdiri dari rawa-rawa dan merupakan formasi delta. Sedangkan wilayah selatan merupakan daerah pegunungan. Jadi wilayah Kabupaten Rokan Hilir Selain memiliki wilayah rencana, juga terdiri dari wilayah pesisir dan pulau-pulau. Pulau-pulau di Kabupaten Rokan Hilir tersebar di beberapa kecamatan, yaitu; Kecamatan Kubu memiliki Pulau Halang, Pulau Jemur di Pasir Limau Kapas, Pulau Berkey, Pulau Pedamaran di Kabupaten Bangko, dan Pulau Sinaboi di Kabupaten Sinaboi.

Kabupaten Rokan Hilir memiliki banyak sungai diantara sungai-sungai yang ada, sungai yang paling terkenal adalah Sungai Rokan. Panjang Sungai Rokan mencapai sekitar 350 kilometer, sungai ini dapat diarungi ke hulu. Artinya, pada zaman dahulu selain sebagai sarana transportasi, sungai ini juga digunakan oleh masyarakat yang tinggal di bantaran sungai untuk memenuhi

kebutuhan sehari-hari seperti mandi, mencuci, dan menjadi tumpuan perekonomian masyarakat, seperti mencari biota air (ikan, ketem, dll)

Sungai Rokan tidak asing lagi di Kabupaten Rokan Hilir, menjadi sumber aspirasi dan mata pencaharian masyarakat sekitar. Sungai bagi masyarakat Melayu memiliki beberapa peran, seperti sebagai sarana transportasi (jalan sebelum jalan desa) yang menghubungkan satu kawasan pemukiman dengan kawasan pemukiman lainnya, sebagai sumber kehidupan, tempat bermain.

Peran yang sangat penting adalah pengembangan teknologi lokal sebagai pembuatan alat transportasi, perikanan dan sebagai wadah inovasi dan kreativitas anak-anak yang tinggal di bantaran sungai. Jika Sungai Rokan hilang, kata-kata, bahasa, tradisi, adat dan budaya hilang. Artinya, potensi air yang disebut sungai Rokan telah hilang di Bumi Negeri Seribu Qubah. Oleh karena itu, agar identitas, jati diri dan potensi Sungai Rokan terus berkembang, menjaga eksistensi sungai, melalui pelestarian hutan dan Bandar di kawasan hulu. Jika hulu rusak, maka hilir juga rusak. Kalau hulunya bagus, hilirnya juga bagus. Untuk itu, pimpinan daerah yang berada di daerah aliran sungai (DAS) perlu berkoordinasi dan melakukan sinkronisasi untuk menjaga kelestarian lingkungan. Sehingga kekayaan hari ini juga dapat dinikmati oleh generasi selanjutnya.

B. Pemerintahan

Kabupaten Rokan Hilir adalah Kabupaten yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 bersamaan dengan pembentukan Kabupaten Pelalawan, Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam. Kabupaten Rokan Hilir merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Bengkalis (Lembaran Negara Tahun 1999: Nomor 181).

Secara administratif Kabupaten Rokan Hilir dipimpin oleh seorang bupati dengan dukungan seorang wakil bupati. Bupati sebagai kepala daerah didukung dalam pelaksanaan tugasnya oleh perangkat daerah yang terdiri dari: sekretariat daerah, kantor daerah dan sarana teknis daerah

Sekretariat daerah adalah unsur pembantu pimpinan daerah di bawah pimpinan sekretaris daerah yang melapor dan bertanggung jawab kepada bupati yang berada di bawah bupati melalui sekretaris daerah dan bertanggung jawab kepadanya. Instansi teknis daerah terdiri dari: Bawasda, Bappeda, instansi dan dinas.

Kabupaten Rokan Hilir memiliki delapan belas kecamatan, yaitu: Tanah Putih, Pujud, Tanah Putih Tanjung Melawan, Rantau Kopar, Tanjung Medan, Bagan Sinembah, Bagan Sinembah Raya, Balai Jaya, Simpang Kanan, Kubu, Pasir Limau Kapas, Kubu Babussalam, Bangko, Sinaboi, Batu Hampar, Pekaitan, Rimba Melintang dan Bangko Pusako, masing-masing dipimpin oleh Camat.

Jumlah Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hilir pada tahun 2020 tercatat 6.026 orang

Terwujudnya Rokan Hilir sebagai Kawasan Industri guna menuju Masyarakat Madani dan Mandiri yang Sejahtera”

Visi menggambarkan harapan atau keinginan untuk mencapai masyarakat madani, mandiri, dan sejahtera dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Masyarakat madani adalah masyarakat beradab yang membangun, menghayati dan memaknai kehidupannya. Masyarakat madani adalah masyarakat demokratis yang menjunjung tinggi etika dan moralitas, transparan, toleran, potensial, aspiratif, bermotivasi, sederhana dan konsisten;
2. Kemandirian daerah adalah kemampuan nyata atau asli dari pemerintah daerah dan rakyatnya untuk mengatur dan mengurus kepentingan daerah/keluarganya menurut prakarsa dan aspirasi rakyat, termasuk upaya serius untuk menguranginya.) Para Pihak. tanpa kehilangan kerjasama dengan daerah lain yang saling membanggakan;
3. Masyarakat Sejahtera adalah terwujudnya keinginan dan harapan akan kehidupan yang lebih baik, yaitu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi dasar (pangan, sandang dan papan), kemudahan akses terhadap kebutuhan hidup dasar (kesehatan), pendidikan, sanitasi air bersih dan transportasi), jaminan masa depan (investasi dalam pendidikan dan keluarga), peningkatan kualitas sumber daya manusia dan pemanfaatan sumber daya alam yang kaya bagi masyarakat;

4. Kemajuan yang akan dicapai bukan hanya kemajuan di bidang fisik dan ekonomi, tetapi kita juga akan berusaha bekerja keras untuk mencapai kemajuan dalam dimensi mental-spiritual, agama, budaya dan non fisik sehingga masyarakat benar-benar hidup sejahtera lahir dan batin. .itu mental

Guna mewujudkan visi tersebut ditetapkan misi sebagai berikut

1. . Membangun masyarakat Rokan Hilir yang berbudaya, berkarakter, beriman dan bertaqwa;
2. Meningkatkan industri hulu dan hilir sebagai sarana penghasil pendapatan asli daerah dari migas sekaligus membuka lapangan kerja baru bagi daerah;
3. Meningkatkan Sumber Daya Manusia dengan meningkatkan derajat kesehatan dan pendidikan bagi masyarakat dan masyarakat;
4. Mengutamakan prinsip good governance dalam pekerjaan umum dan memperbaiki kondisi tanam;
5. Mengembangkan ekonomi yang bergantung pada peningkatan pembangunan pedesaan dan perkotaan pertanian, perikanan, perkebunan dan peternakan, dengan penekanan pada peningkatan pendapatan dan kemandirian masyarakat

C. Fungsi dan Tugas Kantor Pertanahan.

Kantor Pertanahan adalah instansi vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala

Badan Pertanahan Nasional melalui Kepala Kantor Wilayah. Badan Pertanahan Nasional Kantor Pertanahan dipimpin oleh Kepala kantor.

Kantor Pertanahan bertanggung jawab atas fungsi dan fungsi lain Badan Pertanahan Nasional di daerah/kota yang berada di bawah pengawasannya. Dalam melaksanakan tugas pengawasannya, Kantor Pertanahan menyelenggarakan fungsi-fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan rencana, program anggaran dan pelaporan;
- b. Pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan;
- c. Pelaksanaan penetapan hak tanah, pendaftaran tanah dan pemberdayaan masyarakat;
- d. Pelaksanaan penataan pertanahan ;
- e. Pelaksanaan pengadaan tanah;
- f. Pelaksanaan pengendalian pertanahan dan penanganan sengketa dan perkara pertanahan; dan
- g. Pelaksanaan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan.

Penduduk Kabupaten Rokan Hilir berdasarkan sensus penduduk tahun 2020 sebanyak 637.161 jiwa yang terdiri atas 327.243 jiwa penduduk laki-laki dan 309.318 jiwa penduduk perempuan. Dibandingkan dengan sensus penduduk 2010, penduduk kabupaten Rokan Hilir pada 2020 mengalami pertumbuhan sebesar 1,38 persen. Sementara itu besarnya angka rasio jenis kelamin tahun 2020 penduduk laki-laki terhadap penduduk perempuan sebesar 106.

