

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

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KANTOR
PERTANAHAN KABUPATEN SIAK DALAM PENDAFTARAN
TANAH SISTEMATIS LENGKAP**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau

OLEH :

**Wan Agustin Dwiayu
NPM : 177310733**

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

PEKANBARU TAHUN

2022

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Wan Agustin Dwiayu
Npm : 177310733
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak
Dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL)

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

Pekanbaru, 23 November 2021

Turut Menyetujui :
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,

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

Pembimbing

Dra. Hj. Monalisa, M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Wan Agustin Dwiayu
NPM : 177310733
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak
Dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.

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, 02 Maret 2022

Ketua


Dra. Hj. Monalisa, M.Si.

Sekretaris


Rizky Setiawan, S.IP., M.Si.
Anggota


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

Mengetahui
Wakil Dekan I


Indra Safri, S.Sos., M.Si.

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR 0078 /UIR-FS/KPTS/2022
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 : Wan Agustin Dwiayu
N P M : 177310733
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Pertanian Kabupaten Siak Dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.

Struktur Tim :

1. Dra. Hj. Monalisa, M.Si Sebagai Ketua merangkap Penguji
 2. Rizky Setiawan, S.IP, M.Si Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
 3. Dr. Rangi Ade Febrian, S.IP.,M.Si Sebagai Anggota merangkap Penguji
 4. Irwan Gesmi, S.Sos., M.Si Sebagai Notulen
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 30 Januari 2022
Dekan,

Dr. Svahrul Akmal Latif, M.Si.
NPK : 080102337

Tembusan Disampaikan Kepada :

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

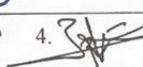
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

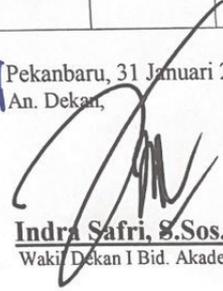
Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 0078/UIR-Fs/Kpts/2022 tanggal 30 Januari 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 31 Januari 2022 jam 10.00 – 11.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Wan Agustin Dwiayu
NPM : 177310733
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Analisi Kualitas Pelayanan Kantor Pertanian Kabupaten Siak Dalam Pendaftaran Tanah Sistematis lengkap**

Nilai Ujian : Angka: " 89,4 " ; Huruf: " A- "
Keputusan Hasil Ujian : **Lulus / Tidak Lulus / Ditunda**
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dra. Hj. Monalisa, M.Si	Ketua	1. 
2.	Rizky Setiawan, S.IP., M.Si	Sekretaris	2. 
3.	Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si	Anggota	3. 
4.	Irwan Gesmi, S.Sos, M.Si	Notulen	4. 

Pekanbaru, 31 Januari 2022
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 : Wan Agustin Dwaiyu
NPM : 177310733
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak
Dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan tim penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 02 Maret 2022

An. Tim Penguji
Sekretaris

Ketua


Dra. Hj. Monalisa, M.Si

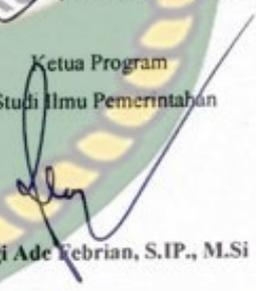
Turut Menyetujui


Rizky Setiawan, S.IP., M.Si

Wakil Dekan I

Ketua Program
Studi Ilmu Pemerintahan


Indra Safri, S.Sos., M.Si


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

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk Skripsi dapat penulis selesaikan. Skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak Dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.” ini penulis tulis dan diajukan ke fakultas dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar sarjana strata satu pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembaran bab perbab Skripsi ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah Skripsi ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian Skripsi ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan salud dan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Bapak Riau Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.CL. yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliaupimpin.

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada fakultas Ilmu Sosial dan Politik Ilmu Pemerintahan.
3. Ketua Program Studi Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si. selaku yang telah memfasilitasi dan ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam melakukan penelitian ini.
4. Ibu Dra. Hj. Monalisa, M.Si. selaku dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu dan membentuk ilmu pengetahuan kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan selama penulis menimba Ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
6. Karyawan, Pegawai dan Tata Usaha yang selalu mengarahkan penulis dalam melengkapi kelengkapan prosedur melakukan penelitian.
7. Orang tua, yang telah memberikan semangat dan motivasi penulis agar penulis dapat menyelesaikan penelitian.
8. Rekan-rekan seperjuangan Ilmu Pemerintahan angkatan 2016 yang telah membantu dan memberikan semangat agar penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Penulis bermohon kepada Yang Maha Kuasa semoga jasa baik beliau itu dibalas dengan rahmat dan karunia yang setimpal, amin

Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti kepada setiap para pembacanya.

Pekanbaru, 14 Februari 2022
Ttd,

Wan Agustin Dwiayu



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang Masalah	1
2. Perumusan Masalah	10
3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
1. Tujuan Penelitian	10
2. Kegunaan Penelitian	10
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN	
A. Kajian Pustaka	12
1. Konsep Pemerintahan	15
2. Konsep Koordinasi	22
3. Konsep Kebijakan dan Prosedur Kerja	24
4. Konsep Pelayanan	28
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Pikiran	36
D. Konsep Operasional	37
E. Operasional Variabel	38
BAB III : METODE PENELITIAN PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	40

B. Lokasi Penelitian	40
C. Key Informan dan Informan	41
D. Teknik Penarikan Key Informan dan Informan	42
E. Jenis dan Sumber Data	42
F. Teknik Pengumpulan Data	43
G. Teknik Analisis Data	44
H. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	44
I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian	45
BAB IV : GAMBARAN UMUM PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Kabupaten Siak	46
B. Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Siak	47
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Identitas Responden	50
1. Identitas Informan	50
2. Usia Informan	50
3. Pendidikan Informan	51
B. Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak Dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap	53
1. Transparan	58
2. Akuntabilitas	65
3. Kondisional	71
4. Partisipatif	77
5. Kesamaan Hak	83
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban	88
C. Hambatan Dalam Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak Dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap	95
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan	97
B. Saran	98
DAFTAR KEPUSTAKAAN	100



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR TABEL

Tabel:	Halaman
I.1 Jumlah pemohon Kepengurusan pendaftar tanah sistematis lengkap (PTSL) 2020.....	11
II.1 Penelitian Terdahulu.....	35
II.2 Operasional Variabel Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak Dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.....	38
III.1 Key Informan dan Informan.....	41
III.2 Jadwal Pelaksanaan Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Kantor Pertanahan Kabupaten Siak.....	44
V.1 Identitas Informan Berdasarkan Umur.....	51
V.2 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar:	Halaman
II.1 Kerangka Pikir Penelitian Analisis Tentang Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Kantor Pertanahan KabupatenSiak.....	36
VI.1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan KabupatenSiak.....	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran:	Halaman
1. Daftar Wawancara Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak Dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.....	103
2. Foto-Foto Dokumentasi Hasil Penelitian Observasi Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak Dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.....	107
5. Surat Keputusan Dekan Fisipol Uir.....	110



SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Skripsi Yang Bertanda Tangan Di Bawah ini :

Nama : Wan AgustinDwiayu
NPM : 177310733
ProgramStudi : Ilmu Pemerintahan
JenjangPendidikan : Strata Satu (S. 1)
JudulSkripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak Dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.

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

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

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

Pekanbaru, 29 Oktober 2021

Wan Agustin Dwiayu

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SIAK DALAM PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP

ABSTRAK

OLEH : WAN AGUSTIN DWIAYU

Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap merupakan kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali, hal ini dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan. Tentunya kualitas pelayanan sangat dibutuhkan didalam pemberian kepuasan terhadap yang dilayani. Pelayanan kualitas pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Siak meliputi Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak Dan Kewajiban. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak. serta mengetahui faktor hambatan Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui Observasi, wawancara dan Dokumentasi. Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dimana diketahui pelayanan yang diberikan sudah dilaksanakan namun belum maksimal dimana masih adanya keterlambatan dalam penyelesaiannya sampai dengan sertifikat tanah, hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan dan kemampuan pegawai masih ada yang belum menguasai akan pengurusan surat tanah. Namun penulis menyarankan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak meningkatkan jumlah pegawai, memberikan penyelesaian pelayanan surat tanah tepat waktu, dan hendaknya pegawai meningkatkan pengetahuan akan pengurusan surat tanah.

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

**ANALYSIS OF THE SERVICE QUALITY OF THE SIAK REGENCY LAND
OFFICE IN COMPLETE SYSTEMATIC LAND REGISTRATION**

ABSTRACT

BY : WAN AGUSTIN DWIAYU

Complete Systematic Land Registration is a land registration activity for the first time, this is done by the Land Office. Of course, the quality of service is needed in providing satisfaction to those who are served. Service quality services for Complete Systematic Land Registration carried out by the Land Office of Siak Regency include Accountability, Conditional, Participatory, Equality of Rights, and Balance of Rights and Obligations. The purpose of this study was to determine the Quality of Complete Systematic Land Registration Services at the Siak Regency Land Office. as well as knowing the inhibiting factors for Complete Systematic Land Registration Services at the Siak Regency Land Office. The research method used is a qualitative method with data collection techniques through observation, interviews and documentation. The results of the Study on the Quality of Complete Systematic Land Registration Services at the Siak Regency Land Office show that the services provided have been carried out but have not been maximized where there are still delays in the completion of land certificates, This is due to the lack of employees in providing services and the ability of employees who still do not master the management of land certificates. However, the authors suggest to the Siak Regency Land Office to increase the number of employees, provide timely land certificate completion services, and employees must increase knowledge about land certificatemangement.

Keywords: Quality, Service, Complete Systematic Land Registration

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang Masalah

Dilandasi oleh amanat yang terkandung dalam pasal 33 ayat (3) Undang – Undang Dasar Tahun 1945 yaitu bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara, dan dipergunakan sebesar besarnya untuk kemakmuran rakyat, sebagai kelanjutan maka telah di susun Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar yang Pokok-Pokok Agraris (UUPA) yang berarti bahwa telah diletakkan dasar yang kokoh bagi pelaksanaan pembangunan pertanahan guna terwujudnya tujuan pembinaan hukum pertanahan nasional guna terwujudnya tujuan pembangunan nasional dimana meteri berwenang dalam menerapkan regulasi terhadap Badan dalam pelaksanaan suatu kebijakan secara bersama namun badan bukan bagian dari Menteri melainkan pelaksana kebijakan dari Menteri yang bertanggungjawab terhadap presiden melalui Metri di atasnya.

Salah satu tugas pemerintah adalah pelayanan, baik pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, maupun pelayanan adminidtrasi. Dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik disebutkan bahwa yang termasuk kelompok pelayanan administrative adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai benduk dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu keluarga, Surat Izin Mengemudi (pusat, Pemerintah Provinsi, Kabupaten/kota maupun instansi lain yang sejajar) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur Negara sebagai abdi

masyarakat. Pada era otonom daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah.

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 pemerintah pusat dan daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota. Urusan pemerintahan umum adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai Kepala Pemerintahan. Berikut menggambarkan pembagian urusan pemerintahan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Berdasarkan penjelasan berikut didalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 12 disebutkan bahwa Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud meliputi:

- a. Tenagakerja;
- b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- c. Pangan;
- d. Pertanahan;
- e. Lingkungan hidup;
- f. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- g. Pemberdayaan masyarakat dan Desa;
- h. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- i. Perhubungan;
- j. Komunikasi dan informatika;
- k. Koperasi, usaha kecil, dan menengah;
- l. Penanaman modal;
- m. Kepemudaan dan olahraga;
- n. Statistik;
- o. Persandian;
- p. Kebudayaan;
- q. Perpustakaan; dan
- r. Kearsipan.

Semenjak dikeluarkannya Undang-undang Pemerintahan Daerah Nomor 23 Tahun 2014, Pemerintah Daerah secara berkesinambungan dituntut untuk dapat meningkatkan pelayanan. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan dengan tanpa membedakan status masyarakat yang dilayani atau dengan kata lain pelayanan yang adil dan demokratis.

Kebijakan Agraria berdasarkan Undang – Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang peraturan dasar pokok - pokok Agraria yang menjelaskan bahwa semua masyarakat yang memiliki sebidang tanah agar wajib memiliki sertifikat tanah, akan tetapi penyelenggaraan dari Undang– Undang tersebut tidak sepenuhnya berjalan secara lancar sebagaimana yang di harapkan. Hal ini di karenakan untuk masyarakat desa yang belum banyak mengetahui pentingnya akan sertipikat tanah. Pendaftaran tanah yang memerlukan biaya tinggi, berbanding terbalik dengan pendapatan masyarakat yang masih rendah menyebabkan kendala bagi masyarakat ekonomi lemah untuk mensertipikatkan tanahnya.

Didalam rangka mewujudkan jaminan kepastian hukum terhadap hak atas tanah dan sebagai tindak lanjut serta pelaksanaan dari amanat pasal 19 ayat (1) Undang –undang Pokok Agraria yang menyebutkan :“untuk menjamin kepastian hukum oleh pemerintah di adakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia menurut ketentuan – ketentuan yang di atur dengan Peraturan Pemerintah”.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 189 Tahun 1981 tentang Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA). Penyelenggaraan Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) yaitu adalah persertifikatan tanah secara masal dan penyelesaian sengketa – sengketa tanah secara bersifat strategis. Program pendaftaran tanah secara masal ini di peruntukan untuk segenap lapisan masyarakat, terutama lebih lagi bagi masyarakat ekonomi lemah. Pada program PRONA ini pendaftaran tanah masal yang di laksanakan untuk pertama kali di yang lakukan melalui pendaftaran tanah secara sistematis, yang dimana

pendaftaran kepastian hak atas tanah ini dilakukan secara masal dan merupakan pendaftaran yang biayanya disubsidi oleh pemerintah. Akan tetapi subsidi dari pemerintah ini tidak mampu membebaskan biaya seluruhnya karena memang anggaran biaya yang terbatas. Untuk masyarakat sebagai pemohon masih harus mengeluarkan biaya sendiri untuk pembuatan patok batas – batas tanah pemohon itu sendiri dan selain dari itu pemohon hak atas tanah dibebaskan biayanya. Untuk penyelenggaraan PRONA ini dilaksanakan di semua Kabupaten atau Kotamadya yang ada di seluruh Indonesia.

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 diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2012 tentang perubahan atas 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 12 Tahun 2017 tentang percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).

Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (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.

Pada prinsipnya pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) itu untuk semua bidang tanah seperti tanah adat, tanah pemerintah (sekolah/kantor kelurahan), tanah sengketa, tanah cagar alam, tanah wakaf, tanah makam itu semua bisa di sertipikatkan melalui pendaftaran tanah sistematis lengkap. Didalam pendafran tanah sistematis lengkap dengan jumlah yang banyak, pembuatan sertipikat yang dipermudah, dan dibiayai oleh Negara.

Tujuan program PTSL adalah untuk percepatan pemberian kepastian hukum dan perlindungan hukum Hak atas Tanah masyarakat secara pasti, 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.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 12 Tahun 2017 tentang percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dimana Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap meliputi:

- (1) PTSL dilaksanakan untuk seluruh obyek pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia.
- (2) Obyek PTSL sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi seluruh bidang tanah tanpa terkecuali, baik bidang tanah yang belum ada hak atas tanahnya maupun bidang tanah hak, baik merupakan tanah aset Pemerintah/Pemerintah Daerah, tanah Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah, tanah desa, Tanah Negara, tanah masyarakat hukum adat, kawasan hutan, tanah obyek landreform, tanah transmigrasi, dan bidang tanahlainnya.
- (3) Obyek PTSL sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) meliputi baik bidang tanah yang sudah ada tanda batasnya maupun yang akan ditetapkan tanda batasnya dalam pelaksanaan kegiatan PTSL.