Kepadatan penduduk di kabupaten Rokan Hilir 2020 mencapai 72 jiwa

dengan rata-rata jumlah penduduk per rumah tangga 4 orang. Kepadatan penduduk di 18n kecamatan cukup beragam dengan kepadatan penduduk tertinggi terletak dikecamatan Bangko dengan kepadatan sebesar 166 jiwa dan terendah dikecamatan Rantau Kopar sebesar 29 jiwa.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

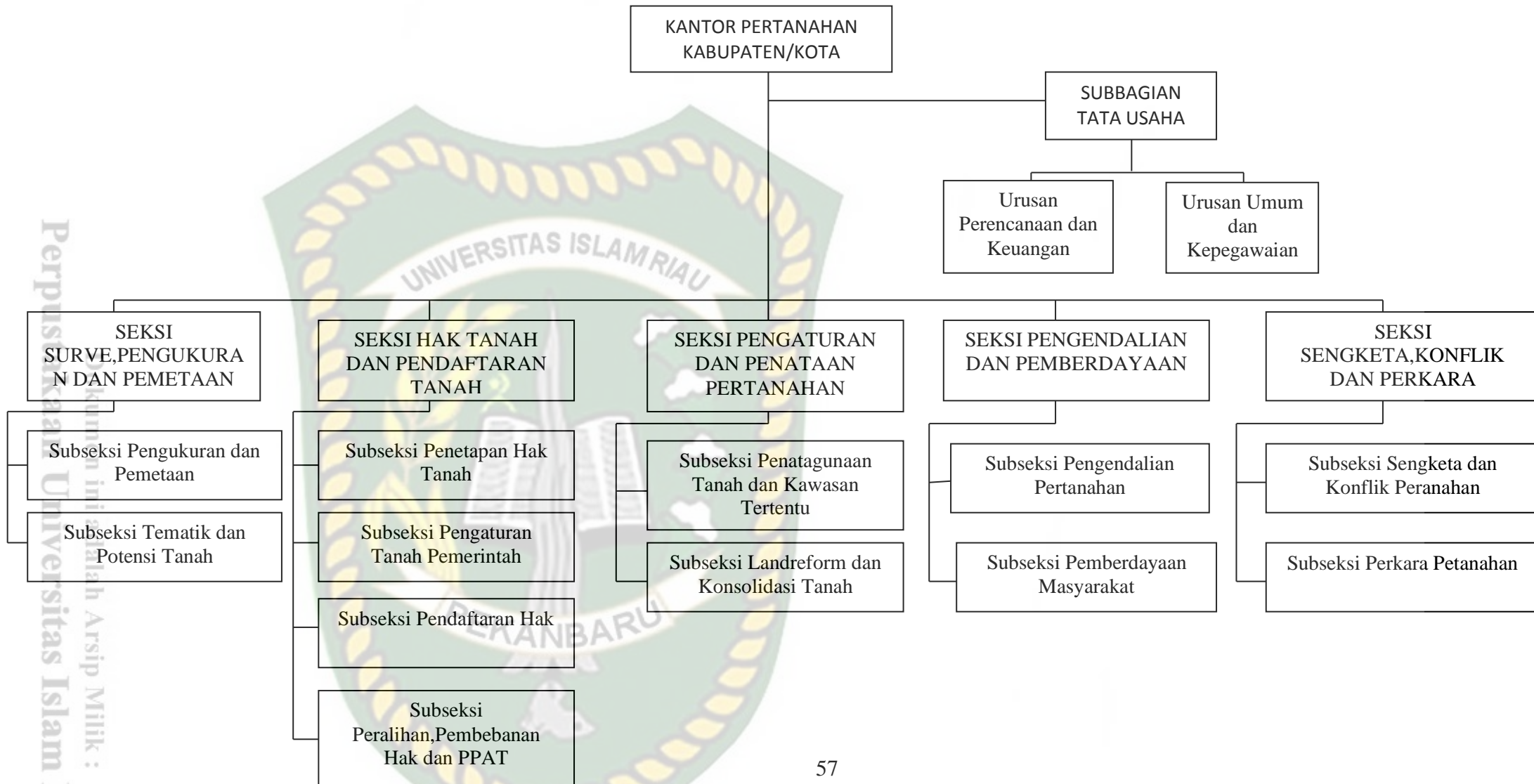
Tabel I V.I Pertumbuhan Penduduk 2010-2020

Kecamatan	Penduduk/Populaton	Laju pertumbuhan per 2010-2020
(1)	(2)	(3)
Tanah Putih	69.150	1,78
Pujud	33.954	1,10
Tanah Putih Tnjung Melawan	14.628	1,88
Ranto Kopar	6.592	1,53
Tanjung Medan	36.282	0,76
Bagan Sinembah	69.825	1,01
Simpang Kanan	24.821	0,40
Bagan Sinembah Raya	20.150	1,87
Balai Jaya	53.404	0,21
Kubu	25.616	3,12
Pasir Limau Kapas	37.258	1,06
Kubu Babbusalam	23.836	1,87
Bangko	78.742	1,36
Sinaboi	18.373	5,02
Batu Hmpar	9.448	2,65
Pakaitan	15.858	1,54
Rimbo Melintang	37.624	1,53
Bangko Pusako	61.600	1,63
Rokan Hilir	637.161	1,38

Sumber : Badan Pusat Statistik Kab. Rokan Hilir 2021

D. Struktur Organisasi Kantor Pertanahan.

Gambar IV.I. Bagan Struktur Organisasi



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan

Data tentang identitas informan menyangkut tentang kelompok Umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikan yang disebarkan kepada 5 orang responden yaitu Pegawai kantor pertanahan bidang PTSL, Petugas PTSL Desa, Masyarakat yang mengurus PTSL.

1. Identitas Informan berdasarkan umur

Keadaan usia responden sangat harus diperhatikan, untuk mengetahui kemampuan responden dalam memberikan penilaian secara objektif terhadap Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir, maka pada tabel berikut akan di paparkan identitas responden berdasarkan umur yaitu :

Tabel V.1 Identitas Berdasarkan Umur

No	Kelompok Umur	Jumlah
1	21-30	0 Orang
2	31-40	3 Orang
3	41-50	2 Orang
Jumlah		5 Orang

Sumber : Data olahan Peneliti 2021

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui identitas informan berdasarkan umur adalah 5 orang yang dijadikan sebagai informan sebanyak 3 orang Berumur 31-40 tahun, sebanyak 2 orang berumur 41-50

tahun. Maka dapat disimpulkan bahwa identitas informen didomisili berdasarkan umur 31-40 tahun.

2. Identitas Informen Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk melengkapi data penelitian ini, maka dalam identitas responden ini juga akan menjelaskan jenis kelamin responden. Hal ini sesungguhnya tidak akan berpengaruh besar terhadap analisa data, namun dinilai perlu untuk kelengkapn data responden. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat jumlah responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel berikut :

Tabel V.II identitas Informen Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Pria	3 Orang
2	wanita	2 Orang
JUMLAH		5 ORANG

Sumber :Data Olahan Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui identitas informen berdasarkan jenis kelamin adalah 5 orang yang dijadikan informen ,sebanyak 3 orang pria dan 2 orang berjenis kelamin wanita .Maka dapat disimpulkan bahwa identitas informen berdasarkan jenis kelamin didomisili pria.

3. Identitas Informen Brdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan dapat menunjukkan tingkat pengetahuan dan pola fikir yang dimiliki oleh seseorang,biasanya seseorang yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi maka pola fikirnya juga semangkin matang,maka dewasa dlam meyikapi permsalahan juga pengetahuan yang

dimiliki juga semakin tinggi.

Tabel V.III Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SMA/Sederajat	3
2	Sarjana (S1)	2
Jumlah		5

Sumber : Data Olahan Penulis 2021.

Berdasarkan tabel diatas maka dapat kita ketahui identitas informean berdasarkan Tingkat Pendidikan yaitu SMA sebanyak 3 orang dan Sarjana (S1) sebanyak 2 orang. Maka dapat kita simpulkan Identitas Informan Tingkat Pendidikan SMA lebih dominan.

B. Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir.

Dalam pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Peranahan Kabupaten Rokan Hilir dapat dinilai dari beberapa Dimensi yaitu.

- a. Tangibel (Berwujud)
- b. Reliabe (kehandalan)
- c. Responsiveines(Ketanggapan)
- d. Assurance (Jaminan)
- e. Emphati (Empati)

Dalam penelitian ini, Kategori wawancara telah diklarifikasikan,peneliti mempertanyakan hal-hal lain yang menyangkut dengan kategori yang lainnya. Peneliti ingin mendapatkan informasi atau jawaban yang terbaik dari semua informan.

Bebrapa Dimensi tersebut dalam kerangka fikir atau kontruksi dasar bagi peneliti dalam melakukan penelitian terhadap Pelayanan Pendaftaran

Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir.. Untuk itu dapat dijelaskan melalui data dan informasi yang diperoleh langsung dari informan dan juga temua langsung hasil penelitian adalah sebagai berikut.

1. Tangibel (Berwujud)

Dimensi Tangible (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah maksimal maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir, namun sebaliknya jika indikator ini dipersepsikan masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dari Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hiller Regensi dapat diukur dengan parameter sebagai berikut

a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Penampilan petugas pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, di Kantor Pertanahan Kabupaaten Rokan Hilir pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan Pernyataan Bapak Adi Perwira Siregar selaku pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir pada 25 Februari 2021 terkait item penilaian diatas.

“Kami sebagai pegawai kantor pertanahan melayani masyarakat dengan seragam lengkap, menggunakan bed nama sebagai tanda pengenal berpenampilan rapi, Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti

mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang”

Hal ini juga di sampaikan oleh bu vivi juliani juga salah satu pegawai di kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir.

“penampilan kami sebagai pegawai kami menggunakan seragam dinas yang diberikan lengkap dengan tanda pengenal. Kami sebagai pegawai pelayanan sudah mencoba berpenampilan rapi dan sudah sesuai ketentuan yang diberikan oleh pihak.kantor Pertanahan.

Tidak sampai disitu peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak AL Walid salah satu Pegawai desa dan menjadi salah satu team PTSL di desa tersebut Bahtera Makmur Pada 1 mared 2021.