- (4) Pelaksanaan PTSL dilakukan dengan tahapan:
 - a. perencanaan dan persiapan;
 - b. penetapan lokasi kegiatan PTSL;
 - c. pembentukan dan penetapan Panitia Ajudikasi PTSL;
 - d. penyuluhan;
 - e. pengumpulan Data Fisik dan Data Yuridis bidang tanah;
 - f. pemeriksaannya;
 - g. pengumuman Data Fisik dan Data Yuridis bidang tanah serta pembuktian hak;
 - h. penerbitan keputusan pemberian atau pengakuan Hak atas Tanah;
 - i. pembukuan dan penerbitan Sertipikat Hak atas Tanah; dan
 - j. penyerahan Sertipikat Hak atas Tanah
- (5) Tahapan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan sesuai obyek, subyek, alas hak, dan proses serta pembiayaan kegiatan program PTSL.
- (6) Pelaksanaan PTSL sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui program dan anggaran khusus PTSL, atau gabungan dari program PTSL dengan program dan/atau kegiatan lain, yaitu:
 - a. Program Nasional Agraria/Program Daerah Agraria (PRONA/PRODA);
 - b. Program Lintas Sektor;
 - c. kegiatan dari Dana Desa;
 - d. kegiatan massal swadaya masyarakat;
 - e. program atau kegiatan sertifikasi massal redistribusi tanah obyek landreform, konsolidasi tanah, dan transmigrasi; atau
 - f. kegiatan massal lainnya, gabungan dari beberapa atau seluruh kegiatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a sampai dengan huruf e, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) tidak dikenakan biaya meliputi penyuluhan, pengumpulan data fisik, data yuridis, pendaftaran sampai dengan penerbitan sertifikat ditanggung oleh pemerintah, tetapi untuk pemenuhan persyaratan pemasangan patok dan materai ditanggung oleh masyarakat. “untuk biaya administrasinya seperti materai dan lainnya ditanggung oleh masyarakat. Sesuai surat keputusan adanya beban biaya yang dibayarkan masyarakat tertuang dalam Surat keputusan Bersama (SKB) 3 Menteri No 25 tahun 2017. Dalam keputusan tersebut terdiri dari 3 Menteri yaitu Menteri Agraria dan tata Ruang (ATR), Menteri dalam Negeri dan Menteri Desa, Pembangunan Daerah tertinggal dan

Transmigrasi, biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat dalam proses pembuatan sertifikat ini dengan rincian sebesar RP. 200.000. ketentuan biaya tersebut berlaku pada wilayah antara lain pada provinsi Riau dengan rincian pembiayaan Persiapan PTSL:

1. Kegiatan Penyiapan document
2. Kegiatan Patok dan materai
3. Kegiatan operasional petugas Desa.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, tentunya Pemerintah dalam melaksanakan upaya fungsinya dengan maksimal maka pemerintah telah menetapkan kebijakan pelayanan kepada masyarakat dalam pengelolaan dan pengembangan pembangunan pertanahan. Untuk itu telah dikeluarkan instruksi menteri negara agraris/kepala badan pertanahan nasional nomor 3 tahun 1998 tentang peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan masyarakat di bidang pertanahan nasional provinsi dan kepala kantor pertanahan Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia, untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan.

Agar tercapai keseragaman pola dan langkah dalam pelayanan masyarakat di bidang pertanahan, maka perlu adanya suatu landasan dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan. Mengingat ruang lingkup pelayanan masyarakat di bidang pertanahan sangat luas dan kompleks, baik bentuk, jenis maupun sifatnya, maka upaya untuk mempolakan dasar-dasar proses pelayanan masyarakat tersebut merupakan hal yang mendesak kebutuhannya untuk mengatasi kompleksitas permasalahan.

Upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan sesuai dengan instruksi menteri negara agraria/kepala badan pertanahan nasional No.03 tahun 1998 tentang peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan masyarakat di bidang pertanahan, maka kepala kantor wilayah badan pertanahan Nasional provinsi Riau diberikan tugas untuk memberikan arahan dan bimbingan petunjuk kerja yang di perlukan kepada kantor pertanahan/Kota dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan yang meliputi:

1. Ketersediaan dan kejelasan fungsiloket;
2. Kejelasan prosedur pelayanan;
3. Kejelasan dan kelengkapan persyaratan;
4. Kepastian biaya;
5. Kepastian waktu;
6. Pemberian pelayanan informasi;
7. Penataan ruang kerja yang efisien dan efektif sesuai dengan mekanisme kerja.

Dengan adanya tugas tersebut diatas yang di tunjukkan kepada kantor pertanahan Kabupaten/Kota, diharapkan dalam pemberian pelayanan pertanahan kepada masyarakat dapat ditingkatkan kualitasnya, mengingat badan pertanahan nasional merupakan inti dari pelayanan, guna meningkatkan pelayanan lebih baik kegiatan pengurusan hak-

hak atas tanah, pendaftaran tanah sertapenerbitan dan pemberian sertifikat tanah akan diusahakan atau disederhanakan dan ditingkatkan pelayanannya, dengan tidak meninggalkan peraturan perundang-undang yang ada, sehingga dapat menjamin

kepastian hukum terhadap setiap penguasaan tanah. Berdasarkan peraturan

kepala badan pertanahan nasional republik

indonesia nomor 3 tahun 2010 tentang loket pelayanan

pertanahan bahwa kualitas pelayanan pertanahan merupakan salah satu tuntutan

reformasi birokrasi sehingga upaya untuk meningkatkan kualitas loket pelayanan pertan

ahan diseluruh jajaran

badan pertanahan nasional republik indonesia perlu diintensifkan, dimana setiap kantor pertanahan dan kantor wilayah badan pertanahan nasional harus dilengkapi dengan loket pelayanan meliputi :

- a. Pelayanan informasi
 - b. Pelayanan pengaduan
 - c. Pelayanan keuangan
- Peningkatan kualitas loket pelayanan meliputi:
- a. Kualitas petugas loket
 - b. Sarana dan prasarana pelayanan; dan
 - c. Standar pelayanan dan pengaturan pertanahan

Dalam penelitian ini penyusun memilih lokasi penelitian di kantor kementerian agraria dan tata ruang/badan pertanahan nasional Kabupaten Siak, mengingat kondisi kantor pertanahan Kabupaten Siak, sebelum dilaksanakan sistem loket belum optimal, sehingga masyarakat menganggap bahwa pelayanan di kantor pertanahan Kabupaten Siak kurang efisien dalam waktu, biaya, dan prosedur, hal ini membuat masyarakat harus secara aktif mengurus sertifikatnya dari seksi ke seksi bahkan individu ke individu sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.

Selanjutnya dalam penetapan persyaratan kepengurusan hak atas tanah berupa sertifikat tanah, maka ada beberapa hal yang harus dipenuhi berupa : melampirkan foto copy KTP pemohon, surat keterangan waris (apabila waris), surat dasar penguasaan tanah, foto copy kartu keluarga, SPPT PBB tahun berjalan. Selanjutnya dapat dilihat persyaratan pendaftaran tanah pertama kali dapat dilihat dibawah ini:

1. Formulir permohonan yang sudah diisi yang ditandatangani pemohon atau kuasanya apabila dikuasakan.
2. Surat kuasa apabila dikuasakan.

3. Foto copy identitas (KTP, KK) pemohon dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket
4. Bukti pemilikan tanah/ alas hak milik adat/ bekas milik adat
5. Foto copy SPPT PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket dan penyerahan bukti SSB (BPHTB).
6. Melampirkan bukti SSP/ PPh sesuai dengan ketentuan. (peraturan kepala badan pertanahan nasional republik indonesia nomor 1 tahun 2010)

Adapun berikut jumlah kepengurusan Pendaftaran tanah sistematis lengkap

(PTSL) di Kabupaten Siak Tahun 2020 sebagai berikut:

Tabel I.1. Jumlah pemohon Kepengurusan pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) 2020

No	Bulan	Jumlah pemohon	Keterangan	
			Diselesai tepat waktu	Tidak diselesai tepat waktu
1	Januari	577	417	160
2	Februari	698	572	126
3	Maret	653	512	141
4	April	467	367	100
5	Mei	471	259	212
6	Juni	498	287	211
7	Juli	356	165	191
8	Agustus	458	189	269
9	September	447	279	168
10	Oktober	402	379	41
11	November	398	371	27
12	Desember	377	314	63

Sumber : Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Siak, 2020

Berdasarkan table diatas kepengurusan Pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) di Kabupaten Siak Tahun 2020 dimana diketahui dari jumlah pemohon kepengurusan Pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) disetiap bulannya terlihat masih banyak yang belum terselesaikan dengan tepat waktu sementara dikatakan kepengurusan Pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) dapat dilaksanakan selama 98 hari kegiatan sampai pengeluaran sertifikat melainkan keyataannya sampai dengan berbulan-bulan.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa pelaksanaan pelayanan Pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) belum terlaksana dengan maksimal dimana diketahui masih banyak masyarakat pemohon yang melakukan kepengurusan Pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) belum dapat diselesaikan mulai dari tahapan perencanaan sampai dengan penyerahan Sertipikat Hak atas Tanah hal ini dikarenakan lambanya pelayanan yang diberikan sehingga banyak kepegurusan Pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) tidak dapat diselesaikan sesuai dengan ketetentuannya 98 hari kerja, serta penetapan pembiayaan yang ditetapkan masih berbeda dengan peraturan yang ditetapkan sehingga memberatkan masyarakat didalam melakukan pembayaran kepengurusan. Tentu hal ini menjadi suatu permasalahan didalam pelayanan Pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) di Kabupaten Siak. Untuk itu adapun secara rinci fenomena pelayanan kepengurusan Pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) di Kabupaten Siak sebagai berikut :

1. Diketahui bahwa waktu pelayanan kepengurusan Pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) belum terlaksana dengan maksimal mulai dari perencanaan sampai dengan penyerahan sertifikat yang diselesaikan selama 98 hari kerja akan tetapi pada kenyataan masih banyak pemohon kepengurusan Pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) belum terselesaikan dengan tepat waktu yang ditetapkan dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dan koordinasi dengan Kepala Desa belum maksimal dalam pendataan tanah mulai dari pengukuran, ketidak sengketaan, dan bukti kepemilikan tanah dilapangan.

2. Diketahui bahwa prosedur dan persyaratan pelayanan pengurusan PTSL melalui papan mading didalam ruangan pelayanan secara rinci belum diterapkan sehingga masyarakat masih bingung dalam penetapan persyaratan serta prosedur yang akan dilalui serta belum adanya pegawai khusus dalam memberikan pengarahannya terkait upaya pencapaian prosedur dan persyaratan pengurusan PTSL.

Berdasarkan latar belakang diatas dan fenomena didalam penelitian ini, maka penulis tertarik memfokuskan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak”**.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang yang telah penulis uraikan maka dapat disimpulkan masalah pokok penelitian ini yaitu: Bagaimana Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap?

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian
 - a. Untuk mengetahui pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak.
 - b. Untuk mengetahui fakto-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.

2. Kegunaan penelitian

- a. Secara teoritis, khususnya dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang wawasan keilmuan terutama ilmu pemerintahan.
- b. Secara praktis, khususnya bagi pemilik tanah penelitian ini dapat dijadikan pedoman dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak



BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Studi Kepustakaan

1. Konsep Pemerintahan

Pemerintah merupakan sekelompok orang yang dianggap mampu untuk menjalankan pemerintahan secara sah berdasarkan undang-undang. Syafiie (2005:20) mengemukakan bahwa pemerintahan berasal dari kata pemerintah, dan pemerintah berasal dari kata perintah yang memiliki empat unsur yaitu : ada dua pihak terkandung, kedua pihak tersebut memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki kewenangan dan yang di perintah memiliki kekuatan.

Menurut Ndraha (2005:34) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan setiap orang akan jasa publik dan layanan sivil dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Ndraha (2005: 141) mendefinisikan pemerintahan, yaitu proses cara pembuatan, pemerintah. Selanjutnya Ndraha juga mengatakan (2007: 2004) Pemerintahan (*Government*) adalah pelaku Sub Kultur Kekuasaan (SKK) dan hanya salah satu di antara ketiga sub kultur masyarakat, tanpa ada sub kultur lainnya tidak terjadi pemerintahan, tanpa SKE dan SKP yang terjadi adalah unjuk kekuatan, pemaksaan, aksi kekerasan, kesewenang-wenangan, dan penindasan SKK terhadap dua sub kultur lainnya.

Menurut Iver dalam Syafiie (2005: 22) Pemerintah adalah sebagai suatu organisasi dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan serta bagaimanamanusia

itu bisa diperintah. Apabila ditinjau dari defenisi pemerintahan, Syafiie (2005: 20) mengemukakan bahwa pemerintah berasal dari kata pemerintah, yang paling sedikit kata “perintah” tersebut memiliki empat unsure, yaitu ada dua pihak yang terkandung, kedua pihak tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki wewenang, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan.

Kemudian Budiarto (2008: 21) menjelaskan bahwa pemerintah adalah segala kegiatan yang terorganisir yang bersumber pada kedaulatan dan kemerdekaan, berlandaskan dasar negara. Rakyat atau penduduk dan wilayah suatu negara memiliki tujuan untuk mewujudkan negara berdasarkan konsep dasar negara tersebut. Selanjutnya konsep-konsep tercapainya negara dalam ilmu politik adalah negara (*state*), kekuasaan (*Power*), pengambilan keputusan (*Decisionmaking*), kebijaksanaan (*policy, beleid*) dan pembagian (*distribution*) atau alokasi (*allocation*).

Menurut Rasyid (1997;78) secara umum tugas pokok pemerintahan mencangkup tujuh (7) bidang, diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan di dalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan.
- 2) Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya gontok-gontok diantara warga masyarakat, menjamin agar perubahan apapun yang terjadi dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.

- 3) Menjamin diterapkannya peraturan yang adil kepada setiap warga masyarakat, tanpa membedakan status apapun yang melatar belakangi keberadaan mereka.
- 4) Melakukan pelayanan umum dengan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintah atau yang lebih baik dikerjakan oleh pemerintah.
- 5) Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.
- 6) Menetapkan kebijaksanaan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas.
- 7) Menerapkan kebijaksanaan untuk pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup.

Sedangkan konsep pemerintahan menurut Situmorang (1993;7) dapat diartikan sebagai badan atau lembaga para penguasa sebagai jabatan pemerintah untuk melaksanakan kegiatan pemerintah, pelaksanaan kegiatan pemerintah tersebut diharapkan menaati ketentuan hukum dalam batas wilayah Negara, baik oleh setiap warga Negara maupun secara kolektif oleh setiap komponen pemerintahan dan masyarakat.

Ndraha (2005;36), Pemerintah adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi kebutuhan kepentingan manusia dan masyarakat, sedangkan yang dimaksud dengan pemerintahan adalah proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan kepentingan manusia dan masyarakat.

Pemerintah adalah gejala sosial artinya terjadi pada hubungan antara masyarakat, baik individu dengan individu, kelompok dengan kelompok, maupun kelompok dengan individu. (Ndraha, 1997;6).

Secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan menurut Rasyid (1997;13) antara lain:

1. Menjamin keamanan dari segala ancaman baik dari luar negeri maupun dalam negeri.
2. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya keributan antar masyarakat, menjamin agar perubahan aparatur yang terjadi di dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
3. Peraturan yang adil kepada setiap masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatar belakangi keberadaan mereka.
4. Melakukan pelayanan umum dengan memberikan pelayanan dalam bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga nonpemerintah.
5. Melakukan upaya-upayah untuk kesejahteraan sosial.
6. Menerapkan kebijakan untuk pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup.

Untuk mengatur pengelolaan Pemerintahan di daerah, maka Pemerintahan telah menetapkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam pasal 1 ayat (2) ditegaskan bahwa yang dimaksud dengan Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggara urusan Pemerintahan oleh Pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantu dengan prinsip otonomi seluas luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana yang dimaksud Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Selanjutnya dalam pasal 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 ditegaskan bahwa Pemerintah Daerah sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) mengatur dan mengurus sendiri urusan Pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantu.

Kemudian Braz (dalam Syafiie, 2005;35) mengatakan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari tata cara bagaimana lembaga atau dinas pemerintahan umum disusun dan difungsikan, baik secara internal maupun keluar.

Syafhendri (2008;35) mengatakan bahwa pemerintah baik pusat maupun daerah mempunyai fungsi utama dalam negoisasi dan menggali berbagai kepentingan warga Negara dan berbagai kelompok komunitas yang ada dalam memberikan pelayanan, baik pelayanan perorangan maupun pelayanan publik, pembangunan fasilitas ekonomi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan memberi perlindungan kepada masyarakat.

Pemerintah dalam arti sempit adalah Eksekutif yang menjalankan pemerintahan dengan pedoman atas peraturan-peraturan yang telah ditetapkan. Sedangkan pemerintah dalam arti luas adalah eksekutif, legislatif, yudikatif secara bersama-sama menjalankan pemerintah dengan saling berkoordinasi

Menurut Ndraha (2003: 6) Pemerintah adalah organ yang berwenag memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap warga masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang diperitah.

Menurut Sedarmayanti (2004: 9) pemerintah yang baik dapat dikatakan sebagai pemerintah yang menghormati kedudukan rakyat, mencakup :

1. Melindungi segenap bangsa Indonesia dan melindungi seluruh tumpah darahIndonesia.

2. Memajukan kesejahteraan umum.
3. Mencerdaskan kesejahteraan bangsa.
4. Melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemerintah adalah orang yang menjalankan pemerintahan. Selanjutnya menurut Musanef (dalam Syafiie, 2005;32) mengatakan bahwa ilmu pemerintahan dapat didefinisikan sebagai berikut :

- a. Suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsure-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian kedalam antar dinas- dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakilkan oleh dinas itu, atau
- b. Suatu ilmu yang menyelidiki bagaimana cara orang yang terbaik dari setiap dinas umum sebagai suatu kebulatan yang menyelidiki secara sistematis problem-problem sentralisasi, desentralisasi, koordinasi pengawasan kedalam dan keluar, atau
- c. Suatu ilmu pemegetahuan yang menyelidiki bagaimanasebaiknya `hubungan antara pemerintah dengan diperintah, dapat diatur sedemikian rupa sehingga dapat dihindari timbulnya pertentangan-pertentangan antara pihak yang satu dengan pihak yang lainnya, dan mengusahakan agar terdapat keserasian pendapatan serta daya tidak yang efektif dan efisien dalam pemerintahan, atau
- d. Ilmu yang diterapkan dan mengadakan penyelidikan dinas umum dalam arti yang seluas-luasnya, baik terhadap susunan, maupun organisasi yang menyelenggarakan tugas penguasa, sehingga di peroleh metode-metode bekerja yang setepat-tepatnya untuk mencapai tujuan Negara.

Menurut Munaf (2015;47) Pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan/Negara.

Menurut Robert Mac Iver (dalam Munaf 2015;47) Bentuk-bentuk Pemerintahan mengemukakan bahwa ikhtisar format pemerintahan yang berbasis pada kontitusi oligarki dan pemerintahan yang pada konstitusi demokrasi yaitu :

1. Bentuk pemerintah berbasis pada kontitusi oligarki adalah pemerintah yang bersifat monarkis (*monarchy*), pemerintah yang bersifat diktatoris

(*dictatorship*), pemerintahan yang bersifat teokratis, dan pemerintahan yang bersifat pluraristik (*pluralheadship*).

2. Bentuk pemerintah berbasis pada kontitusi oligarki adalah konstitusi demokrasi (*democracy*) adalah system pemerintahan monarkis dengan kekuasaan yang terbatas dan system pemerintahan dengan pola republik. Dalam perkembangannya, system pemerintahan dengan pola republic semakin memperkuat bentuk pemerintahan yang demokratis. Pada dasarnya bentuk-bentuk Pemerintahan demokrasi adalah limited monarchy kemudian berkembang menjadi pemerintahan republik.

Bentuk pemerintah pada dasarnya menyatakan struktur organisasi dan fungsi pemerintahan. Kopstein dan Lichbach (dalam Munaf, 2015;48) mengatakan bahwa bentuk pemerintahan suatu istilah yang digunakan untuk merujuk pada rangkaian institusi politik yang digunakan untuk mengorganisasikan suatu negara untuk menegaskan kekuasaannya atas suatu komunitas komunikasi politik.

Pemerintah menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa yang selalu aktif dan berinisiatif untuk mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting bagi masyarakat. Masyarakat diperlakukan sebagai pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang dilakukan pemerintah.

Menurut Siagian (2004;7) pemerintahan adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara.

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa pemerintahan Daerah organisasi yang berupaya dalam membangun daerah yang berazaskan otonomi daerah dengan rangkaian kegiatan pemerintahan dalam rangka untuk mencapai tujuan tertentu.

2. Konsep Koordinasi

Koordinasi adalah proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah (Departemen atau bidang-bidang fungsional) suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien. Tanpa koordinasi, individu-individu dan departemen-departemen akan kehilangan pegangan atas peranan mereka dalam organisasi. Mereka akan mulai mengejar kepentingan sendiri, yang sering merugikan pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. (Handoko, 1997:195)

Menurut Hasibuan (2003:85) koordinasi adalah kegiatan mengarahkan , mengintegrasikan, dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen dan pekerjaan-pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi.

Oleh sebab itu, untuk mencapai tujuan organisasi secara optimal, maka pihak pemerintah perlu melakukan koordinasi terhadap kegiatan pemerintahan dan pembangunan yang diselenggarakannya. Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) (1993:67-68), koordinasi dalam kegiatan pemerintahan dan pembangunan terdiri dari:

- a. Koordinasi hirarkis (vertikal), yaitu koordinasi yang dilakukan oleh seorang pejabat pemimpin dalam suatu instansi pemerintah terhadap pejabat/pegawai atau instansibawahannya.

- b. Koordinasi fungsional, yaitu koordinasi yang dilakukan oleh seorang pejabat atau sesuatu instansi terhadap pejabat atau instansi lain yang tugasnya saling berkaitan berdasarkan azas fungsionalisasi.
- c. Koordinasi instansional, yaitu koordinasi yang dilakukan terhadap beberapa instansi yang mengenai satu urusan tertentu yang bersangkutan.

Menurut Hasibuan (2007:86), koordinasi adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan, dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen dan pekerjaan-pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi.

Sedangkan koordinasi fungsional dibagi atas tiga macam, yaitu :

1. Koordinasi Fungsional Horizontal, yaitu koordinasi antara pejabat pimpinan atau instansi yang setingkat, baik dalam satu instansi maupun dengan instansi lain.
2. Koordinasi Fungsional Diagonal, yaitu koordinasi yang dilakukan oleh seorang pejabat pemimpin atau instansi terhadap pejabat atau instansi lain yang lebih rendah tingkatnya, tetapi bukan bawahannya.
3. Koordinasi Fungsional Teritorial, yaitu koordinasi yang dilakukan oleh seorang pejabat pemimpin atau suatu instansi terhadap pejabat atau instansi lain yang berada dalam suatu wilayah (teritorial) tertentu, dimana semua urusan yang ada dalam wilayah tersebut menjadi wewenang atau tanggung jawabnya selaku penanggung jawab tunggal (LAN, 1993:68).

Sementara itu menurut Hasibuan (2005:85) koordinasi adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen dan pekerjaan-pekerjaan bawahan dalam mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa Koordinasi dalam pembangunan pada hakekatnya merupakan upaya untuk menyetarakan, menyatukan dan menyelaraskan aktifitas-aktifitas pembangunan yang dilakukan oleh berbagai komponen, baik pemerintah, swasta maupun masyarakat. Dalam koordinasi sebaiknya diterapkan terhadap seluruh proses pembangunan, sejak dari perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan pengawasan, sampai dengan

evaluasinya. Jadi dalam hal ini koordinasi meliputi keseluruhan proses manajemen pembangunan.

3. Konsep Kebijakan dan Prosedur Kerja

Menurut Lester dan Stewart (dalam Agustino, 2006:185) evaluasi ditunjukkan untuk melihat sebahagian-sebahagian kegagalan suatu kebijakan dan untuk mengetahui apakah kebijakan yang telah dirumuskan dapat menghasilkan dampak yang diinginkan.

Menurut Dunn (2001:1005) perumusan kebijakan adalah merupakan suatu informasi yang relevan dengan kebijakan guna dimanfaatkan pada tingkat politik dalam rangka pemecahan suatu masalah. Adapun indikasi perumusan kebijakan ini adalah:

1. Instansi pengolahan informasi yaitu usaha yang dilakukan oleh setiap badan atau yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam pembuatan suatu kebijakan.
2. Penetapan alternatif-alternatif, merupakan penilaian yang diperoleh dari beberapa usulan yang ada.
3. Penerapan sarana keputusan, menggunakan berbagai potensi yang dimiliki oleh badan atau instansi tersebut sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan.

Camat atau sebutan lain adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintah di wilayah kerja Kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintah dari Bupati/Wali Kota untuk menangani sebagai urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintah. (pasal 1 ayat 9 PP RI No. 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan)

Menurut pendelegasian kewenangan yang bervariasi sesuai dengan kondisi objektif Kecamatan, dapat disusun langkah-langkah strategi lanjutan sebagai berikut :

- Menyusun organisasi Kecamatan;
- Menyusun perkiraan kebutuhan personil dilihat dari jumlah dan kualitasnya;
- Memperkirakan kebutuhan anggaran untuk setiap Kecamatan;
- Memperkirakan kebutuhan sarana dan prasarana pendukung minimal;
- Apabila diperlukan dapat dilakukan penataan ulang batas wilayah Kecamatan dengan menggunakan pendekatan pelayanan, sebagai pengganti pendekatan wilayah administrative pemerintahan seperti selama ini digunakan (Wisitiono,2003:860).

Menurut Osborne & Plasrik (2000:256) untuk mensikapi dinamika tersebut, organisasi pemerintahan atau birokrasi pemerintahan dapat menempuh dengan cara yaitu :

1. Memperjelas tujuan organisasi.
2. Menciptakan konsekuensi kinerja.
3. Menciptakan pertanggung jawaban organisasi terhadap pelanggan.
4. Menggeser tempat dan bentuk kontrol.

Pentingnya kejelasan mekanisme dan prosedur bekerja berkaitan erat dengan pengelolaan suatu organisasi. Menurut Siagian (2000:177-178) ditegaskan terdapat 3 (tiga) alasan pokok sebagai berikut :

1. Mekanisme dan prosedur kerja merupakan aturan main yang harus ditaati dalam penyelesaian tugas lintas sektoral dan multidimensional.
2. Dalam menjalankan roda organisasi harus terjawab pertanyaan-pertanyaan : Siapa yang melakukan kegiatan apa, Siapa yang bertanggung jawab kepada siapa, Siapa berinteraksi dengan siapa, Jaringan informasi apa yang terdapat dalam organisasi, Saluran komunikasi apa yang tersedia bagi siapa dan untuk kepentingan apa.
3. Kejelasan mekanisme dan prosedur kerja berkaitan erat dengan transparansi, dan keterbukaan pemerintahan dalam penyelenggaraan fungsi dan kegiatannya.

Berdasarkan pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi suatu organisasi atau instansi didasarkan kepada unsur-unsur sebagai berikut:

1. Mekanisme dan prosedur kerja sebagai “aturan main” adalah interaksi dan ketergantungan antar anggota dalam suatu unit kerja serta adanya hubungan koordinasi antar instansi maupun dalam lingkungan satu satuan kerja.
2. Pola pertanggung jawaban dan kejelasan sanksi adalah bentuk tanggung jawab kerja dalam organisasi serta adanya sanksi atas pelanggaran terhadap aturan main organisasi.
3. Kejelasan mekanisme dan prosedur kerja adalah proses kerja yang tidak berbelit belit, dapat diketahui masyarakat dan siapasaja.

Keberadaan pemerintah dalam menjalankan tugas administrasi pemerintah sebagai bentuk langkah dalam menterjemahkan keputusan kedalam tataran operasional biasanya melibatkan orang-orang atau pegawai yang harus bertindak sesuai dengan:

1. Struktur yang ada yaitu, struktur organisasi pemerintah baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah.
2. Prosedur yang telah ditetapkan yaitu, dimana administrator mengikuti prosedur tersebut dalam melakukan tindakan-tindakan terutama pengambilan keputusan.
3. Cara-cara yang telah ditetapkan bagi para administrator dalam melakukan pengawasan terhadap bawanya. Pamudji(1986:44)

Menurut Thoha (2005:13) adapun tugas-tugas pegawai dalam menjalankan pemerintahan antara lain :

1. Pengkajian dan penyusunan kebijakan nasional bidang kepegawaian
2. Menyelenggarakan koordinasi, identifikasi kebutuhan pendidikan dan pelatihan SDM
3. Penyelenggaraan administrasi kepegawaian

4. Penyelenggaraan administrasi dan sistem informasi kepegawaian dan mutasi kepegawaian
5. Penyelenggaraan koordinasi penyusunan norma, standar dan prosedur mengenai mutasi, gaji, tunjangan, kesejahteraan, hak dan kewajiban kedudukan PNS
6. Melaksanakan peraturan perundang-undangan dibidang kepegawaian pada instansi pemerintah
7. Koordinasi kegiatan fungsional dalam pelaksanaan tugas
8. Melaksanakan kegiatan instansi pemerintahan
9. Menyenggarakan pembinaan dan pelayanan administrasi umum dibidang perencanaan umum, ketata usahaan, organisasi dan tata laksana, kepegawaian, keuangan, kearsipan, persandian, perlengkapan dan rumah tangga.

Penetapan organisasi perangkat daerah dilakukan untuk memfasilitasi penyelenggaraan otonomi daerah sebagai upaya pemberdayaan perangkat daerah otonomi sehingga daerah dapat lebih meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat Negara Republik Indonesia.

Mengkoordinasikan disini adalah untuk mendorong kelancaran sebagai kegiatan di tingkat Kecamatan kearah peningkatan kesejahteraan masyarakat. Membina antara lain dalam bentuk fasilitas pembuatan peraturan desa untuk terwujudnya administrasi tata pemerintahan desa yang baik.