““mereka menggunakan seragam lengkap pada saat melayani masyarakat”

Hal ini juga di sampaikan oleh masyarkat yang mengurus PTSL.Bapak mawar dan ibu sukanti mereka mengatakan.

“Penampilan mereka rapi dengan menggunakan seragam dinas dengan menggunakan bad nama tanda pengenal selanjutnya ibu sukanti mengatakan penampilan menjadi daya tarik mereka untuk melayani masyarkat”

Untuk memberikan kesan yang baik, penampilan memiliki pengaruh yang besar terhadap proses pelayanan. Staf layanan akan memaksimalkan penampilan untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan layanan, sehingga tujuan akhir kepuasan dapat tercapai.

Analisis dari hasil wawancara para narasumber bahwasannya pegawai kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir menggunakan seragam yang lengkap sesuai dengan identitas mereka sebagai pegawai tidak hanya seragam mereka juga menggunakan tanda pengenal yang jelas penampilan menjadi daya tarik mereka

kepada masyarakat.

Dari Hasil Observasi Penulis melihat penampilan pegawai kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir sesuai dengan apa yang di katakan para narasumber diatas yang mana pegawai kantor pertanahan kabupaten rokan hilir mereka menggunakan seragam yang jelas dan menggunakan bad nama sebagai tanda pengenal mereka agar masyarakat tidak salah untuk bertanya ataupun melakukan pelayanan.

Selanjutnya Dari hasil wawancara oleh para narasumber dan observasi penulis dapat penulis simpulkan bahwa penampilan pegawai kantor pertanahan kabupaten Rokan Hilir sudah sesuai dengan apa Yang diharapkan sebagai petugas pelayanan.

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna Kenyamanan dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna jasa. Selain itu, area layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir sebagai penyedia layanan PTSL harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada.

Berkaitan dengan kenyamanan penelini mewawancara Bapak Adi sebagai pegawai Kantor Pertanahan beliau mengatakan.

“kenyamanan itu tergantung pada masyarakatnya yang pasti kantor pertanahan sudah menyediakan fasilitas yang memadai untuk masyarakat yang

menikmati pelayanan, ruang tunggu, kursi, mussolah ada tersedia di sini.”

Bu vivi juliani pegawai kantor prtanahan juga mengatakan

“Kenyamanan sudah kami upayakan untuk masyarakat merasa nyaman ketika berada di ruang tunggu”

Selanjutnya hal yang sama juga di sampaikan oleh Bapak al walid sebagai pegawai desa yang membantu dilapangan.

“Tempat pelayanan disana secara umum sudah nyaman hanya saja pendingin ruangan kurang.”

Tidak sampai disitu selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan masyarakat yaitu dengan bapak mawar beliau mengatakan.

“Tempat disana nyaman ruang tunggu juga banyak kursi tapi kalau sudah siang kadang panas karena ac nya kurang kipas angin juga tidak ada jadi kalau rame di ruangan itu ya kadang panas”

Selanjutnya selaras dengan yang dikatakan bapak mawar ibu sukanti juga mengatakan.

“ Tempat tunggu di sana nyaman ad juga tempat bermain anak-anaknya jadi yang bawa anai kecil bisa juga sambil bermain di sana”

. Kenyamanan lokasi pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan bagi pengguna layanan. Jika lokasi yang disediakan oleh pengguna jasa baik, maka pengguna jasa merasa nyaman. Sebaliknya jika ruang yang disediakan tidak layak maka pengguna jasa tidak merasa nyaman. Kenyamanan di ground office kabupaten Rokan Hilir mungkin terlihat sudah memiliki kenyamanan yang diharapkan masyarakat, namun masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan. untuk ditingkatkan.

Dari Hasil Observasi penulis kenyamanan di kantor pertanahan kabupaten Rokan Hilir sesuai dengan apa yang dikatakan para narasumber ruangan nyaman fasilitas sudah memadai dan tempat bermain anak-anak juga di sediakan di dalam oleh kantor pertanahan .

Dapat disimpulkan bahwa kenyamanan tempat di kantor pertanahan kabupaten Rokan Hilir nyaman bagi para pengguna pelayanan tetapi masih ada beberapa hal yang belum begitu memenuhi keinginan penggunan pelayanan seperti kurangan pendingin ruangan/ AC.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Sebuah fasilitas dalam proses pelayanan diperlukan bagi pengguna jasa agar proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir telah menerapkan fasilitas bagi pengguna jasa yang ingin mengurus PTSL di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan oleh pengguna jasa untuk melengkapi kebutuhannya. di bagian pelayanan.

Berdasarkan Wawancara dengan Bapak Adi Perwira Siregar selaku pegawai kantor pertanahan kabupaten Rokan Hilir pada 25 Februari 2021 beliau mengatakan.

“untuk kemudahan kami sangat mempermudah masyarakat agar masyarakat tidak susah payah mengurusnya.

Ibu Vivi pegawai kantor pertanahan juga mengatakan seperti apa yang dikatakan oleh bapak adi ibu Vivi mengatakan.

“kami memberikan kemudahan kepada masyarakat pengguna pelayanan agar masyarakat mudah memahaminya.”

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat terkait dengan kemudahan proses pelayanan.

“Bapak mawar juga mengatakan sudah memberikan kemudahan kepada saya dalam proses pelayanan sehingga saya sudah tidak kebingungan dalam mengurus keperluan atau dalam mencari syarat-syarat yang dibutuhkan”.

Ibu sukanti selaku pengguna layanan yang penulis wawancarai menambahkan bahwa.

“Pegawai di sana sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pengguna layanan dek. Contohnya ketika saya mengurus PTSL di sana, tidak dipersulit.”

Dari hasil keseluruhan wawancara bahwasannya kemudahan proses pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap di kantor pertanahan Kabupaten Rokan Hilir begitu mudah tidak mempersulit masyarakat

Dari hasil observasi penulis melihat proses pelayanan di kantor pertanahan kabupaten rokan hiir memang sangat mudah bahkan aplikasih pertanahan juga mereka miliki untuk masyarakat yang ingin mengetahui pelayanan yang adadi kantor pertanahan kabupaten Rokan Hilir.

Dapat disimpulkan Kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di kantor pertanahan kabupaten Rokan Hilir sudah mempermudah masyarakat dalam proses pelayanan.

d. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

Disiplin kerja dituntut dari setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin merupakan syarat terbentuknya sikap, perilaku dan pengaturan hidup yang membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, sehingga tercipta suasana kerja yang mengarah dan mendukung upaya pencapaian tujuan. Selain itu, dalam proses pelayanan, pejabat harus disiplin dalam hal waktu dan disiplin kerja, terutama dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Adi Perwira Seregar sebagai pegawaikantor pertanahan kabupaten Rokan Hilir beliau mengatakan.

“Petugaskantor pertanahan disiplin sesuai dengan jam masuk kantor terkadang ada beberapa pegawai terlambat karena ada kendala hal serupa juga disampaikan oleh ibu vivi sebagai pegawai kantor pertanahan beliau mengatakann disiplin sudah menjadi Tanggung jawab kami ebagai pegawai kalau kami tidak di siplin pasti kami dapat teguran dari atasan kami”

Selanjutnya penulis malakukan wawancara dengan masyarakat bapak mawar juga mengatakan.

“Setau saya pegawai di sana sudah disiplin dalam memberikan pelayanan dek, meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai layanan tetap melayani sampai urusan saya selesai”.

Penulis juga mewawancarai pegawai kantor desa untuk mengumpulkan data yang lebih.

“ Bapak AL walid menambahkan “pegawai di sana disiplin, disiplin yang saya tahu itu ketika melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor pertanahan untuk mengurus keperluannya”.

Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan dan pegawai kantor pertanahan Kabupaten Rokan Hilir disiplin dalam membantu masyarakat melakukan proses pelayanan.

Observasi penulis adalah kedisiplinan pegawai kantor pertanahan kabupaten rokan hilir disiplin dalam menjalankan tugas mereka sebagai pegawai.

Kesimpulan dari beberapa wawancara dan observasi penulis dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan pegawai kantor pertanahan kabupaten Rokan Hilir sudah disiplin .

e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kantor Pertanahan dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer, alat cetak, Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Perwira siregar Sebagai pegawai kantor pwrtanahan kabuapten rokan hilir.

“Alat bantu kita pasti kami gunakan untuk mempermudah pegawai dalam melayani.

Selain itu berkaitan dengan alat bantu yang digunakan, Bang Al walid mengatakan bahwa.

“Setahu saya alat bantu yang digunakan di kantor pertanahan adalah komputer dan alat cetak yang biasanya digunakan”.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan masyarakat bapak mawar mengatakan.

“komputer mereka menggunakan semua di meja-meja mereka semua pakek komputer kemaren waktu saya kesana.”

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan menjadi sangat penting, karena dengan adanya alat tersebut akan memudahkan pegawai pelayanan untuk melayani masyarakat. Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir memiliki alat dalam proses pelayanan

Menurut pengamatan penulis, pegawai pendaftaran tanah di Kabupaten Rokan Hilir menggunakan alat bantu untuk memudahkan mereka dalam proses pelayanan.

Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir telah menerapkan dimensi Tangibel dan unsur-unsurnya. Evaluasi kualitas publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat pada dimensi ini meliputi penampilan pegawai pada saat melakukan tugas pelayanan, kemanfaatan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam pemberian pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat unsur-unsur yang belum bekerja sesuai dengan harapan masyarakat, seperti kenyamanan tempat dalam pelaksanaan pelayanan, misalnya kurangnya AC atau AC yang pada siang hari dan ruangan yang terisi penuh. dengan antrian pengguna jasa, suasana akan panas.

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah

disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan

2. Realibility (kehandalan).

Dimensi Reliability (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi Reliability ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan.

Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi keterampilan memberikan pelayanan dan keterampilan menanggapi keluhan jika ada keluhan pelanggan dan memberikan pelayanan secara adil dan akurat. Untuk mengukur dimensi keandalan dalam upaya menentukan kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Kecermatan pegawai dalam melayani

Pengguna jasa Ketepatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna jasa sangat penting dalam proses pelayanan. Jika karyawan tidak hati-hati dalam melayani masyarakat, kesalahan akan terjadi dan menciptakan lapangan kerja baru. Misalnya, ketika karyawan salah ketik menulis nama pada Sertifikat, pengguna layanan harus memproses ulang nama yang salah. Kecerobohan ini akan menimbulkan pekerjaan baru yang tidak seharusnya dilakukan oleh karyawan, dan akan menimbulkan penilaian yang kurang optimal

oleh karyawan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Oleh karena itu, pegawai harus berhati-hati dalam memenuhi tanggung jawabnya terutama yang berkaitan dengan pelayanan sehingga dapat tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat menilai dengan baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir bersikap penuh perhatian atau hati-hati dalam melayani masyarakat

Menurut Wawancara dengan Ibu Vivi sebagai pegawai kantor pertanahan Kabupaten Rokan Hilir.

“Pegawai yang melayani masyarakat di sini cermat dalam memberikan pelayanan.”

Menurut Bapak Al walid sebaai pegawai desa pengguna layanan yang peneliti wawancarai, mengatakan bahwa

“Pegawai disina sudah cermat.Selama saya mengurus keperluan belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan.”

Pernyataan senada juga diperkuat pak Adi , beliau mengatakan.

“Selama ini dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan”.

Tidak puas sampa disitu penulis selanjutnya melakukan wawancara dengan masyarakay yang mengrus PTSL dengan bapak mawar .

“kalau kemaren waktu saya ngurus ya menurut saya cermat tapi dek kemarin ada juga bapak-bapak yang ngurus bareng saya dia bilang kalau dia uda 3 kali balik ke kantor pertanahan karena surat nya tidak keluar keluar dan kata dia 2 kali dia kesitu kata pegawai kantor pertanhannya data dia hilannng karena awal yang menguruskan sertifikatnya katanya notaris dek.

Dari hasil wawancara narasumber dapat penulis analisis bahwasannya pegawai kantor pertanahan Kabupaten Rokan Hilir cermat dalam melakukan

pelayanan tidak hanya di sampaikan pegawai namun juga masyarakat.

Hasil observasi dilapangan penulis melihat pegawai kantor pertanahan cermat dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan di kantor pertanahan terutama bagi masyarakat yang mengurus PTSL .

Dapat disimpulkan kecermatan pegawai di kantor pertanahan kabupaten rokan hiir sudah sesuai dengan di harapkan masyarakat namun ada juga masyarakat yang belum sesuai dengan keinginannya dikarenakan kesalahan yang tidak disengaja.

Jelas bahwa pegawai dalam melakukan proses pelayanan harus berhati-hati agar tidak melakukan kesalahan yang mengharuskan pengguna jasa untuk menjaga kesalahan yang dilakukan oleh pegawai akibat ketidaktepatan pegawai dalam kinerja pelayanan.

b. Memiliki Standar Pelayanan yang jelas

Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir sudah memiliki standar pelayanan yang jelas, standar tersebut meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan keahlian pelayanan. Namun masyarakat sebagai pengguna jasa belum semua mengetahui standar pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir seperti yang diungkapkan oleh Ibu Sukanti yaitu

“Saya tidak tahu apakah ada masalah dengan standar layanan, saya tahu - saya akan menangani kebutuhan saya, dan kemudian akan disediakan dan diselesaikan dengan cepat. Tapi seperti itu, saya tidak tahu standar layanan apa yang ada”

Pak Adi perwira selaku pegawai kantor pertanahan kabupaten Rokan Hilir menjelaskan bahwa.

“SOP (Standart Operasional Procedure) kita ada tetapi SOP tersebut memang tidak kami pasang, karena itu berupa buku.”

Hal serupa juga di sampaikan oleh ibu vivi selaku pegawai kantor pertanahan kabupaten Rokan Hilir beliau mengatakan .

“SOP jelas ada karena itu yang menjai acuan pegawai dalam melayani masyarakat dan masyarakt juga menerima sesuai dengan SOP yang ada di kantor pertanahan kabupaten Rokan Hilir.

Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara dengan Bapak al walid sebagai pegawai desa beliau mengatakan.

“ kalau SOP pastinya mereka punya SOP yang jelas apalagi mereka kantor pertanahan di bawah BPN langsung pastinya SOP mereka jelas.”

Standart Oprasional Prosedure (SOP) dikantor pertanahan Kabupaten Roakan Hilir sesuai dengan penjelasan nara sumber bahwa kantor pertanahan memiliki SOP yang jelas.

Dari observasi penulis SOP (Standart Oprasional Procedure) kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir sudah jelas akan tetapi memang tidak ada di tempelkan oleh mereka di dinding kantor pertanahan.

Sampai disinidapat disimpulkan bahwa kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir sudah memilikir SOP yang jelas untuk memberikan pelayanan kepada asyaakat.

Standar pelayanan publik yang jelas memang penting bagi manajemen pegawai dalam mendukung pengguna jasa dalam proses pelayanan, karena dengan berpegang pada standar pelayanan maka proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar guna mencapai tujuan pelayanan khususnya di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir.

c. Kemampuan Petugas Dalam Menggunakan Alat Bantu

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan manfaat yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Namun menurut penelitian yang dilakukan, tidak semua pegawai pelayanan di Kantor Pertanahan dapat menggunakan alat-alat yang ada di ruang pelayanan. Hanya ada satu atau dua orang yang dapat mengoperasikan komputer dan peralatannya sebagai alat servis. Setiap orang harus mampu menguasai alat-alat dalam proses pelayanan.

Pak Adi selaku pegawai di kantor Pertanahan mengatakan bahwa

“Belum semua pegawai di sini mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Saya hanya mampu menggunakan alat bantu tersebut sebatas untuk mengurus keperluan masyarakat saja.”

Selaras dengan yang disampaikan oleh bu vivi yang mengatakan bahwa

“Tidak semua pegawai dapat mengoperasikan computer terutama untuk bidang pemetaan tanah.”

Kemudian penulis melakukan wawancara dengan masyarakat bapak mawar mengatakan.

“yang saya tengok pegawai di sana sudah bisa menggunakan komputer semua soalnya mereka menggunakan komputer ketika mengisis data kemren tidak tau saya mereka meengisi apa di komputer.”

Kemampuan pegawai saat menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan di kantor pertanahan kabupaten Rokan Hilir sudah bisa mengukannyannya namun masih ada beberapapa yang belum mampu menggunakan alt banu dengan maksimal.

Dari observasi penulis dilapangan bahwasannya pegawai di kantor pertanahan Kabupten Roakan Hilir sudah pada mampu menggunakan alat bantu.

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai yang bertugas di bagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan berjalan dengan lancar.

Dalam penelitian ini dimensi reliabilitas ditentukan oleh indikator yaitu ketepatan pegawai dalam pelayanan pengguna jasa, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat dalam proses pelayanan,. Pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir sudah menerapkan dimensi keandalan. Penilaian kualitas masyarakat yang telah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat pada dimensi ini antara lain ketepatan pegawai dalam pengguna jasa, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat, seperti kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. Responsivess (Ketanggapan)

Dimensi tanggung jawab adalah tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan yang diperlukan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan jangka waktu yang dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan menjadi tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan yang diperlukan. Sikap bertanggung jawab ini terkait dengan rasa dan cara

berpikir karyawan yang ditunjukkan kepada pelanggan. Untuk mengukur dimensi akuntabilitas dalam upaya menentukan kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir dapat diukur melalui poin-poin berikut:

a. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan.

Pegawai pelayanan Harus bertanggung jawab kepada pengguna jasa yang datang. Pengguna jasa merasa dihargai oleh pegawai jasa ketika pegawai jasa dapat memberikan respon yang baik. Respon pengguna jasa dapat berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Pengasih. Pegawai menanggapi dan menanggapi pengguna jasa yang ingin mendapatkan layanan ini seperti yang ditunjukkan ketika pengguna jasa yang telah melakukan pemutusan layanan, pegawai segera memanggil antrian berikutnya dan menanyakan kebutuhan apa saja yang dibutuhkan

Penulis melakukan wawancara dengan bapak Adi Perwira Siregar selaku pegawai kantor pertanahan kabupaten Rokan Hilir mengenai responsivess (Ketanggapan) Pegawai kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir dalam melayani masyarakat yang mengurus PTSL.

“Semua masyarakat yang ingin mengurus PTSL pasti di layani semua pasti mendapatkan pelayanan sesuai dengan antrian mereka tidak hanya direspon pasti juga kam layani sesuai dengan apa keperluan mereka.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan ibu vivi sebagai pegawai kantor pertanahan kabuapten rokan hilir mengenai respon pegawai kantor pertanaan terhadap masyarakat.