Sebagaimana pengertian koordinasi yang dikatakan Westra (1985:73) bahwa koordinasi berarti pekerjaan menghubungkan, menyatupadukan dan menyelaraskan orang-orang dan pekerjaan sehingga semua berlangsung secara tertib dan seirama menuju kearah tercapainya tujuan usahabersama.

Berdasarkan kutipan diatas, dapat dilihat suatu gambaran bahwa koordinasi adalah suatu kegiatan untuk menyatukan dan menyelaraskan berbagai pihak yang terkait dalam suatu kegiatan, sehingga nantinya terdapat kesamaan

sikap, pandangan maupun tindakan yang dilakukan dalam aktifitas pencapaian tujuan.

4. Konsep Pelayanan

Pengertian Pelayanan Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga macam makna, perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual belibarang dan jasa Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Nugroho (2003:22) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak juga tidak dikaitkan dengan suatu produk.

Menurut Hardiyansyah (2011; 10) *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami Artinya *servic* merupakan produk yang tidak berwujud atau berbentuk sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Arti pelayanan menurut Surjadi, (2009:84) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Serta menurut Moenir, (2008: 64) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah berbagai kegiatan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang barang dan jasa.

Pengertian pelayanan publik perlu memperhitungkan unsur-unsur sebagai berikut Sinambela, (2011:13):

1. 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.
2. Pelayanan publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik di dalam maupun di luar sektor publik.
3. 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.
4. Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespons kebutuhan publik sebagai konsumen.

Moenir (2008 : 6) mengatakan bahwa pelayanan publik ialah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui system prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan lain sesuaihaknya.

Pelayanan yang publik harus menjadi komitmen organisasi birokrasi pemerintah. Komitmen organisasi bermakna keberpihak birokrasi pemerintah harus beradapihak masyarakat. Melayani berarti membantu menyiapkan atau

mengurus apa yang diperlakukan seseorang atau masyarakat dengan memperhatikan akuntabilitas pelayanan (Monalisa, 2010) yaitu:

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

Menurut Rusli (2004:102), pelayanan publik (*excellent service*) dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. pelayanan yang mengatakan bahwa pelayanan publik adalah “ pelayanan yang mengandung cirri :

- a. Efisiensi
- b. Efektifitas
- c. Kopetensi
- d. ketepatan waktu
- e. dan Kesamarataan.

- 1) Efisiensi adalah pelayanan melalui penggunaan sumber daya secara minimum guna pencapaian hasil yang optimum. Pelayanan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang benar telah ditentukan dan berusaha untuk mencari cara-cara yang paling baik untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Efisiensi hanya dapat dievaluasi dengan penilaian-penilaian relatif, membandingkan antara masukan dan keluaran yang diterima.
- 2) Efektifitas adalah seberapa jauh pelayanan dalam tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Dalam hal ini pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.
- 3) Kompetensi adalah pelayanan yang didasarkan kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja

yang sesuai dengan standar yang ditetapkan didalam suatu perusahaan yang maju yang menunjang SDM lebih efektif danberkopeten.

- 4) Ketepatan Waktu kinerja dalam penyelesaian pelayanan yang merupakan waktu penyelesaian yang ditempatkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasukpengaduan.
- 5) Kesamarataan pemberian pelayanan dengan prosedur yang telah di tetapkan oleh perusahaan tanpa adanya perbedaan terhadap yang dilayani dengan waktu dan kinerja yangsama.

Pelayanan publik merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan publik kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

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

Sedangkan Widodo (dalam Syafhendri, 2008 : 265) mengatakan pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan yang di cirikan oleh adanya akuntabilitasi dan responsibilitasi dari pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah, adapun cirri tersebut adalah Efisiensi, Efektifitas, Kopetensi, ketepatan waktu dan Kesamarataan.

Menurut Dwiyanto (dalam Syafhendri, 2008 : 266) mengatakan bahwa efisiensi pelayanan public dapat di lihat dari perspektif pemberian layanan dan perspektif pengguna layanan. Dari perspektif layanan, organisasi pemberi layanan, organisasi pemberian layanan harus mengusahakan agar layanan murah dan tidak menjadi pemborosan sumberdaya public. Pelayanan public sebaiknya juga

melibatkan sedikit pegawai dan di beri waktu yang singkat. Demikian dapat dicapai dengan biaya yang murah, waktu yang singkat, dan tidak banyak membuang energy.

Adapun standar pelayan publik menurut standar pelayan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

4. Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Pengaduan

Pengaduan adalah pelayanan dalam Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang meliputi penyediaan Kotak saran/Kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Menurut Ndraha (2005: 69-71) Pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu dengan kepala bagian dengan kepala bironya sendirinya dan sesame bagian didalam biro yang sama atau kedalam bagiannya sendiri hal ini pelayanan kedalam bersifat vartical dan horizontal. Pelayanan kedalam dilakukan unit-unit staf atau unit-unit lainnya yang tidak langsung memproduksi layanan bagi consumer di luar organisasi yaitu, pemberian informasi, pemberian pertimbangan, atas nama kepala melakukan supervise, mewakilikepala.

Dalam Sinambela (2010,: 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. **Transparan**
Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**
Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

2. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah merupakan kewajiban pemerintah dan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Oleh karena itu konsep kualitas pelayanan publik harus sesuai dengan makna dari fungsi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Lovelock (2007:98) mengemukakan lima dimensi /indikator yang harus diperhatikan bagi pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai dan berikut lima indikator dalam penelitian ini:

- 1) Bukti Langsung (*Tangibles*) merupakan kemampuan penyediaan sarana prasarana pelayanan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- 2) Keandalan (*Reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

- 5) Merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen

Berdasarkan penjelasan teori diatas bahwa Pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II.1 Penelitian terdahulu

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Rachma, Yusnita, Vol.16	Rachma, Yusnita. Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Pangandaran di Desa Wonoharjo Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran.	1. Metode Penelitian Kualitatif 2. Pengumpulan data Observasi Dokumentasi dan Wawancara. 3. Objek penelitian.	1. Teori Penelitian yang digunakan 2. Lokasi penelitian. 3. Menganalisis Pelayanan. 4. Hasil penelitian.
2	Yusuf dkk Vol.16	Kualitas Pelayanan Program Prioritas Nasional Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.	1. Objek penelitian 2. Jumlah Informan. 3. Metode pengumpulan data Observasi dan Dokumentasi 4. Menganalisis Kualitas Pelayanan	1. Metode kuantitatif. 2. Teori yang digunakan. 3. Lokasi penelitian. 4. Hasil penelitian
3	Kartiwi Vol.14	Implementasi Kebijakan Pemerintah Di Bidang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kabupaten Garut.	1. Metode Penelitian Kualitatif 2. Metode pengumpulan data Observasi Dokumentasi dan Wawancara 3. Objek penelitian.	1. Teori yang digunakan. 2. Lokasi penelitian. 3. Menganalisis Implementasi 4. Hasil penelitian

4	Monalisa dan Rahmat Nur. Vol.3	Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Mewujudkan Inovasi Dan Tatakelola Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) Di Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metode Penelitian Kualitatif 2. Metode pengumpulan data Observasi Dokumentasi dan Wawancara 3. Objek penelitian. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Teori yang digunakan. 2. Lokasi penelitian. 3. Menganalisis Implementasi 4. Hasil penelitian
---	--------------------------------	--	---	--

Sumber : *Olahan Data Penelitian, 2020*

C. Kerangka Pikiran

Dalam penelitian ini peneliti menetapkan Kerangka pikir penelitian sebagaimana terlampir pada gambar dibawa ini :

Gambar II. 1 Kerangka Pikir Penelitian Analisis Tentang Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Kantor Pertanahan Kabupaten Siak



Sumber : *Modifikasi Penulis 2021*

D. Konsep Operasional

Untuk mempermudah penelitian ini dan supaya tidak terjadi kesalahan dalam penafsiran terhadap konsep yang digunakan, maka adapun konsep operasional yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Kebijakan pelayanan adalah upaya memberdayakan kegiatan pelayanan secara teratur, terarah, dan terbuka.
2. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana peraturanperundang-undangan.
3. Standar pelayanan adalah ukuran kualitas kinerja yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan pengurusan surat tanah di Kantor Kantor Pertanahan Kabupaten Siak yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerimalayanan.
4. Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) adalah kegiatan pendaftaran tanah 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 keperluanpendaftarannya.
5. Transparan adalah Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudahdimengerti.

6. Akuntabilitas adalah Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturanperundang-undangan.
7. Kondisional adalah Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi danefektivitas.
8. Partisipatif adalah Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
9. Kesamaan Hak adalah Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial danlain-lain
10. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban adalah Pegawai dalam memberikan pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public yang di dasarkan aturan yangberlaku.

E. Operasional Variabel

Tabel II.2 : Operasional Variabel Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak Dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
Pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasanitu	Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak Dalam Pendaftaran Tanah	Transparansi	a. Tersedia loket dan ruang pelayanan. b. Tersedianya pegawai penerimapelayanan.
		Akuntabilitas	a. Waktu penyelesaian pelayanan. b. Kemampuanpegawai.

1	2	3	4
dituntut kualitas pelayanan prima Sinambela (2010, hal : 6),	Sistematis Lengkap	Kondisional	a. Sikap prihatin pegawai dalam melayani. b. Bertindak adil dalam memberikan pelayanan.
		Partisipatif	a. Tanggap terhadap keluhan masyarakat b. Evaluasi pencapaian pelayanan.
		Kesamaan Hak	a. Pemberian Pelayanan secara merata. b. Pemberian Pelayanan tanpa pandang bulu
		Keseimbangan Hak Dan Kewajiban	a. Keramahan pegawai. b. Sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan.

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2021.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini survey deskriptif yaitu tipe penelitian yang menggambarkan mengenai variable yang diteliti dan metode kualitatif yaitu penelitian dalam bentuk persentase dan di akhiri dengan penarikan suatu kesimpulan dalam pemberian saran. Sugiyono (2013;80).

Pendekatan penelitian yang diambil dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu upaya sistematis untuk melakukan penelitian yang dimulai dari pertanyaan mengenai suatu hal atau suatu alat untuk melihat sejauh mana proses terjadi pada suatu fenomenal sosial atau hukum. Sedangkan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif.

Metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat secara tatacara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena.

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menetapkan lokasi Di Kantor Kantor Pertanahan Kabupaten Siak Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Adapun memilih lokasi penelitian ini dikarenakan pelayanan yang diberikan Kantor Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dinilai masih lambat

didalam penyerahan Sertipikat Hak atas Tanah serta penyelesaian pelayanan sertifikat tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

C. Key Informan dan Informan

Key informan adalah mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan peneliti dan informan adalah mereka yang terlibat langsung dalam intraksi social yang sedang diteliti (Suryanto2005:171).

Dalam keterbatasan penulis untuk meneliti seluruh pihak-pihak yang terkait, maka penulis merasa perlu untuk memilih beberapa informan yang penulis piker cukup relevan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan terkait dengan penelitian ini. Namun pada penelitian ini, jumlah informan tidaklah terbatas pada informan yang akan ditetapkan selanjutnya. Adapun Key Informan dan Informan didalam penelitian ini dapat dilihat sebagaimana table berikut :

Tabel III. 1: Key Informan dan Informan

NO	Key Informan		Keterangan
	Nama	Jabatan	
1	Muhammad khomsadi	Kepala Bidang Pertanahan	Kantor Pertanahan KabupatenSiak
	Informan		
	Nama	Jabatan	
1	Indra	Pegawai Bidang Pertanahan	Kantor Pertanahan KabupatenSiak
2	Hermansyah	Pegawai bagian pengukuran tanah	Kantor Pertanahan KabupatenSiak
3	Azima	Masyarakat pengurusan PTSL	Masyarakat

4	M.Darwin	Masyarakat selesai pengurusan PTSL	Masyarakat
Jumlah			5 orang

Sumber; Olahan Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas Key Informan dan Informan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Kepala Bidang Pertanahan, Pegawai bagian pengukuran tanah, Masyarakat pengurusan PTSL, dan Masyarakat selesai pengurusan PTSL sebanyak 5 Orang.

D. Teknik Penarikan Key informan dan Informan

Berdasarkan pertimbangan penelitian dan pengelompokan Key Informan dan Informan, maka untuk menentukan Key informan dan informan pada Kepala Bidang Pertanahan Kabupaten Siak dan Pegawai bagian pengukuran tanah menggunakan Teknik sensus dikarenakan jumlahnya sedikit sehingga populasi dijadikan infoman penelitian,

E. Jenis Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah menggali informasi dengan menanyakan tujuan data yang di peroleh secara langsung dari sumber di lapangan, melalui wawancara terpimpin dengan mengajukan pertanyaan yang meliputi pelaksanaan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Kantor Pertanahan Kabupaten Siak.

2. Data Skunder

Data sekunder adalah data atau informasi dan keterangan-keterangan yang diperlukan penelitian untuk menjelaskan permasalahan yang diteliti. Adapun data skunder berupa Undang-Undang yang berkaitan dengan Paten, buku-buku pendukung Paten, jurnal, laporan penelitian yang telah ada, serta sumber-sumber jumlah Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Kantor Pertanahan Kabupaten Siak yang dibutuhkan berkaitan dengan penelitian.

F. Teknik PengumpulanData

Untuk mendapatkan data dan keterangan yang diperlukan sehubungan dengan penelitian ini, dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Observasi (*observation*) adalah pengamatan langsung yang dilakukan penelitian ke lapangan untuk mengetahui secara nyata mengenai Kinerja Pelayanan Publik di Kota Pertanahan Kabupaten Siak dalam memberikan pelayanan pembuatan Surat Tanah dalam bentuk syarat-syarat Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap, prosedur dan waktu penyelesaian SuratTanah.
2. Wawancara (*interview*), yakni dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini, guna memperoleh data primer. Melalui wawancara terhadap Kepala Bidang pertanahan.
3. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat dokumen-dokumen atau arsip yang ada dan berkaitan dengan penelitianini.

G. Teknik Analisa Data

Analisa data penelitian dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (*triangulasi*) yang dilakukan secara terus menerus sampai datangnya jenuh. Lexy (2005:94).

Pengelolaan data ini dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. pengelolaan data telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif, pengoalhan data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Setelah data yang diperoleh dari responden penelitian, lalu diolah untuk selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel kemudian dianalisis menggunakan metode deskriptif, agar Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak Dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dapat diketahui.

H. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Dibawah ini akan dipaparkan mengenai jadwal pelaksanaan penelitian ini dimulai bulan Desember 2020 sampai dengan bulan Februari 2021. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel III.2 : Jadwal Pelaksanaan Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Kantor Pertanahan Kabupaten Siak

NO	JENIS KEGIATAN	BULAN DAN MINGGU KE 2021															
		Desember				Januari				Januari				Februari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan UP																
2	Seminar UP																
3	Revisi UP																
4	Revisi Kuisisioner																
5	Rekomendasi																
6	Survey Lapangan																
7	Analisis Data																
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian(skripsi)																
9	Konsultasi Revisi Skripsi																
10	Ujian Konferensif Skripsi																
11	Revisi Skripsi																
12	Penggandaan																

Sumber : Olah Data Penelitian, 2021

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Siak

Kerajaan Siak Sri Inderapura merupakan sebuah Kerajaan Melayu yang pernah berdiri di Kabupaten Siak, Provinsi Riau, Indonesia. Siak Sri Inderapura merupakan kerajaan Islam, yang didirikan di Buntan oleh Raja Kecil dari Pagaruyung bergelar Sultan Abdul Jalil pada tahun 1723, setelah sebelumnya terlibat dalam perebutan tahta Johor. Kemudian dalam perkembangan selanjutnya Kesultanan Siak muncul menjadi sebuah kekuatan yang diperhitungkan di pesisir timur Sumatera dan Semenanjung Malaya di tengah tekanan Imperialisme Eropa. Jangkauan terjauh pengaruh kerajaan ini sampai ke Sambas di Kalimantan Barat, sekaligus mengendalikan jalur pelayaran antara Sumatera dan Kalimantan. Kerajaan Melayu Siak berkembang dan tumbuh dari zaman berdirinya Kerajaan Gasib yang menganut agama Hindu atau Budha yang merupakan perpecahan Kerajaan Sriwijaya yang pernah berpusat di Muara Takus pada abad ke XI-XII, Kerajaan Sriwijaya adalah kerajaan yang berkembang dengan pesat dan gemilang pada zamannya. Kerajaan Sriwijaya yang pernah berpusat di Muara Takus, runtuh pada abad awal abad XIII, sehingga timbul kerajaan-kerajaan kecil yang masih menganut agama Hindu /Budha seperti di Lubuk Jambi, Keritang, Kandis, Bintan dan Tumasik.

Kabupaten Siak secara geografis memiliki luas 8.556,09 Km² atau 9,74% dari total luas wilayah Provinsi Riau, merupakan wilayah terluas ke-6 Kabupaten/Kota di Provinsi Riau dengan pusat administrasi di Kota SiakSri

Indrapura. Wilayah Kabupaten Siak sampai tahun 2019 memiliki 14 kecamatan yang terdiri dari 9 kelurahan, 122 kampung dan 8 kampung adat. Secara administratif batas wilayah Kabupaten Siak adalah sebagai berikut:

- Sebelah Utara: Kabupaten Bengkalis dan Kabupaten Kepulauan Meranti;
- Sebelah Selatan: Kabupaten Kampar, Kabupaten Pelalawan dan Kota Pekanbaru;
- Sebelah Timur: Kabupaten Bengkalis, Kabupaten Pelalawan dan Kabupaten Kepulauan Meranti;
- Sebelah Barat: Kabupaten Bengkalis, Kabupaten Rokan.

B. Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Siak

1. Visi dan Misi

Visi Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Siak :

Terwujudnya Kantor Pertanahan Kabupaten Siak menjadi Kantor Pelayanan yang sopan, ramah dan bersahabat.

Misi Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Siak:

- a. Memberikan pelayanan prima
- b. Meningkatkan kepastian hukum hak atas tanah
- c. Meningkatkan peran aktif dalam penyelesaian sengketa pertanahan

Motto Pelayanan Kantor Pertanahan

P = Proaktif

B = Berdedikasi

R = Ramah dan bersahabat

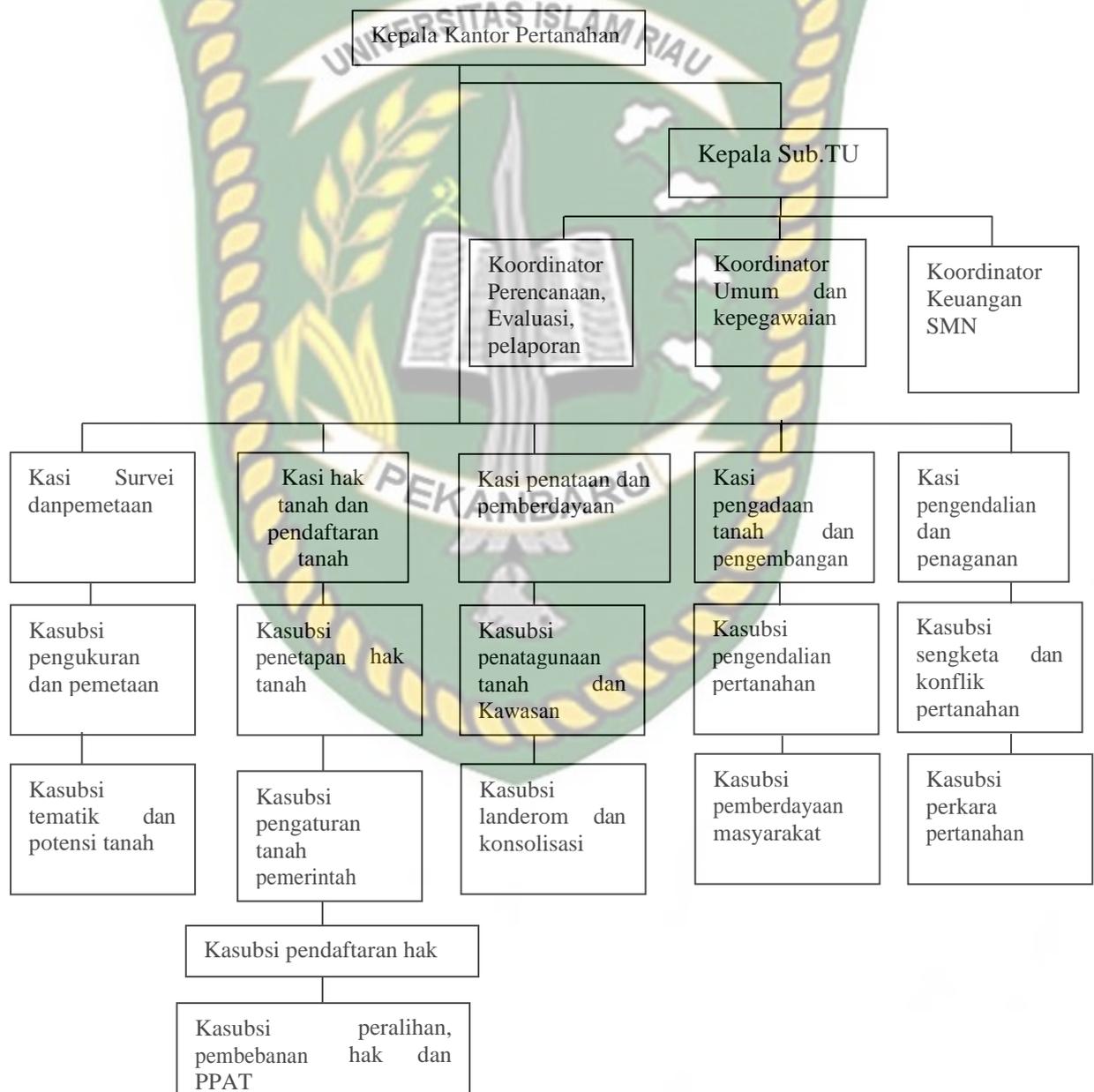
Adapun beberapa agenda kebijakan Badan Pertanahan Nasional adalah sebagai berikut :

- a. Membangun kepercayaan masyarakat pada Badan Pertanahan Nasional
- b. Meningkatkan pelayanan dan pelaksanaan pendaftaran, serta sertifikasi tanah secara menyeluruh di seluruh Indonesia
- c. Memastikan penguatan hak – hak rakyat atas tanah
- d. Menyelesaikan persoalan pertanahan di daerah – daerah korban bencana dalam dan daerah daerah – daerah konflik
- e. Menangani dan menyelesaikan perkara, masalah sengketa dan konflik pertanahan nasional di seluruh Indonesia secara sistematis
- f. Membangun Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS)
- g. Menangani masalah KKN serta meningkatkan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat
- h. Membangun data base pemilikan dan penguasaan tanah skala besar

- i. Melaksanakan secara konsisten semua peraturan perundang undangan pertanahan yang telah di tetapkan
- j. Menata kelembagaan Badan Pertanahan Nasional
- k. Mengembangkan dan memperbarui politik, hukum dan kebijakan pertanahan

2. Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Siak

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Siak



Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, 2021

3. Bidang Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru

- a. Sub Bagian TataUsaha
 1. Urusan Perencanaan danKeuangan.
 2. Urusan Umum danKepegawaian.
- b. Seksi Survei, Pengukuran danPemetaan
 1. Sub Seksi Pengukuran danPemetaan
 2. SubSeksi Tematik dan PotensiTanah
- c. Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran tanah
 1. Sub Seksi Penetapan HakTanah
 2. Sub Seksi Pengaturan TanahPemerintah
 3. Sub Seksi Pendaftaran tanah
 4. Sub Seksi Peralihan, Pembebanan Hak dan Pejabat Pembuat AktaTanah.
- d. Seksi Pengaturan dan PenataanPertanahan
 1. Sub Seksi Penatagunaan Tanah dan Kawasan Tertentu;
 2. Sub Seksi Landreform dan KonsolidasiTanah
- e. Seksi Pengendalian danPemberdayaan
 1. Sub Seksi PengendalianPertanahan
 2. Sub Seksi PemberdayaanMasyarakat
- f. Seksi Sengketa, Konflik danPerkara
 1. Sub Seksi Sengketa dan Konflik Pertanahan
 2. Sub Seksi PerkaraPertanahan

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan

Dalam sebuah penelitian, pertanyaan tentang identitas informan penelitian sangatlah penting. Maka dari itu pada hakikatnya dalam sebuah penelitian sangat penting dijelaskan identitas responden penelitian agar pembacanya merasa yakin bahwa penelitian ini adalah hasilnya dapat di pertanggungjawabkan karena penelitian yang jelas pastilah telah sesuai dengan substansi penelitiannya.

Dalam penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak Dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Hal-hal yang akan dijelaskan pada pembahasan ini adalah jenis kelamin, usia, Pendidikan informan.

1. Jenis Kelamin Informan

Dalam penelitian, jenis kelamin informan tidak berpengaruh terhadap hasil penelitian yang dilakukan selama informan tersebut bersedia untuk memberikan jawaban yang memang benar adanya. Tidak berpengaruhnya jenis kelamin informan terhadap hasil penelitian dikarenakan jenis kelamin tidak bias menentukan pola pikir maupun pemahaman seorang terhadap suatu masalah penelitian. Dalam penelitian ini jenis kelamin informan sangatlah didominasi oleh kaum laki-laki, sebanyak 4 orang.

2. Usia Informan

Sebuah penelitian tentunya tidaklah memberikan Batasan usia informan dalam melakukan penelitiannya. Namun hal ini tidak bias di ungkiri bahwa usia merupakan salah satu yang cenderung membentuk kedewasaan pola pikir manusia

walaupun kedewasaan pola pikir tidaklah bisa sepenuhnya ditentukan oleh usia seseorang, namun banyak manusia pola pikirnya tergantung usianya.

Pada penelitian ini terdapat keberagaman usia informan mulai dari termuda yaitu M.Darwin usia 37 tahun, Azima 40 Tahun, Hermansyah 43 tahun, Indra 45 tahun, dan Muhammad Hasbi 46 tahun, hal ini dapat diketahui sebagaimana table berikut:

Tabel V.1 Identitas Informan Berdasarkan Umur

No	Tingkat Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	36-40	2	40%
2	41-45	2	40%
3	46-50	1	20%
Jumlah		5	100%

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2021

Berdasarkan table di atas diketahui identitas informan berdasarkan umur adalah dari 4 orang dijadikan informan sebanyak 2 orang berusia 36-40 atau 40%, 2 orang berusia 41-45 atau 40%, dan 1 orang berusia 46-50 atau 20%.

Berdasarkan identitas responden menurut tingkat umur dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden yang dijadikan dalam penelitian ini dan informan tergolong usia produktif dan dewasa didalam berpikir dan informan cukup mengetahui pelaksanaan kegiatan dan bentuk pembinaan yang diterima dan dilaksanakan.

3. Pendidikan Informan

Dalam sebuah penelitian jawaban yang diberikan oleh informan dalam menjawab semua pertanyaan penelitian merupakan data yang harus dianalisis. Hal ini dikarenakan bahwa jawaban setiap informan tentunya berbeda satu dengan

yang lainnya, hal ini dikarenakan dipengaruhi oleh pemahaman terhadap masalah penelitian dan tidak akan pernah terlepas dari tingkat Pendidikan yang pernah dilalui.

Biasanya pemahaman seseorang yang memiliki Pendidikan yang lebih tinggi akan lebih baik daripada seorang yang tingkat pendidikannya lebih rendah. Dalam penelitian ini tingkat Pendidikan informan cukup variative mulai dari jenjang Pendidikan Sarjana sebanyak 3 orang, tingkat Pendidikan SMA sebanyak 2 orang. Adapun tingkat Pendidikan informan secara jelas dapat dilihat pada table berikut:

Tabel V.2 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.

No	Nama	Jabatan	Tingkat Pendidikan
1	Muhammad Hasbi	Kepala Bidang Pertanahan	S1
2	Indra	Pegawai Bidang Pertanahan	S1
3	Hermansyah	Pegawai bagian pengukuran tanah	S1
4	Azima	Masyarakat pengurusan PTSL	SMA
5	M.Darwin	Masyarakat pengurusan PTSL	SMA

Sumber : Oalahan Data Penelitian, 2021

Berdasarkan table diatas Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan dimana diketahui jumlah tingkat Pendidikan S1 sebanyak 3 Orang, SMA sebanyak 2 orang.

Didalam observasi yang peneliti lakukan dilapangan bahwa Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak Dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap belum terlaksana dengan optimal sesuai dengan standar Operasional Prodsedur dan tugas dan fungsi kinerja pegawai dari waktu pemberian pelayanan hingga penyelesaian Pendaftaran Tanah SistematisLengkap.

Pelaksanaan penyebaran wawancara yang sudah disajikan kepada Informan dan key Informan, maka langkah awal yang harus dipenuhi adalah berupa identitas. Dan yang dijadikan responden pada penelitian ini memiliki tingkat pendidikan yang berbeda dan diskriminasi oleh pegawai yang disajikan sebagai sampel dalam penelitian ini. Adapun dinilai bahwa tingkat pendidikan ini dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini adalah pada tingkat analisis yang akan diberikan dalam menilai.

B. Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak Dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap

Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (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.

Pada prinsipnya pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) itu untuk semua bidang tanah seperti tanah adat, tanah pemerintah (sekolah/kantor kelurahan), tanah sengketa, tanah cagar alam, tanah wakaf, tanah makam itu semua bisa di sertipikatkan melalui pendaftaran tanah sistematis lengkap. Didalam pendafran tanah sistematis lengkap dengan jumlah yang banyak, pembuatan sertipikat yang dipermudah, dan dibiayai oleh Negara.