“setiap masyarakat yang datang kekantor pertanahan kabupaten rokan hilir pasti kamu respon karena itu menjadi tanggung jawab kami sebagai pegawai mereka datang juga ingin mengurus sesuatu jauh-jauh mereka datang tidak mungkin tidak kami respon mereka “

Penulis juga melakukan wawancara dengan Bapak Al walid sebagai pegawai desa yang ikut membantu mengurus PTSL masyarakat.

“ketika saya ke kantor pertanahan kemain pegawai kantor pertanahan di sana merespon semua masyarakat yang datang ke kantor pertanahan untuk mengurus PTSL maupun yang lainnya”

Penulis juga melakukan wawancara dengan masyarakat yang mengurus PTSL Seperti yang dikatakan Bapak mawar , bahwa,

“Pegawai disina sudah respon kok dek.Tapi ya ada satu pegawai yang saya lihat cuek.Saya tidak terlalu memperhatikan, yang jelas yang melayani saya itu pegawainya respon dan tanggap.”“Ibu sukantii menambahkan bahwa *“setahu saya pegawainya sudah respon dek”*

Pengguna layanan pasti akan senang jika pegawai di kantor Pertanahan respon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan dan itu sudah dilakukan oleh pegawai kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir mereka sudah merespon masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap.

Dari hasil observasi penulis dilapangan penulis melihat masyarakat yang ingin melakukan pelayanan PTSL di kantor pertanahan Kabupaten Rokan Hilir di respon baik oleh pegawai, tetapi ketika penulis melakukan observasi di kantor pertanahan ada 1 pegawai di bagian resepsionis yang tidak begitu merespon seperti cuek begitu.

Dari hasil wawancara dan observasi penulis dapat disimpulkan bahwa pegawai merespon masyarakat yang ingin melakukan pelayanan di kantor pertanahan kabupaten rokan hilir namun masih ada beberapa pegawai yang

responnya kurang sigam melayani masyarakat yang datang ke kantor pertanahan kabupaten rokan hilir.

b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai.

Penulis melakukan wawancara dengan bapak Adi perwira siregar sebagai pebagai kantor pertanahan kabupaten rokan hilir beliau mengatakan.

“Kami berupaya untuk melaninya dengan cepat untuk masyarakat sesuai dengan kemampuan yang kami milik cepat proses penyelesaiannya itu tergantung dari masyarakatnya apabila seluruh berkas dan dokumen mereka lengkap pasti penyelesaian bisa cepat diselesaikan namun kalau dokumen mereka masih ada yang kurang tentu kami meminta masyarakat untuk melengkapi berkat terlebih dahulu atau kami bantu menjelaskan ap kekukarang mereka.”

Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara dengan pegawai kantor pertanahan kabupaten rokan hilir bu vivi mengatakan.

“proses pelayanan yang kami lakukan kami upayakan dengan cepat apalagi kalau banyak masyarakat yang mengantri yang ingin mengurus PTSL.”

Tidak sampai disitu untuk mendapatkan informasi lebih bnayak penulis melakukan wawancara dengan Bapak Al walid selaku pegawai desa dalam wawancara ini beliau mengatakan.

“pegawai kantor pertanahan menurut saya sudah cepat apabila syarat syaratnya sudah dilegkapi terkadang cepat dan terkadang ad kendala yang

membuat lambat karena terkadang ada berkas yang belum sesuai dengan yang di minta saya kemaren membawa beberapa berkas tidak lama penyelesaiannya karena memang sudah kami cek lagi dari sini.”

Untuk mendapatkan info yang lebih jelas selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan masyarakat yang ikut mengurus PTSL yaitu bapak mawar beliau mengatakan’

“kemaren saya kesana peroses pelayanan pegawai di saya cepat tapi ada sebelum saya yang duluan saya tiak tau kenapa dia lama di situ mungkin karea ada yang belum siap kayaknya.”

Ibu sukanti juga mengatakan yang serupadengan bapak mawar bahwasanya.

“pelayanan di sana cepat prosesnya karena ada beberapa yang melayani di sana dek jadi gentian-gantian gitu dek.”

Dapat penulis analisis bahwa pelayanan yang cepat sudah diberikan oleh pegawai kantor pertanahan Kabupaten Rokan Hiir kepada masyarakat sesuai dengan yang di sampaikan oleh para narasumber proses yang cepat sudah dilakkan oleh pegawai kantor pertanahan.

Pelayanan yang cepat merupakan hal yang penting untuk dilakukan sebagai bentuk respon bagi pengguna jasa, namun selain cepat, pelayanan juga harus dilakukan dengan baik. Apabila pegawai memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti, maka pegawai jasa melaksanakan tugasnya secara profesional sehingga pengguna jasa merasa senang

Dari hasil observsi dilapangan penulis melihat pegawai di kantor pertanahn kabupaten rokan hilir sudah cepat dalam melayani masyarakat mengapa demikian penulis dapat mengatakan cepat karena dapam proses pelayanan masyarakat tidak menunggu lama ketika penulis melakukann observasi di kantor

pertanahan kabupaten rokan hilir.

Dari hasil wawancara dan observasi penulis dapat penulis simpulkan cepatnya pelayanan di kantor pertanahan kabupaten rokan hilir tergantung masyarakat melengkapi berkas mereka tapi pegawai kantor pertanahan sudah memaksimalkan pelayanan dengan cepat

4. Assurance (Jaminan)

Asuransi, yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan keandalan karyawan, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan. Penjaminan merupakan upaya perlindungan yang diberikan kepada masyarakat bagi warganya terhadap risiko yang jika risiko tersebut terjadi akan menyebabkan terganggunya struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi Asuransi dalam upaya menentukan kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir dapat diukur melalui hal-hal sebagai berikut;;

a. Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada masyarakat.

Penulis melakukan wawancara dengan Bapak Adi Perwira sebagai pegawai kantor pertanahan kabupaten rokan hilir mengenai Assurance beliau mengatakan.

“ Standarwaktu 90 hari penerbitan PTSL itu juga sudah ada dalam SOP jadi masyarakat menungu kurang lebih 3 bulan unkn penerbitan sertifikat ”

hal serupa dikatakan juga oleh ibu vivisebagai pegawai kantor pertanahan.

“Waktu penerbiatan itu 90 hari atau 3 bulan sudah penerbitan sertifikat”

untuk mendafatkan informasi yang jelas penulis melakukan wawancara oleh masyarajat yang mengurus PTSL ketika penulis mewawancarai masyarakat yang mengurus PTSL bapak mawar mengatakan.

“waktu kami tidak tanya kapan jadi kami hanya menunggu sampai selesai dan kami tidak tanya kapan jaditetapi katanya dalam waktu 3bulan sertifikat sudah seslesai.selanjutnya.”

Tidak puas sampai disitu penulis melakukan wawancara kembali dengan bang al walid sebagai pegawai desa juga mengatakan

“Sampai sekarang ada yang belum siap dari yang 2017-2019. Memang seharusnya 3 bulan sudah penerbitan sertifikat.itulah kendalanya waktu terakhir kami kesana nomer NIB dengan Nomer bidangnya beda dan orangnya tidak tau bidang.karena belum siap itu banyak yang komplin ke desa.

Ibu sukanti sebagai masyarakat juga menjadi nararumber saya untuk mendafatkan info yang lebih jelaslagi ibu sukanti mengatakan.

“waktunya lama betol dek keluar sertifikatnya bahwa ttangga saya sanmpai sekarang ad yang belum selsai padahal sama sama ngurusnya.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancaa dengan Bapak Parmin yaitu salah satu masyarakat yang ikut mengurus sertifikat melalui PTSL beliau mengatakan;

“sertifikat rumah saya sampai sekarang belum juga jadi, saya sudah 2 kali ke bagan api yang pertama ata orang itu data saya hilang jadi saya di suruh lengkapi berkas lagi. Yang ke saya kesana kata mereka dari pusatnya memang belum keluar seetifikat saya, sampai sekarang belum juga jadi sertifikat saya,’

Dalam SOP bahwasnnya waktu yang diberikan sudah jelas brapa lama

namun dari hasil pendeapan seluruh narasumber bahwasannya waktu penerbitan sertifikat tidak dapat di pastikan kapan dan berapa lama sertifikat itu keluar.

Pegawai harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna jasa agar pengguna jasa tidak berharap terlalu banyak Jadi pegawai harus memberikan penyelesaian tepat waktu agar pengguna jasa tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan pegawai jasa

Dari hasil observasi penulis memang banyak masyarakat yang belum menerima sertifikat yang mengurus melalui PTSL yang seharusnya 90 hari kerja sudah terbit bahkan penulis menemukan ada yang sampai 2 tahun sertifikat juga belum diterima oleh masyarakat.

Dapat penulis simpulkan dari hasil wawancara dan observasi penulis bahwasannya waktu yang di tentukan oleh kantor pertanahan kabupaten rokan hilir tidak sesuai dengan kenyatannya.kepastian waktu yang tidak dapat diberikan oleh kator pertanahan kepada masyarakat .

b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Dalam mengurus PTSL di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir , tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya. Tetapi ada biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat untuk biaya Patok dan matre. Jaminan kepastian biaya sudah ada di Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang /BadanPertanahan Nasional Nomer 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap(PTSL).

Pak Adi perwira sebagai pegawai kantor pertanahn mengatakan bahwa

“ Untuk Tanah sistematis lengkap itu dananya sudah di tanggung APBN sudah di tanggung Negara melalui mekanisme tertentu.di tanggung oleh negara

itu merupakan bagian kegiatan PTSL itu dari pengukuran sampai penerbitan sertifikat. Masyarakat itu mengeluarkan biaya untuk Patokdia kenapa karena secara aturan itu di pasal pp 24 1997 bahwa menjaga batan tanah itu menjadi kewajiban bagi sipemilik tanah tidak ad itu anggara dari APBN.Satu lagi yang di tanggung masyarakatit biaya matrai.Untuk penerbitan sertipikatnya itu gratis namun ada biara pra pernerbitan sertifkat. Patok,matra itu masyarakat sendiri yang menyiapkan.”

Selanjutnya penulis melakukan waancara dengan ibu vivi sebagai pegawai Kantor Pertanahan kabupaten Rokan Hilir beliau mengatakan’

“ Biaya sudah di atnggung oleh negara apalagi ini program nasional jadi masyarakat tidak di bebankan biaya yang besar namu adabeberapa yang harus di tanggung masyarakat karena ada beberapa yang tidak di ytanggung oleh negara.

Tidak sampai disitu penulis melakukan wawancara dengan masyarakat yang mengurus PTSL, pak mawar mengatakan.

“Biaya yang kami keluarkan ntuk mengurus PTS 1 juta untuk biaya PTSL. Sebenarnya kami tau kalau ini tidak bayar namun kami kasih uang capek dan tidak keberatan. Untuk yang ngukur uang makan yasudah iklas.’

”hal serupa juga di sampaikan oleh ibu sukanti biaya 1 juta saya keluarkan untuk biaya administrasi dan saya terima bersih sampai siap.”

Untuk mendafatkan informasih lebih banyak dan jelas selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Bapak al walid sebagai pegawai desa Bapak AL Walid mengatakan.

“memang benar masyarakat adayang membayar segitu namun saya sendiri juga tidak tau kalau masyarakat di kutip segitu karena yang urusan seperti itu Rt dan memang itu ad yang ingintruksikannya.namun kalau untuk pengurusan di kantor pertanahannya yang memang tidk ad biaya sama sekali.”

Biaya menjadi salah satu hal penting dalam proses pelayanan dalam pelayanan biaya terkadang menjadi polemik terkadang ada yang menggunakan biaya dan terkadang ad yang tidak menggukan biaya sama seperti pelayana pendaftaran tanan sistematis lengkap di akntor pertanahan kabupaten Rokan Hilir

dapat kita lihat dari hasil wawancara oleh seluruh narasumber bahwasannya memang benar biaya yang dikeluarkan masyarakat itu berbeda dan tidak sesuai dengan apa yang telah ditentukan.

Hasil observasi penulis memang menemukan masyarakat yang membayar kepada oknum pihak desa dengan dalih biaya administrasi namun penulis juga menemukan masyarakat yang tidak membayar tidak disama ratakan untuk pembayaran administrasi tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan PTSL Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir menerapkan aspek penjaminan. Penilaian kualitas publik yang telah dilakukan sesuai dengan harapan masyarakat di daerah ini meliputi pegawai yang memberikan jaminan tepat waktu atas pelayanan, pegawai yang memberikan jaminan atas biaya pelayanan, dan jaminan mengenai kepastian biaya pelayanan jasa. Termasuk petugas yang memberikan jaminan yang diberikan oleh penyedia layanan terkait dengan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan tingkat kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan dan kredibilitas karyawan. Jika pengguna jasa diberikan jaminan atas layanan tersebut, maka kepercayaan pengguna jasa terhadap penyedia layanan akan meningkat.

Namun akan tetapi masih ada item yang belum berjalan dengan maksimal contohnya seperti jaminan waktu yang tidak dapat diberikan dengan jelas sehingga masyarakat menunggu penerbitan sertifikat yang lama. Biaya penerbitan PTSL ditanggung oleh APBN, masyarakat yang mengurus ke Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir tidak dipungut biaya namun masyarakat yang melalui desa untuk mengurus segala sesuatunya dikenakan biaya

administrasi oleh oknum.

5. Dimensi Emphaty (Empati)

Dimensi Empati meliputi kemudahan menjalin hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna jasa. Empati adalah kepedulian yang diberikan secara pribadi atau individu kepada pengguna jasa dalam situasi pengguna jasa. Untuk mengukur dimensi Empati (Empati) dalam upaya menentukan kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Mendahulukan Kepentingan pengguna layanan

Pengguna jasa dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun kebutuhan pengguna jasa terkait dengan jasa kantor pertanahan, opini harus menjadi prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan pengguna jasa

Bapak Adi sebagai pegawai Kantor Pertanahan mengatakan bahwa ;

“Tentu dalam melayani kami mendahulukan kepentingan masyarakat. Sopan, Ramah yang kami usahakan untuk memberikan kepuasan kenyamanan untuk masyarakat”

Ibu vivi sebagai pegawai kantor pertanahan juga mengatakan

“pasti kami mendahulukan kepentingan masyarakat yang datang ke kantor karena memang sudah menjadi tugas kami membantu masyarakat yang ingin mengurus sesuatu ke kantor.”

Berbeda dengan pendapat Bapak Al walid sebagai pegawai kantor desa bahwa.

“Kalau kemarin saya, pernah diminta untuk menunggu karena pegawai akan ada rapat ketika sedang saya sampai sana. Padahal saya sudah jauh-jauh”.

Mendahulukan kepentingan pengguna pelayanan di kantor pertanahan kabupaten Rokan Hilir sudah dilakukan oleh para pegawai sesuai dengan yang di sampaikan oleh para narasumber.

Dari hasil observasi dilapangan penulis melihat pegawai dikantor pertanahan Kabupaten Rokan Hilir memang mendahulukan masyarakat ketimbang kepentingan mereka.

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara dan observasi penulis bahwasannya pegawai di kantor pertanahan kabupaten Roakan Hilir mendahulirkan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi mereka

Mendahulukan kepentingan pengguna jasa menjadi penting karena pengguna jasa merupakan prioritas pegawai jasa. Jika pengguna jasa tidak merasa diprioritaskan, akan timbul keluhan dan memberikan citra buruk kepada bagian pelayanan

b. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan staf kantor pertanahan sangat penting dalam proses pelayanan. Jika petugas pelayanannya ramah akan memberikan penilaian yang baik kepada masyarakat, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang banyak orangnya ramah. Orang yang ramah berarti orang yang peka terhadap kebutuhan orang lain. Selain ramah, petugas pelayanan juga perlu sopan santun dalam melayani pengguna. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Namun ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan.

Bu vivi sebagai pegawai kantor pertanahan kabupaten rokan hilir mengatakan bahwa

“kami mengupayakan untuk sopan santun,ramah kepada masyarakat itu juga menjadi salah satu tugas kami untuk memberikan pelayanan yang memuaskan.

hal serupa juga di sampaikan oleh Bapak Al walid sebagai pegawai desa

“Pegawai di sana mereka ramah sopan dalam memberikan pelayanan ketika saya ke sana kemarin.”

Penulis juga melakukan wawancara dengan masyarakat bapak mawar mengatakan.

“pegawai yang melayani saya disana kemarin ramah kok apa yang saya tidak tahu diberitahu oleh pegawai di sana.”

Tidak sampai disitu penulis juga mewawancarai ibu sukanti mengenai keramahan pegawai di sana.

“Ramah dek,saya baru datang kemarin langsung di tanyai apa yang bisa dibantu gitu katanya dek.”

Dari hasil wawancara diatas bahwasannya pegawai dikantor pertanahan kabupaten Rokan Hilir sudah begitu rama kepada masyarakat terlebih kepada pengguna pelayanan.

Dari hasil observasi penulis berbeda dengan apa yang dikatakan oleh narasumber bahwasannya penulis menemukan salah satu skuriti kantor pertanahan kabupaten rokan hilir yang kurang ramah tidak melayani masyarakat dengan sopan dan santun tidak hanya penulis yang di perlakukan seperti itu namu ada juga masyarakat yang lain yang diperlakukan dengan tidak rama dan santun.

Dapat di simpulkan dari hari wawancara dan observasi penulis bahwaannya pegawai kantor pertanahan udah sebagian rama keada masyarakat namun ada

beberapa pegawai yang kurang sama kepada masyarakat.

Persahabatan dan kesopanan sangat penting bagi pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani masyarakat agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

c. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (Membeda-bedakan)

Dalam proses pelayanan, tidak hanya persahabatan dan kesopanan, tetapi juga sikap non-diskriminatif juga sangat perlu diterapkan. Sikap non-diskriminatif artinya dalam melayani pegawai tidak mengutamakan pengguna jasa yang sudah dikenalnya, seperti keluarga atau kekasih hati. Semua harus diberitahu sama dan cocok dengan nomor antrian.

Penulis melakukan wawancara dengan bapak adi sebagai pegawai kantor pertanahan kabupaten Rokan Hilir beliau mengatakan.

“Kami melayani sama semua masyarakat tidak mungkin kami membeda-bedakan karena kami sbagai pegawai di sini memiliki tanggung jawab yang besar apalagi di mata masyarakat”

Penulis melakukan wawancara dengan Bapak Alwalid sebagai pegawai kantor desa yang mengatakan bahwa

“pegawai di sana tidak membeda-bedakan. Semua dilayani sama dan sesuai nomor antrian”.