Tujuan program PTSL adalah untuk percepatan pemberian kepastian hukum dan perlindungan hukum Hak atas Tanah masyarakat secara pasti, 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.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 12 Tahun 2017 tentang percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dimana Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap meliputi:

- (7) PTSL dilaksanakan untuk seluruh obyek pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia.
- (8) Obyek PTSL sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi seluruh bidang tanah tanpa terkecuali, baik bidang tanah yang belum ada hak atas tanahnya maupun bidang tanah hak, baik merupakan tanah aset Pemerintah/Pemerintah Daerah, tanah Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah, tanah desa, Tanah Negara, tanah masyarakat hukum adat, kawasan hutan, tanah obyek landreform, tanah transmigrasi, dan bidang tanahlainnya.
- (9) Obyek PTSL sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) meliputi baik bidang tanah yang sudah ada tanda batasnya maupun yang akan ditetapkan tanda batasnya dalam pelaksanaan kegiatanPTSL.
- (10) Pelaksanaan PTSL dilakukan dengantahapan:
 - a. perencanaan danpersiapan;
 - b. penetapan lokasi kegiatanPTSL;
 - c. pembentukan dan penetapan Panitia AjudikasiPTSL;
 - d. penyuluhan;
 - e. pengumpulan Data Fisik dan Data Yuridis bidangtanah;
 - f. pemeriksaantanah;
 - g. pengumuman Data Fisik dan Data Yuridis bidang tanah serta pembuktian hak;
 - h. penerbitan keputusan pemberian atau pengakuan Hak atasTanah;
 - i. pembukuan dan penerbitan Sertipikat Hak atas Tanah;dan
 - j. penyerahan Sertipikat Hak atasTanah
- (11) Tahapan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan sesuai obyek, subyek, alas hak, dan proses serta pembiayaan kegiatan programPTSL.
- (12) Pelaksanaan PTSL sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui program dan anggaran khusus PTSL, atau gabungan dari program PTSL dengan program dan/atau kegiatan lain,yaitu:
 - g. Program Nasional Agraria/Program Daerah Agraria (PRONA/PRODA);

- h. Program Lintas Sektor;
- i. kegiatan dari Dana Desa;
- j. kegiatan massal swadaya masyarakat;
- k. program atau kegiatan sertifikasi massal redistribusi tanah obyek landreform, konsolidasi tanah, dan transmigrasi; atau
- l. kegiatan massal lainnya, gabungan dari beberapa atau seluruh kegiatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a sampai dengan huruf e, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) tidak dikenakan biaya meliputi penyuluhan, pengumpulan data fisik, data yuridis, pendaftaran sampai dengan penerbitan sertifikat ditanggung oleh pemerintah, tetapi untuk pemenuhan persyaratan pemasangan patok dan materai ditanggung oleh masyarakat. “untuk biaya administrasinya seperti materai dan lainnya ditanggung oleh masyarakat. Sesuai surat keputusan adanya beban biaya yang dibayarkan masyarakat tertuang dalam Surat Keputusan Bersama (SKB) 3 Menteri No 25 tahun 2017. Dalam keputusan tersebut terdiri dari 3 Menteri yaitu Menteri Agraria dan Tata Ruang (ATR), Menteri Dalam Negeri dan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi, biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat dalam proses pembuatan sertifikat ini dengan rincian sebesar RP. 200.000. ketentuan biaya tersebut berlaku pada wilayah antara lain pada provinsi Riau dengan rincian pembiayaan Persiapan PTSL:

1. Kegiatan Penyiapan document
2. Kegiatan Patok dan materai
3. Kegiatan operasional petugas Desa.

Upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan sesuai dengan instruksi menteri negara agraria/kepala badan pertanahan nasional No.03 tahun 1998 tentang peningkatan efisiensi dan kualitas

pelayanan masyarakat di bidang pertanahan, maka kepala kantor wilayah badan pertanaha Nasional provinsi riau diberikan tugas untuk memberikan arahan dan bimbingan petunjuk kerja yang di perlukan kepada kantor pertanahan/Kota dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan yang meliputi :

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

Dengan adanya tugas tersebut diatas yang di tunjukkan kepada kantor pertanahan Kabupaten/Kota, diharapkan dalam pemberian pelayanan pertanahan kepada masyarakat dapat ditingkatkan kualitasnya, mengingat badan pertanahan nasional merupakan inti dari pelayanan, guna meningkatkan pelayanan lebih baik kegiatan pengurusan hak-hak atas tanah, pendaftaran tanah sertapenerbitan dan pemberian sertifikat tanah akan diusahakan atau disederhanakan dan ditingkatkan pelayanannya, dengan tidak meninggalkan peraturan perundang-undangan yang ada, sehingga dapat menjamin kepastian hukum terhadap setiap penguasaan tanah. Berdasarkan peraturan kepala badan pertanahan nasional republik indonesia nomor 3 tahun 2010 tentang loket pelayanan pertanahan bahwa kualitas pelayanan pertanahan merupakan salah satu tuntutan reformasi birokrasi sehingga upaya untuk meningkatkan kualitas loket pelayanan pertanahan diseluruh jajaran badan pertanahan nasional republik indonesia perlu diintensifkan, dimana setiap kantor pertanahan dan kantor wilayah badan pertanahan nasional harus dilengkapi dengan loket pelayanan meliputi :

- a. Pelayanan informasi
 - b. Pelayanan pengaduan
 - c. Pelayanan keuangan
- Peningkatan kualitas loket pelayanan meliputi:
- d. Kualitas petugas loket
 - e. Sarana dan prasarana pelayanan; dan
 - f. Standar pelayanan dan pengaturan pertanahan

Selanjutnya dalam penetapan persyaratan kepengurusan hak atas tanah berupa sertifikat tanah, maka ada beberapa hal yang harus dipenuhi berupa: melampirkan foto copy KTP pemohon, surat keterangan waris (apabila waris), surat dasar penguasaan tanah, foto copy kartu keluarga, SPPT PBB tahun berjalan. Kepengurusan Pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) di Kabupaten Siak Tahun 2020 dimana diketahui dari jumlah pemohon kepengurusan Pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) disetiap bulannya terlihat masih banyak yang belum terselesaikan dengan tepat waktu sementara dikatakan kepengurusan Pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) dapat dilaksanakan selama 98 hari kegiatan sampai pengeluaaran sertifikat melainkan kenyataannya sampai dengan berbulan-bulan.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa pelaksanaan pelayanan Pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) belum terlaksana dengan maksimal dimana diketahui masih banyak masyarakat pemohon yang melakukan kepengurusan Pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) belum dapat diselesaikan mulai dari tahapan perencanaan sampai dengan penyerahan Sertipikat Hak atas Tanah hal ini dikarenakan lambanya pelayanan yang diberikan sehingga banyak kepegurusan Pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) tidak dapat diselesaikan sesuai dengan ketentuannya 98 hari kerja, serta penetapan pembiayaan yang ditetapkan

masih berbeda dengan peraturan yang ditetapkan sehingga memberatkan masyarakat didalam melakukan pembayaran kepengurusan. Tentu hal ini menjadi suatu permasalahan didalam pelayanan Pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) di Kabupaten Siak.

Adapun berikut teori yang digunakan didalam penelitian ini Sinambela (2010; 6) bahwa Pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima meliputi:

1. Transparan
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif,
5. Kesamaan Hak
6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Berikut dijelaskan hasil tanggapan informan terhadap Indikator-indikator penelitian. Dalam penelitian ini bahwa peneliti telah melaksanakan wawancara kepada 4 orang yang telah ditetapkan melalui pertanyaan yang diberikan kepada informan semuanya sama sesuai dengan judul penelitian, Berikut Analisa peneliti berdasarkan indikator sebagai berikut :

1. Transparan

Transparan adalah Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Penyediaan sarana prasarana di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam menunjang pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis

Lengkap suda tersedia dengan tujuan memberikan pencapaian pelayanan sehingga kegiatan pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dapat diselesaikan dengan optimal.

a. Tersedia loket dan ruang pelayanan

Pemberian pelayanan tidak terlepas dari Tersedia loket dan ruang pelayanan dimana pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap sudah menyediakan loket dan ruang tunggu bagi pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap sehingga masyarakat dalam kepengurusannya merasa diperhatikan dan merasa puas apabila hal tersebut terdida. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pertanahan Bapak Muhammad khomsadi sebagaiberikut:

Kegiatan pemberian pelayanan dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk Kantor Pertanahan Kabupaten Siak suda menyediakan loket dan ruang tunggu bagi masyarakat dalam kepengurusan PTSL tujuannya adalah memberikan kenyamanan bagi pemohon pelayanan, hal ini kami sediakan loket pelayanan satu saja dan ruang tunggu satu emang tidak terlalu besar tapi cukuplah apabila tidak ramai masyarakat yang melakukan kepengurusan dikantor Kantor Pertanahan. (Bapak Muhammad Hasbi Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, hari Senin pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 09.00WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pelayanan dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk Kantor Pertanahan Kabupaten Siak suda menyediakan loket dan ruang tunggu bagi masyarakat dalam kepengurusan PTSL tujuannya adalah memberikan kenyamanan bagi pemohon pelayanan dengan menyediakan loket pelayanan satu saja dan ruang tunggu.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam memberikan pelayanan pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap,

berikut hasil wawancara dengan Pegawai Bidang Pertanahan Bapak Indra sebagai berikut :

Sejauh ini Pelayanan yang kami berikan melalui penyediaan loket pengurusan dan ruang tunggu sudah tersedia dengan tujuan agar masyarakat dapat nyaman dalam melakukan pengurusan di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak. Kami akui bahwanya ketersediaan loket tersebut belum maksimal dimana ketika pengunjung ramai harus menunggu. (Pegawai Bidang Pertanahan Bapak Indra, Senin pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pelayanan yang Kantor Pertanahan Kabupaten Siak melalui sarana prasarana dengan penyediaan loket pengurusan dan ruang tunggu dengan tujuan agar masyarakat dapat nyaman dalam melakukan pengurusan di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak.

Begitu juga pendapat Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah bapak Hermansyah sebagai berikut:

Sejauh kami penyediaan sarana prasarana pendukung pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak sudah tersedia dengan tujuan agar masyarakat pemohon dapat menunggu dan menerima pelayanan. Kami akui memang masih belum optimal penyediaan sarana prasarana seperti loket khusus pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap hanya satu loket saja ya disitu semua pengeurusan masyarakat sehingga terkadang memberikan dampak lamayan masyarakat atri didalam pengeurusannya. (Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Siak suda menyediakan sarana prasarana pendukung pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak sudah tersedia dengan tujuan agar masyarakat pemohon dapat menunggu dan menerima pelayanan.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima sebagai berikut:

Pelayan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak sudah baik namun perlu di tingkatkan lagi seperti penyediaan ruang tunggu diperbesar sehingga masyarakat tidak ada samapai keluar menunggu dan loket penerima layanan perlu ditambah sehingga pengurusan cepat diselesaikan. (Masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima, hari Selasa, pada tanggal 5 Oktober tahun 2021, Pukul 10.00WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pelayan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak perlu di tingkatkan lagi seperti penyediaan ruang tunggu diperbesar sehingga masyarakat tidak ada samapai keluar menunggu dan loket penerima layanan perlu ditambah sehingga pengurusan cepatdiselesaikan.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Bapak M.Darwin sebagai berikut:

Pelayan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak belum maksimal dimana ruang tunggu yang tersedia masih tergolong kurang besar sehingga sebagian orang harus antri diluar dan loket pelayanan perlu ditambah 2 loket lagi sehingga masyarakat tidak atri untuk menunggu layanan sehingga hal ini mempengaruhi keamanan dan kecepatan pemberian pelayanan sehingga banyak masyarakat belum merasa puas. (Masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap BapakM.Darwin,hariSelasa,padatanggal5Oktobertahun2021,Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pelayan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak belum maksimal dimana ruang tunggu yang tersedia masih tergolong kurang besar sehingga banyak orang harus antri diluar dan loket pelayanan masih satu sehingga masyarakat atri untuk menunggu layanan sehingga hal ini mempengaruhi keamanan dan kecepatan pemberian pelayanan.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa penyediaan pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam penediaan sarana prasarana belum optimal dimana ruang tunggu yang masih sempit sehingga masyarakat harus menunggu diluar dan loket yang tersedia kurang banyak sehingga pencapaian kepengurusan kurang maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Siak belum maksimal memberikan pelayanan melalui penyediaan sarana dan prasarana seperti loket pelayanan yang masih minim dan ruang tunggu yang masih sempit sehingga hal ini belum memberikan dampak keberhasilan pelayanan yang cepat dan tepat.

b. Tersedianya Pegawai Penerima Pelayanan

Tersedianya pegawai penerima pelayanan dalam kepengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap memberikan dampak terhadap keberhasilan pencapaian pelayanan sehingga dengan jumlah masyarakat yang dilayani tersedianya pegawai yang mencukupi. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pertanahan Bapak Muhammad khomsadi sebagaiberikut:

Penyediaan pegawai sejauh ini suda maksimal dengan jumlah bagian pelayanan sebanyak 7 orang akan tetapi pada saat ramai memang agak kewalahan namun dapat diselesaikan meskipun akan telat karenaa kurangnya jumlah pegawai. (Bapak Muhammad Hasbi Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, hari Senin pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pegawai sudah tersedia namun apabila ramai masyarakat pemohon pegawai masih kurang banyak sehingga pencapaian pelayanan tidak maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan Pegawai Bidang Pertanahan Bapak Indra sebagai berikut :

Sejauh ini pegawai sudah tersedia dalam pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap memang masih kurang seperti kata masyarakat dikarenakan pegawaikan mengurus pelayanan bidang lainnya sehingga mempelama penyelesaian pelayanan. Namun kami dapat menyelesaikan pengurusan yang dilakukan masyarakat kok. (Pegawai Bidang Pertanahan Bapak Indra, Senin pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Siak suda menyediakan pegawai dalam pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap akan tetapi masih kurang dikarenakan pegawaikan mengurus pelayanan bidang lainnya sehngga mempelama penyelesaian pelayanan.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam memberikan pelayanan pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Adapun Berikut wawancara Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah sebagaiberikut:

Sejauh kami sudah memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan kami guna memberikan kepuasan bagi masyarakat, namun jumlah pegawai khusus melayani sebagiknya dapat ditingkatkan sehingga pencapaian pelayanan dapat dialakauakan denagna maksimal. (Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan Pegai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam memberikan pelayanan bahwa kemampuan kami guna memberikan kepuasan bagi masyarakat, namun jumlah pegawai khusus melayani sebagiknya dapat ditingkatkan sehingga pencapaian pelayanan dapat dialakauakan denaganmaksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima sebagai berikut:

Sejauh ini Pelayan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak belum maksimal dikarenakan kurangnya jumlah pegawai didalam melakukan pelayanan sehingga pemberian pelayanan kurang maksimal. (Masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima, hari Selasa, pada tanggal 5 Oktober tahun 2021, Pukul 10.00WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini Pelayan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak belum maksimal dikarenakan kurangnya jumlah pegawai didalam melakukan pelayanan sehingga pemberian pelayanan kurang maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Bapak M.Darwin sebagai berikut:

Sejauh ini pelayan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak belum maksimal dimana masih kurangnya jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan sehingga terkesan pelayanan yang diberikan belum optimal. (Masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima, hari Selasa, pada tanggal 5 Oktober tahun 2021, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pelayan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak belum maksimal dimana masih kurangnya jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan sehingga terkesan pelayanan yang diberikan belum optimal.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa pegawai dalam pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap bahwa masih kurang jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga memakan waktu yang lama dikarenakan sebagian pegawai melayani bidang lainnya sehingga pemberian pelayanan dengan maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam memberikan pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk belum maksimal hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dalam menangani pemberian pelayanan bagi masyarakat dikarenakan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang lainnya.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan didasarkan kemampuan dan ketelitian setiap pegawai dalam bekerja sehingga menghasilkan kinerja yang baik sesuai dengan aturan tupoksi pegawai, hal ini pegawai memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sehingga pencapaian pelayanan dapat diselesaikan dengan tepat waktu sesuai dengan Standar Operasional prosedur.

a. Kemampuan Pegawai

Kemampuan pegawai adalah sejauhmana pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap yang diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan standar operasional prosedur selama satu hari penyelesaiannya. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pertanahan Bapak Muhammad khomsadi sebagaiberikut:

Sejauh ini keandalan pegawai sudah baik dimana pegawai sudah melakukan kinerjanya sesuai dengan bidang dan kemampuannya dan pegawai sudah memberikan pelayanan dengan maksimal meskipun ada beberapa pencapaian pelayanan belum dilakukan dengan tepat sasaran namun hanya beberapa pegawai saja. (Bapak Muhammad Hasbi Kantor Pertanahan

Kabupaten Siak, hari Senin pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa keandalan pegawai sudah baik dimana pegawai sudah melakukan kinerjanya sesuai dengan bidang dan kemampuannya dan ketetapan aturan serta pegawai sudah memberikan pelayanan dengan maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan Pegawai Bidang Pertanahan Bapak Indra sebagai berikut :

Sejauh ini Pegawai sudah memiliki kemampuan dalam melaksanakan kinerjanya dengan baik namun yang menjadi masalah bahwa kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga pencapaian pelayanan terlambat dalam penyelesaiannya. (Pegawai Bidang Pertanahan Bapak Indra, Senin pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pegawai sudah memiliki kemampuan dalam melaksanakan kinerjanya dengan baik namun yang menjadi masalah bahwa kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga hasil pelayanan yang diberikan belum maksimal secara menyeluruh dalam penyelesaiannya.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam memberikan pelayanan pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Adapun Berikut wawancara Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah sebagaiberikut:

Sejauh kami sudah berupaya dalam memberikan pelayanan dengan baik bagi masyarakat pemohon pengeurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap namun kami akui bahwa masih kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga pencapaian pelayanan belum maksimal diselesaikan. (Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 10.30WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak sudah berupaya dalam memberikan pelayanan dengan baik bagi masyarakat pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap namun kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga pencapaian pelayanan belum maksimal diselesaikan

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima sebagai berikut:

Pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik namun terlihat masih kurangnya jumlah pegawai sehingga pencapaian pelayanan masih tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu. (Masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima, hari Selasa, pada tanggal 5 Oktober tahun 2021, Pukul 10.00WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam memberikan pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap sudah baik namun terlihat masih kurangnya jumlah pegawai sehingga pencapaian pelayanan masih tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Bapak M. Darwin sebagai berikut:

Sejauh ini pelayanan yang diberikan kanto Kantor Pertanahan bahwa pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak belum maksimal bekerja dimana pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap belum dapat diselesaikan dengan tepat waktu sehingga masyarakat harus menunggu sampai beberapa hari penyelesaiannya. (Masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima, hari Selasa, pada tanggal 5 Oktober tahun 2021, Pukul 11.00WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak belum maksimal bekerja dimana pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap belum dapat diselesaikan

dengan tepat waktu sehingga masyarakat harus menunggu sampai beberapa hari penyelesaiannya.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa penyediaan pelayanan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak belum memberikan hasil kerjanya dengan baik hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dan disiplin pegawai dalam bekerja sehingga pencapaian pelayanan tidak dapat diselesaikan dengan Standar Operasional prosedur selama 98 hari kegiatan sampai pengeluaran sertifikat melainkan keyataannya sampai dengan berbulan-bulan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak belum memberikan pelayanan dengan maksimal dalam penyelesaian pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk 98 hari kegiatan sampai pengeluaran sertifikat melainkan keyataannya sampai dengan berbulan-bulan hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dan pegawai belum disiplin dalam bekerja sehingga pencapaian pelayanan belum maksimal diselesaikan.

b. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah pencapaian pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam kepengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap sejauh mana dapat diselesaikan dengan tepat waktu sesuai dengan standar operasional prosedur. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pertanahan Bapak Muhammad khomsadi sebagai berikut:

Waktu penyelesaian pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap selama satu hari Kantor Pertanahan Kabupaten Siak sudah berupaya dalam kepengurusannya dengan tepat waktu, memang kami akui belum terlaksana dengan maksimal hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dalam

memberikan pelayanan secara khusus dikarenakan pegawai menyelesaikan pekerjaan lainnya.(Bapak Muhammad Hasbi Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, hari Senin pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Waktu penyelesaian pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap selama satu hari Kantor Pertanahan Kabupaten Siak sudah berupaya dalam kepengurusannya dengan tepat waktu namun belum terlaksana dengan maksimal hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan secara khusus dikarenakan pegawai menyelesaikan pekerjaan lainnya.

Begitu juga hasil wawancara dengan Pegawai Bidang Pertanahan Bapak Indra sebagai berikut :

Sejauh ini waktu penyelesaian kepengurusan pindah penduduk belum maksimal dalam penyelesaiannya hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai sehingga masih ada beberapa pengurusan yang belum diselesaikan dengan tepat waktu. (Pegawai Bidang Pertanahan Bapak Indra, Senin pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa waktu penyelesaian kepengurusan pindah penduduk belum maksimal dalam penyelesaiannya hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai sehingga masih ada beberapa pengurusan yang belum diselesaikan dengan tepat waktu.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam memberikan pelayanan pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Adapun Berikut wawancara Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah sebagai berikut:

Sejauh kami sudah memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan kami guna memberikan kepuasan bagi masyarakat, namun jumlah pegawai khusus melayani sebagai ini dapat ditingkatkan sehingga

pencapaian pelayanan dapat dialakauakan denagna maksimal. (Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam memberikan pelayanan bahwa kemampuan kami guna memberikan kepuasan bagi masyarakat, namun jumlah pegawai khusus melayani sebagiknya dapat ditingkatkan sehingga pencapaian pelayanan dapat dialakauakan denagan maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima sebagai berikut:

Sejauh ini waktu Pelayan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak belum maksimal dikarenakan kurangnya jumlah pegawai didalam melakukan pelayanan sehingga pemberian pelayanan kurang maksimal. (Masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima, hari Selasa, pada tanggal 5 Oktober tahun 2021, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini Pelayan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak belum maksimal dikarenakan kurangnya jumlah pegawai didalam melakukan pelayanan sehingga pemberian pelayanan kurang maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Bapak M.Darwin sebagai berikut:

Sejuh ini waktu pelayan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak belum maksimal dimana masih kurangnya jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan sehingga terkesan pelayanan yang diberikan belum optimal. (Masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima, hari Selasa, pada tanggal 5 Oktober tahun 2021, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa waktu pelayan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak belum maksimal dimana masih

kurangnya jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan sehingga terkesan pelayanan yang diberikan belum optimal.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa waktu pelayanan dalam pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap bahwa masih kurang maksimal ditetapkan 98 hari kerja sampai dengan sertifikat namun melebihi ketetapan hal ini dikarenakan kurangnya pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga memakan waktu yang lama dan kurangnya disiplin pegawai dalam bekerja sehingga pemberian pelayanan denganmaksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak bahwa waktu pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk belum maksimal hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dalam menangani pemberian pelayanan bagi masyarakat dan disiplin pegawai dalam bekerja sehingga pencapaian pelayanan tidak diselesaikan dengan tepat waktu.

3. Kondisional

Kondisional adalah Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Kantor Pertanahan Kabupaten Siak memberikan pelayanan bersikap perhatian yang tulus dan memberikan respon terhadapmasyarakat.

a. Sikap Prihatin Pegawai DalamMelayani

Sikap prihatin pegawai dalam melayani adalah sejauh mana pegawai bersikap perhatian atas keluhan masyarakat pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk sehingga memberikan kesan yang positif

terhadap pemohon. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pertanahan Bapak Muhammad khomsadi sebagai berikut:

Sejauh ini kami sudah melakukan sikap prihatin pegawai dengan melakukan komunikasi dan bertanya dengan pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk sehingga pemohon dapat dengan leluasa berkomunikasi dengan kami..(Bapak Muhammad Hasbi Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, hari Senin pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Siak sudah melakukan sikap prihatin pegawai dengan melakukan komunikasi dan bertanya dengan pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk sehingga pemohon dapat dengan leluasa berkomunikasi.

Begitu juga hasil wawancara dengan Pegawai Bidang Pertanahan Bapak Indra sebagai berikut :

Sejauh ini pegawai sudah menerapkan sikap prihatin pegawai dengan menerapkan tingka laku yang ramah bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar komunikasi yang terjalin lebih terbuka. (Pegawai Bidang Pertanahan Bapak Indra, Senin pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 10.00WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa sikap prihatin pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dengan menerapkan tingka laku yang ramah bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar komunikasi yang terjalin lebih terbuka.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam memberikan pelayanan pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Adapun Berikut wawancara Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah sebagaiberikut:

Pegawai sudah menerapkan sikap prihatin pegawai terhadap masyarakat pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk dengan menyapa dan memberikan solusi atas himbauan masyarakat terkait pelayanan yang kami akan dan sudah berikan. (Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 10.30WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Siak sudah menerapkan sikap prihatin pegawai terhadap masyarakat pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk dengan menyapa dan memberikan solusi atas himbauan masyarakat terkait pelayanan yang akan dan sudah dilaksanakan.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai belum semua menerapkan sikap prihatin pegawai terhadap masyarakat pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk dengan dalam memberikan pelayanan dimana pegawai masih banyak yang cuek sementara tidak adanya upaya bertanya bagi masyarakat pemohon sementara masyarakat tidak semua yang cekatan nah hal inilah yang membuat masyarakat tidak nyaman atas pelayanan yang diberikan. (Masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima, hari Selasa, pada tanggal 5 Oktober tahun 2021, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai belum semua menerapkan sikap prihatin pegawai terhadap masyarakat pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk dimana pegawai masih banyak yang cuek dan kurang peduli terhadap pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Bapak M.Darwin sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai belum menerapkan sikap prihatin melalui ramah dalam berkomunikasi dengan kami pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk dimana belum adanya sapaan atau himbauan terhadap kami melainkan cuek saja bila tidak ditanya sehingga memberi kesan yang tidak baik. (Masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima, hari Selasa, pada tanggal 5 Oktober tahun 2021, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai belum menerapkan sikap prihatin dengan berkomunikasi dengan pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk terkait kendala yang dihadapi.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa tanggapan terhadap sikap prihatin terhadap masyarakat pemohon surat pengurusan pindah penduduk belum diterapkan dimana pegawai belum tanggap terhadap keluhan pemohon dan belum memberikan solusi atas keluhan masyarakat pemohon.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa sikap prihatin pegawai belum diterapkan sehingga masyarakat pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap belum merasa puas dikarenakan keluhan masyarakat belum adanya solusi dan sikap didalam menanggulangnya yang dilakukan pegawai.

b. Bertindak Adil Dalam Memberikan Pelayanan

Bertindak adil dalam memberikan pelayanan adalah upaya pelayanan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak secara merata tanpa adanya pandang bulu. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pertanahan Bapak Muhammad khomsadi sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai dalam memberikan pelayanan sudah menerapkan Bertindak adil dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan tujuan memberikan pelayanan secara sehingga pemohon merasa puas atas pelayanan yang diberikan. (Bapak Muhammad Hasbi Kantor Pertanahan

Kabupaten Siak, hari Senin pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan suda menerapkan bertindak adil dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan tujuan memberikan pelayanan secara sehingga pemohon merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Begitu juga hasil wawancara dengan Pegawai Bidang Pertanahan Bapak Indra sebagai berikut :

Sejauh ini pegawai sudah menerapkan bertindak adil dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar pencapaian pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan urutan pemohon kepengurusan (Pegawai Bidang Pertanahan Bapak Indra, Senin pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pegawai sudah menerapkan bertindak adil dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar pencapaian pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan urutan pemohon kepengurusan.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam memberikan pelayanan pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Adapun Berikut wawancara Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah sebagaiberikut:

Sejauh kami sudah bertindak adil dalam memberikan pelayanan dengan tujuan agar tercapaiannya kesamarataan hak bagi pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk. (Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Siak suda

bertindak adil dalam memberikan pelayanan dengan tujuan agar tercapaiannya kesamarataan hak bagi pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai belum menerapkan bertindak adil dalam memberikan pelayanan dimana masih adanya pemohon yang datang terkhir namun penyelesaiannya duluan hal ini menjadi pertayaan besar kenapa bisa terjadi.sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan dalam memberikan. (Masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima, hari Selasa, pada tanggal 5 Oktober tahun 2021, Pukul 10.00WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai belum menerapkan bertindak adil dalam memberikan pelayanan dimana masih adanya pemohon yang datang terkhir namun penyelesaiannya duluan hal ini menjadi pertayaan besar kenapa bisa terjadi.sopan santun.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Bapak M.Darwin sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai belum bertindak adil dalam memberikan pelayanan melainkan masih adanya unsur kedekatan dan keluarga terhadap pencapaian pelayanan yang diberikan bagi masyarakat pemohon. (Masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima, hari Selasa, pada tanggal 5 Oktober tahun 2021, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pegawai belum bertindak adil dalam memberikan pelayanan melainkan masih adanya unsur kedekatan dan keluarga terhadap pencapaian pelayanan yang diberikan bagi masyarakat pemohon.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak belum bertindak adil dalam memberikan pelayanan dimana diketahui adanya unsur saudara dan kedekatan sehingga mendahulukan penyelesaian pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa penerapan bertindak adil dalam memberikan pelayanan oleh pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak belum diterapkan dengan pemerataan pelayanan yang diberikan melainkan masih adanya unsur kedekatan dan keluarga didalam pencapaian penyelesaiannya sehingga hal ini memberikan dampak ketidak puasan yang dirasakan masyarakat pengrus surat pinda penduduk.

4. Partisipatif

Partisipatif adalah Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Kantor Pertanahan Kabupaten Siak tanggap dan memberikan informasi terhadap setiap upaya pemberian pelayanan dengan maksimal dengan pegawai memberikan solusi dari keluhan atau himbauan dari masyarakat dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.

a. Tanggap Terhadap Keluhan Masyarakat

Tanggap terhadap keluhan masyarakat adalah pegawai tanggap apa yang menjadi keluhan masyarakat dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk dengan menerima masukan dan himbauan serta memberikan solusi bagi penduduk dalam kepengurusan tersebut. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pertanahan Bapak Muhammad khomsadi sebagai berikut:

Sejauh ini kami sudah menerima apa yang menjadi keluhan masyarakat dengan tujuan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dan hal ini kami juga memberikan solusi atau upaya memberikan pemahaman bagi masyarakat dalam kepengurusan Pindah Pennduduk, memang belum berlangsung dengan baik tapi kami selalu berusaha dalam menanggapi apa yang menjadi keluhan masyarakat dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk.(Bapak Muhammad Hasbi Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, hari Senin pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Siak sudah menerima apa yang menjadi keluhan masyarakat dengan tujuan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dan hal ini dan juga memberikan solusi atau upaya memberikan pemahaman bagi masyarakat dalam kepengurusan Pindah Pennduduk.

Begitu juga hasil wawancara dengan Pegawai Bidang Pertanahan Bapak Indra sebagai berikut :

Sejauh ini Pegawai sudah memberikan himbauan atau solusi dari himabauan masyarakat mulai dari lambannya pelayanan kepngurusan, fasilitas pendukung pelayanan dan prosedur dan persyaratan dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk. (Pegawai Bidang Pertanahan Bapak Indra, Senin pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 10.00WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pegawai sudah memberikan himbauan atau solusi dari himabauan masyarakat mulai dari lambannya pelayanan kepengurusan, fasilitas pendukung pelayanan dan prosedur dan persyaratan dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk dan memberikan solusi.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam memberikan pelayanan pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.