Penulis melakukan wawancara dengan masyarakat Ibu sikanti menambahkan bahwa.

“pelayanan di sana tidak membeda-bedakan, semuanya dinilai sama dek. Menurut saya belum pernah mengalami atau melihat pegawai yang membeda-bedakan”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak mawar sebagai masyarakat yang mengurus sertifikat melalui PTSL beliau mengatakan.

“semua masyarakat diperlakukan sama oleh pegawai di sana tidak ada yang kayak kayak gt semuanya di layani dengan baik.”

Dari hasil observasi dilapangan sesuai dengan apa yang dikatakan oleh para narasumber bahwasannya pegawai di kantor pertanahan kabupaten rokan hilir tidak ada yang dskriminasi semua di perlakukan sama dan tidak ada ang mendahui sesuai dengan antrian yang telah ada siapa dahulu yang datang maka dia yang dilayani terlebi dahulu.

Dari hasil wawancara dan observasi penulis dapat disimpulkan bahwasannyapegawai kantor pertanahn kabupaten rokan hilir tidak ada yang dskriminasi masyarakat yag mengurus di kantor pertanahan sema di layani dan di perlakukan dengan biik.

Sikap tidak diskriminatif dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai pelayanan telah melakukan pelayanan secara profesional dan sesuai dengan standar pelayanan.

d. Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna

Pelayanan Sikap hormat dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Penghormatan dapat dilakukan dengan cara menyambut dan tersenyum kepada pengguna jasa, meminta dan mendaftarkan kebutuhan masyarakat, memberikan penjelasan terkait kebutuhan masyarakat, dan berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat. Sikap ini harus dimiliki oleh pegawai kantor pertanahan kabupaten Rokan hilir

Penulis juga mengamati bahwa pegawai kantor pertanahan kabupaten rokan hilir sudah memiliki sikap menghargai kepada masyarakat namun masih ada beberapa yang kurang ramah dan santun dalam memperlakukan masyarakat .

Penulis melakukan wawancara dengan masyarakat Seperti yang dikatakan oleh pak mawar bahwa

“pegawai di sana sudah melayani dan menghargai saya kok dek, karena pegawai menanyakan apa keperluan saya, mengerjakan keperluan saya dalam hal pelayanan dan menghargai saya dalam berbicara”.

Selanjutnya penulis mewawancarai ibu sukanti juga menambahkan bahwa *“setahu saya pegawainya sudah melayani dan menghargai dengan baik dek, ”*

Tidak sampai disitu penulis melakukan wawancara dengan pegawai kantor pertanahan kabupaten rokan hilir dengan bapak adi perwira beliau mengatakan.

“kami mengupayakan bersikap ramah dan santun kepada masyarakat siapapun yang melakukan urusan dikantor pertanahan itu sudah menjadi kewajiban kami untuk melayani dengan ramah sebagai pelayananmasyarakat itu harus ramah tamah agar masyarakat itu senang dengan kita.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan ibu vivi sebagai pegawa kantor pertanahan kabupaten rokan hilir beliau mengatakan.

“pastinya harus ramah dan sopan karena kami juga akan ditegur uleh atasan apabila tidak melayanin masyarakat dengan ramah, setiap pegawai disini diwajibkan untuk ramah kepada masyarakat agar masyarakat senang.”

Dari hasil wawancara di atas bahwasannya pegawai di kantor apaertanahan Kabupaten Roakan Hilir menghargai masyarakat yang mengurus kekantor pertanahan kabupaten Rokan hilir.

Dari hasil observasi penulis melihat pegawai dikantor pertanahan kabupaten Rokan Hilir menghargai setiap pengguna pelayanan dengan baik.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat penulis simpulkan bahwa pegawai di kantor pertanahan kabupaten Rokan Hilir menghargai masyarakat

yang melakukan pelayanan di kantor pertanahan..

Dimensi ini harus menyeleksi tulus dan individual atau personal kepada pengguna jasa dengan berusaha memahami keinginan pengguna jasa dimana penyedia jasa diharapkan *gintintiarficoentalzz*, memahami sesuai kebutuhan pengguna jasa, dan memiliki kenyamanan operasional. Secara singkat dapat diartikan sebagai upaya untuk mengetahui dan memahami kebutuhan individu pengguna jasa.

Pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir menerapkan dimensi Empati beserta itemnya. Penilaian kualitas publik yang berkelanjutan sesuai dengan harapan masyarakat pada dimensi ini antara lain mengutamakan kepentingan pengguna jasa, pegawai yang santun, pegawai yang tidak diskriminatif, dan pejabat yang melayani.

Salah satu faktor kunci keberhasilan pelayanan adalah keramahan masyarakat, misalnya dengan senyum dan sapa, dengan senyum dan sapa, pengguna jasa merasa diperhatikan dan dari situ keluarlah hati masyarakat. layanan yang diberikan oleh karyawan. Keramahan bukanlah suatu keuntungan, tetapi persahabatan adalah kunci sukses bagi penyedia layanan untuk menjalin hubungan baik dengan masyarakat.

C.Faktor penghambat Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap

Untuk mengetahui hambatan apa saja yang dialami pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir dan masyarakat, penulis juga melakukan wawancara dengan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir dan masyarakat.

“Pak Adi selaku petugas di kantor Pertanahan kabuapten Rokan Hilir mengatakan bahwa “Belum semua pegawai di sini mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Saya hanya mampu menggunakan alat bantu

tersebut sebatas untuk mengurus keperluan masyarakat saja. Terus terang kami membutuhkan pegawai tambahan untuk bagian pemetaan yang menguasai alat bantu dalam proses pelayanan pengurusan PTSL. Jika semua pegawai layanan sudah bisa menggunakan alat bantu komputer dan perangkatnya maka dalam melayani pengguna layanan yang biasanya 30-50 menit dalam pengurusannya menggunakan alat bantu, akan lebih cepat kalau ada pegawai lain yang mampu mengoperasikan komputer dan perangkatnya. Selain itu, sarana prasana untuk bagian pelayanan seperti pendingin ruangan AC yang kurang di ruangan”

Selanjutnya hambatan juga di sampaikan oleh ibu vivi selaku petugas kantor pertanahan kabupaten rokan hilir beliau mengatakan.

“masyarakat yang masih belum melengkapi syarat-syarat untuk pengurusan sertifikat melalui PTSL terkadang itu membuat kami tidak optimal melayani masyarakat. Namun ketika ada masyarakat yang belum lengkap namun ketika kami beri tahu malah kami yang yang di salahkan dengan alasan itu yang diberitahu.”

Tidak cukup sampai distiu penulis juga mewawancarai masyarakat untuk mengetahui hambatan yang mereka alami dalam pegurusan sertifikst melalui PTSL. Hal ini disampaikan oleh bapak mawar bhawasannya,

“jarak tempu kami kekantor pertanahan kabupaten rokan hilir yang lumayan jauh sehingga memakan waktu yang yang begitu panjang sekita 3-4 jam untuk sampai ke Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir.”

Hal serupa juga di sampaikan oleh ibu sukanti sebagai masyarakat yang mengurus sertifikat melalui PTSL. Ibu sukanti juga mengatakan

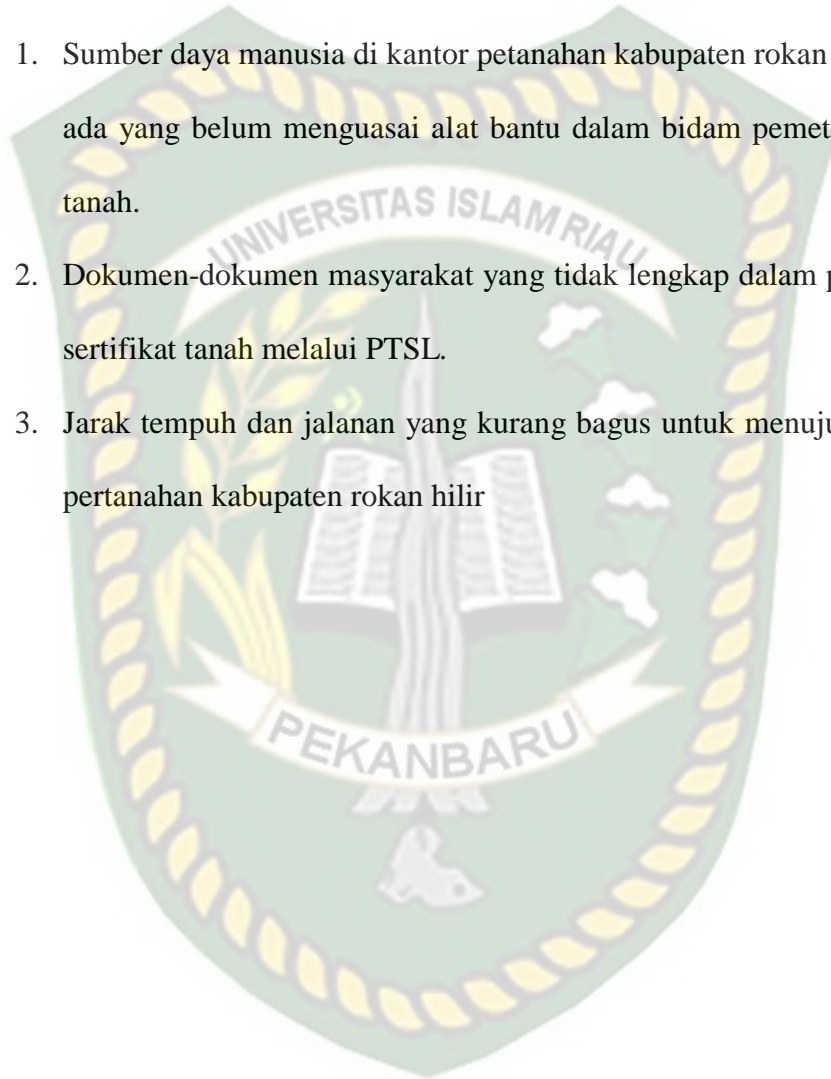
“memang jarak kami yang jauh untuk ke bagan siapi-api dan jalan nya yang rusak membuat lama sampai sana beragkat pagi nanti sampek sana sudah mau jam isriahat jadi menungu lagi.”

Hasil observasi penulis juga sama seperi apa yang di sampaikan oleh para narasumber apalagi yang di alami oleh masyarkat begitu juga penulis mengalami jarak tempu yang begtu jauh untuk menuju kantor pertanahan kabupaten rokan hilir di tambah lagi dengan jalanan yang rusak membuat perjalanan menjadi

lambat.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan ada beberapa penghambat dalam pengurusan sertifikat melalui PTSL yaitu;

1. Sumber daya manusia di kantor petanahan kabupaten rokan hilir masih ada yang belum menguasai alat bantu dalam bidang pemetaan bidang tanah.
2. Dokumen-dokumen masyarakat yang tidak lengkap dalam pengurusan sertifikat tanah melalui PTSL.
3. Jarak tempuh dan jalanan yang kurang bagus untuk menuju ke kantor pertanahan kabupaten rokan hilir



BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan Analisa yang telah penulis lakukan mengenai Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir. Penulis dapat mengabil Kesimpulan dan memberikan saran sebagai pelengkap akhir dari penyelesaian skripsi ini sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak yang membutuhkan informasi.

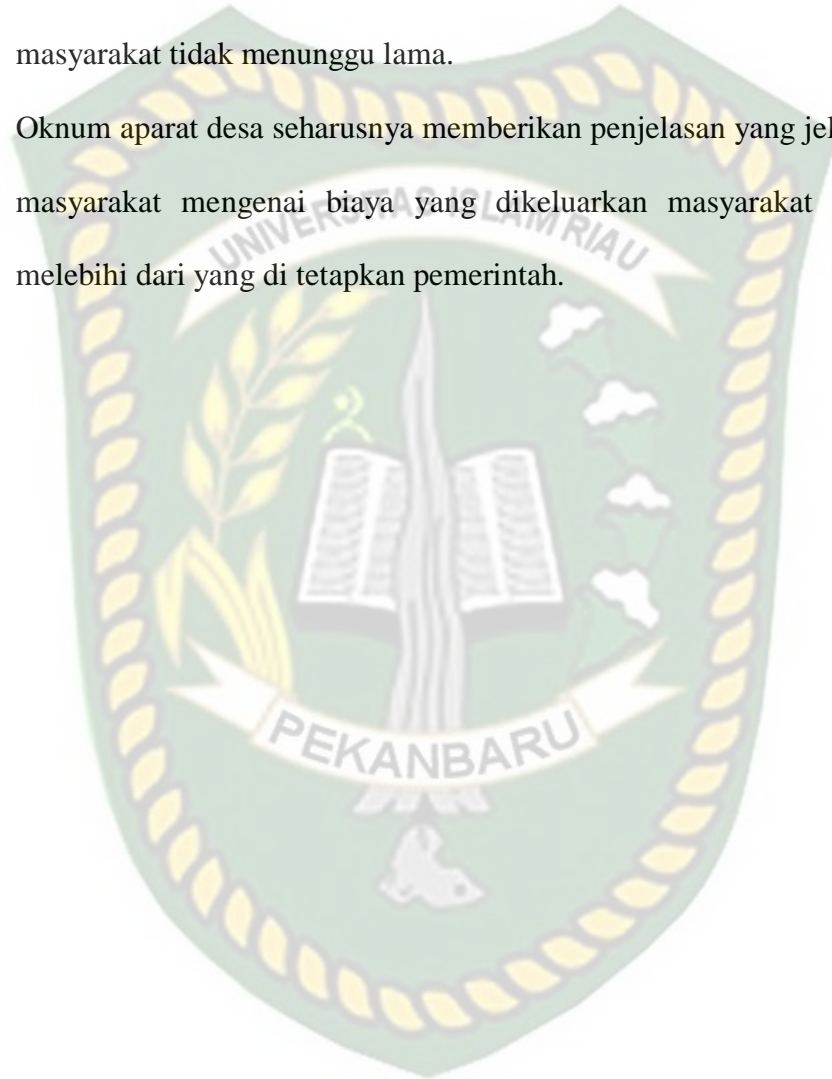
A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis lengkap di Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir secara umum sudah optimal sebagai mana mestinya. Hal ini disampaikan oleh sebagian besar informan menyatakan telah optimal dengan apa yang seharusnya dilakukan oleh pegawai pelayanan. Namun demikian masih terdapat beberapa indikator yang pelayanannya kurang optimal.
2. Hambatan-hambatan dalam pelayana Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di kantor pertanahan Kabupaten Rokan Hilir. Yaitu tidak lengkapnya dokumen-dokumen yang dimiliki oleh masyarakat kemampuan masyarakat yang masih rendah dan jarak tempuh yang cukup jauh dari desa ke kantor Pertanahan Kaabupaten Rokan Hilir.

B. Saran

1. Kantor Pertanahan Kabupaten Rokan Hilir diharapkan dapat memberikan kepastian waktu yang jelas untuk penerbitan sertifikat melalui PTSL agar masyarakat tidak menunggu lama.
2. Oknum aparat desa seharusnya memberikan penjelasan yang jelas kepada masyarakat mengenai biaya yang dikeluarkan masyarakat dan tidak melebihi dari yang ditetapkan pemerintah.



DAFTAR KEPUSTAKAAN

A.Sumber Buku

- Awang, Azam, dan Mendra Wijaya, 2012. *Ekologi Pemerintahan*, Alfariau, Pekanbaru
- Edi, Suharto. 2005. *Membangun Masyarakat, Memberdayakan Rakyat*. Bandung
- Fisipol UIR, 2013. *Buku Pedoman Usulan Penelitian, Skripsi dan Kertas Kerja Mahasiswa*. Pekanbaru
- Hermanes r. 1983. *Pendaftaran Tanah Di Indonesia*. Jakarta, Yayasan Karya Darma Institut Ilmu Pemerintahan.
- Kansil, C.S.T dan Kansil C.S.T. 2008. *Pemerintah Daerah di Indonesia*. Hukum Administrasi Daerah Jakarta: Sinar Grafika
- Koswara. 2002. *Dasar- Dasar Ilmu Pemeritahan*
- Lubis, Solly. 2007. *Kebijakan Publik*, Mandar Maju, Bandung
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Munaf, Yusri, 2016, *Hukum Administrasi Negara*, Dosen Pemerintahan Fisifol UIR, Publisng Marpoyan Tujuh
- Mulyadi, D (2015) *Studi Kebijakan publik dan Pelayanan publik* Bandung Alfabeta
- Ndraha, Taliziduhu. 2014. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Rineka Cipta, Jakarta
- , 2002. *Kybernology Ilmu Pemerintahan Baru 1*. Rineka Cipta, Jakarta
- , 2003. *Kybernology Ilmu Pemerintahan Baru 1*. Rineka Cipta, Jakarta
- Purwodaminto, WJS, 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta, ball Pustak.
- Rasyid, M Ryes, 2005. *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta. PT Yasif Wtampone
- Syarifudin, Ateng, 1999. *Pengantar Koordinasi Pemerintahan di Daerah*, Tasimo, Bandung
- Syafi' Kencana Inu, 2011. *Managemen Pemerintahan*. Jakarta, PT Perca
- , 2011. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung. PT Refika Aditama
- Shanan. 2016. *Hukum Agraria Indonesia*. Malang: Setara Pres
- Supriadi. 2010. *Hukum Agraria Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafik

Sugiono, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Thomas Dye. 1981. *Analisis Kebijakan dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Sinar Grafika. Jakarta

Umar, Said dan Suratman. 2015. *Hukum Pengadaan Tanah*. Malang: Setara

Pres

B. Jurnal

Jurnal Analisis kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam pendaftaran tanah pertama kali pada kantor pertanahan kabupaten bogor. wawan herawan .Vol. 9, No.1

Jurnal Pelayanan Pendaftaran tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Oleh kantor Pertanahan Kabupaten Pengandaran di Desa wonorejo kecamatan pangandaran kabupaten pangandaran. Yusnita Rachma Vol. 5, No 4 (2019)

Jurnal Kualitas pelayanan pendaftaran tanah (pengakuan Hak) kementerian agraria dan tata ruang/Badan Pertanahan Nasional kota tanggerang.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepada Badan Pertanahan Nasional Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pendoman Standar Pelayanan

D. Sumber-Sumber Lainnya

RIAULINK.COM

Halloriat.com/read-rohil-10

Kompas.com