Adapun Berikut wawancara Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah sebagaiberikut:

Sejauh kami sudah berupaya dalam menerima himbauan dari penduduk atas pelayanan yang kami berikan dan sejauh ini kami selalu berusaha dalam menanggapiya sehingga apa yang menjadi ketidak nyamanan masyarakat pemohon pengurusan srat pindah penduduk dapat kami arahkan dan atasi. (Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Siak suda berupaya dalam menerima himbauan dari penduduk atas pelayanan yang diberikan dan sejauh Kantor Pertanahan Kabupaten Siak selalu berusaha dalam menanggapiya apa yang menjadi ketidak nyamanan masyarakat pemohon pengurusan srat pindah penduduk.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima sebagai berikut:

Sejauh ini tanggapan kami sebagai pemohon pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk belum disrespon dengan baik dan diterapkan hanya sebatas menerima laporan kami dan tidak adanya tindakan buktinya sejauh ini pelayanan yang diterapkan belum maksimal. (Masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima, hari Selasa, pada tanggal 5 Oktober tahun 2021, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa masyarakat pemohon pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk belum disrespon dengan baik dan diterapkan hanya sebatas menerima laporan dan tidak adanya tindakan dalam menangulangi hambatan dalam pelayanan yang diberikan.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Bapak M.Darwin sebagai berikut:

Sejauh ini tanggapan keluhan dari masyarakat dalam pelayanan yang diberikan kanto Kantor Pertanahan belum adanya solusi melankan diabaikan saja. (Masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima, hari Selasa, pada tanggal 5 Oktober tahun 2021, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak atas tanggapan keluhan dari masyarakat dalam pelayanan yang diberikan kanto Kantor Pertanahan belum adanya solusi dalam menunjang keberhasilan pelayanan.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa tanggapan dari terhadap keluhan masyarakat belum adanya solusi yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam hal pencapaian pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk sehingga masyarakat belum merasa puas akan pelayanan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa tanggapan keluhan masyarakat dalam kepengurusan pindah penduduk belum ditanggapi oleh pegawai sehingga pelayanan yang diberikan belum adanya perubahan dari sebelumnya.

b. Evaluasi Pencapaian Pelayanan

Evaluasi pencapaian pelayanan adalah sejauh mana pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dapat diterima oleh masyarakat dan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pertanahan Bapak Muhammad khomsadi sebagai berikut:

*Pencapaian pelayanan yang kami lakukan sudah baik pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk suda dapat diselesaikan meskipun ada beberapa yang belum diselesaikan dengan tepat waktu akan tetapi dapat diselesaikan juga
.(Bapak Muhammad Hasbi Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, hari Senin pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 09.00 WIB)*

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pencapaian pelayanan yang di lakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak sudah baik pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk suda dapat diselesaikan meskipun ada beberapa yang belum diselesaikan dengan tepat waktu.

Begitu juga hasil wawancara dengan Pegawai Bidang Pertanahan Bapak Indra sebagai berikut :

Sejauh ini waktu penyelesaian kepengurusan pindah penduduk belum tepat waktu dalam penyelesaiannya hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai sehingga masih ada beberapa pengurusan yang belum diselesaikan dengan tepat waktu. (Pegawai Bidang Pertanahan Bapak Indra, Senin pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa waktu penyelesaian kepengurusan pindah penduduk belum maksimal dalam penyelesaiannya hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai sehingga masih ada beberapa pengurusan yang belum diselesaikan dengan tepat waktu.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam memberikan pelayanan pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.

Adapun Berikut wawancara Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah sebagaiberikut:

Sejauh kami sudah memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur dan kemampuan kami guna memberikan kepuasan bagi masyarakat, namun jumlah pegawai khusus melayani sebagiknya dapat ditingkatkan sehingga pencapaian pelayanan dapat dialakauakan denagna maksimal. (Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan ketepatan waktu pelayan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak bahwa Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam memberikan pelayanan sudah memberikan kepuasan bagi masyarakat, namun jumlah pegawai dapat ditingkatkan sehingga pencapaian pelayanan dapat dialakauakan denagan maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima sebagai berikut:

Sejauh ini waktu Pelayan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak belum maksimal dikarenakan kurangnya jumlah pegawai didalam melakukan pelayanan sehingga pemberian pelayanan kurang maksimal. (Masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima, hari Selasa, pada tanggal 5 Oktober tahun 2021, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini Pelayan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak belum maksimal dikarenakan kurangnya jumlah pegawai didalam melakukan pelayanan sehingga pemberian pelayanan kurang maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Bapak M.Darwin sebagai berikut:

Sejuh ini pencapaian waktu pelayan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak belum maksimal dimana masih kurangnya jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan sehingga terkesan pelayanan yang diberikan belum optimal. (Masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima, hari Selasa, pada tanggal 5 Oktober tahun 2021, Pukul 11.00WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pencapaian waktu pelayan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Siakbelum

maksimal dimana masih kurangnya jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan sehingga terkesan pelayanan yang diberikan belum optimal.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa waktu pelayanan dalam pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap bahwa masih kurangmaksimal yang ditetapkan satu hari kerja dalam penyelesaiannya hal ini dikarenakan kurangnya pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga memakan waktu yang lama dan kurangnya disiplin pegawai dalam bekerja sehingga pemberian pelayanan denganmaksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diketahui pencapaian waktu pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap bahwa pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam waktu pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk belum maksimal hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dalam menangani pemberian pelayanan bagi masyarakat dan disiplin pegawai dalam bekerja sehingga pencapaian pelayanan tidak diselesaikan dengan tepat waktu.

5. Kesamaan Hak

Kesamaan Hak adalah Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Kantor Pertanahan Kabupaten Siak memberikan pelayanan dengan tanpa pandang bulu dengan memberikan pemerataan pelayanan sesuai dengan aturan dan proses pelayanan yangdiberikan.

- a. Pemberian pelayanan secaramerata

Pemberian Pelayanan secara merata adalah pemberian pelayanan tanpa pandang bulu baik saudara maupun kerabat dekat pemberian pelayanan sesuai dengan aturan atrian yang diberikan terhadap setiap masyarakat pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pertanahan Bapak Muhammad khomsadi sebagaiberikut:

Sejauh ini kami sudah memberikan pelayanan secara merata sesuai dengan aturan pelayanan yaitu pemberian pelayanan tanpa pandang bulu atau kerabat Dekat melainkan pemberian pelayanan sesuai dengan atrian yang diberikan. (Bapak Muhammad Hasbi Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, hari Senin pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Siak sudah sudah memberikan pelayanan secara merata sesuai dengan aturan pelayanan yaitu pemberian pelayanan tanpa pandang bulu atau kerabat Dekat melainkan pemberian pelayanan sesuai dengan atrian yang diberikan.

Begitu juga hasil wawancara dengan Pegawai Bidang Pertanahan Bapak Indra sebagai berikut :

Sejauh ini pegawai sudah menerapkan pemberian pelayanan kesamarataan, yaitu pemberian pelayanan tanpa adanya unsur tertentu tidak adanya perbedayaan pelayanan bagi pemohon pengurusan STL. (Pegawai Bidang Pertanahan Bapak Indra, Senin pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 10.00WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak sudah pegawai sudah menerapkan pemberian pelayanan kesamarataan tanpa adanya unsur tertentu tidak adanya perbedayaan pelayanan bagi pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam memberikan pelayanan pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Adapun Berikut wawancara Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah sebagai berikut:

Sejauh kami sudah menerapkan pemberian pelayanan mulai dari pengurusan berkas sampai kelengkapan mengutamakan duluan yang daftar sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat. (Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Siak sudah menerapkan pemberian pelayanan mulai dari pengurusan berkas sampai kelengkapan mengutamakan duluan yang daftar sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai masih memberikan pelayanan tidak sama rata dimana diketahui berkas yang sudah masuk lama belum adanya tindak lanjutnya yang seharusnya adanya himbauan terhadap pemohon. (Masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima, hari Selasa, pada tanggal 5 Oktober tahun 2021, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai masih ditemui memberikan pelayanan tidak sama rata dimana diketahui berkas yang sudah masuk lama belum adanya tindak lanjutnya yang seharusnya adanya himbauan terhadap pemohon sehingga mengetahui kendala atau kekurangan persyaratan terkait pengurusan.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Bapak M.Darwin sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai masih mengutamakan orang terdekat dalam penyelesaiannya dimana kalau tidak ada orang dalam lama diselesaikannya terutama dilapangan pada saat pengukuran harus menunggu lama. (Masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima, hari Selasa, pada tanggal 5 Oktober tahun 2021, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pegawai masih mengutamakan orang terdekat dalam penyelesaiannya dimana kalau tidak ada orang dalam lama diselesaikannya terutama dilapangan pada saat pengukuran harus menunggu lama.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa tanggapan terhadap pemberian pelayanan secara merata belum dilakukan dimana masih ada pemohon yang belum adanya himbauan akan berkas yang akan dilengkapi dan kegiatan pengukuran dilapangan melainkan orang tertentu cepat diselesaikan pengurusannya sampai dengan sertifikat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa pemberian pelayanan belum dilakukan secara merata sesuai dengan arian pelayanan melainkan kedekatan dengan pegawai akan lebih dahulu diselesaikan sehingga hal ini memberikan rasa curiga bagi masyarakat pemohon lainnya.

b. Pemberian Pelayanan tanpa pandangBulu

Pemberian Pelayanan tanpa pandang Bulu adalah pemberian pelayanan tanpa didasarkan unsur sogokan, sudara dan kedekatan melainkan pemberian pelayanan sesuai dengan ketentuan antrian pemohon. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pertanahan Bapak Muhammad khomsadi sebagaiberikut:

Sejauh ini Pemberian Pelayanan tanpa pandang Bulu sudah kami lakukan siapa yang duluan mendaftar ya itu dulu yang harus diselesaikan. (Bapak

Muhammad Hasbi Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, hari Senin pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pemberian Pelayanan tanpa pandang bulu sudah di lakukan siapa yang duluan mendaftar ya itu dulu yang harus diselesaikan.

Begitu juga hasil wawancara dengan Pegawai Bidang Pertanahan Bapak Indra sebagai berikut :

Sejauh ini pegawai memberikan pelayanan tanpa adanya sogokan, maupun kekeluargaan, ya diselesaikan sesuai dengan atrian dan berkas yang lengkap. (Pegawai Bidang Pertanahan Bapak Indra, Senin pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak memberikan pelayanan tanpa adanya sogoka maupun kekeluargaan pelayanan diselesaikan sesuai dengan atrian dan berkas yang lengkap.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam memberikan pelayanan pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Adapun Berikut wawancara Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah sebagaiberikut:

Sejauh ini kami memberikan pelayanan secara merata tanpa adanya perbedaan mulai dari pengumpulan berkas, pengecekan lapangan sampai dengan terbitnya sertifikat, kami mendulukan hasil berkas yang lengkap. (Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Siak memberikan pelayanan secara merata tanpa adanya perbedaan mulai dari pengumpulan berkas pengecekan lapangan sampai dengan

terbitnya sertifikat dan mendulukan hasil berkas yang lengkap didalam penyelesaiannya.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai masih belum memberikan pelayanan secara merata hal ini terlihat adanya faktor keluarga hal ini mereka dulukan (Masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima, hari Selasa, pada tanggal 5 Oktober tahun 2021, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai mendulukan pelayanan terhadap keluarga dalam penyelesaiannya.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Bapak M.Darwin sebagai berikut:

Sejauh ini kesamarataan pelayanan belum dilakukan pegawai terbukti berkas saya masuk belum adanya himbuan akan kelanjutan namun orang kedekatan dengan pegawai cepat diselesaikan. (Masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima, hari Selasa, pada tanggal 5 Oktober tahun 2021, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa kesamarataan pelayanan belum dilakukan pegawai terbukti berkas yang masuk belum adanya himbuan akan kelanjutan.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa pelayanan kepengurusan STL masih mengedepankan kekeluargaan, kerabat dan unsur tertentu sehingga belum memberikan kepuasan terhadap masyarakat pemohon lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa pegawai dalam kepengurusan STL masih mengedepankan kedekatan dimana terlihat dari berkas yang masuk sejak lama belum dapat diselesaikan dengan banyaknya alasan tertentu

sehingga mengalami keterlambatan dalam penyelesaiannya sehingga tidak sesuai dengan SOP yang ditetapkan selama penyelesaian 98 hari kerja.

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Keseimbangan Hak Dan Kewajiban adalah Pegawai dalam memberikan pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik yang di dasarkan aturan yang berlaku. Kantor Pertanahan Kabupaten Siak memberikan pelayanan dengan sopan santun dengan tujuan agar masyarakat pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk merasa puas dan menerima pelayanan dengan baik sesuai dengan kemampuan pegawai dalam memberikan respon dan penerapannya.

c. Keramahan Pegawai

Keramahan Pegawai adalah tingkah laku pegawai yang menimbulkan kesukaan dan kesenangan pemohon pelayanan sehingga masyarakat dapat berinteraksi dengan leluasa dan terbuka. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pertanahan Bapak Muhammad khomsadi sebagaiberikut:

Sejauh ini kami sudah melakukan keramahan terhadap pegawai dengan tujuan memberikan komunikasi dengan pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk sehingga pemohon dapat dengan leluasa berkomunikasi dengan kami..(Bapak Muhammad Hasbi Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, hari Senin pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 09.00WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Siak sudah melakukan keramahan terhadap pegawai dengan tujuan memberikan komunikasi dengan pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk sehingga pemohon dapat dengan leluasa berkomunikasi.

Begitu juga hasil wawancara dengan Pegawai Bidang Pertanahan Bapak Indra sebagai berikut :

Sejauh ini pegawai sudah menerapkan tangka laku yang ramah bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar komunikasi yang terjalin lebih terbuka. (Pegawai Bidang Pertanahan Bapak Indra, Senin pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak sudah menerapkan tangka laku yang ramah bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar komunikasi yang terjalin lebih terbuka.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam memberikan pelayanan pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Adapun Berikut wawancara Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah sebagai berikut:

Sejauh kami sudah ramah terhadap masyarakat pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk dengan menyapa dan memberikan solusi atas himbauan masyarakat terkait pelayanan yang kami akan dan sudah berikan. (Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Siak sudah sudah ramah terhadap masyarakat pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk dengan menyapa dan memberikan solusi atas himbauan masyarakat terkait pelayanan yang akan dan sudah dilaksanakan.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai belum semua ramah dalam memberikan pelayanan dimana pegawai masih banyak yang cuek sementara tidak adanya upaya bertanya bagi masyarakat pemohon sementara masyarakat tidak semua yang cekatan nah hal inilah yang membuat masyarakat tidak nyaman atas pelayanan yang diberikan. (Masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima, hari Selasa, pada tanggal 5 Oktober tahun 2021, Pukul 10.00WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai belum semua ramah dalam memberikan pelayanan dimana pegawai masih banyak yang cuek sementara tidak adanya upaya bertanya bagi masyarakat pemohon.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Bapak M.Darwin sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai belum ramah dalam berkomunikasi dengan kami pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk dimana belum adanya sapaan atau himbauan terhadap kami melainkan cuek saja bila tidak ditanya sehingga memberi kesan yang tidak baik. (Masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima, hari Selasa, pada tanggal 5 Oktober tahun 2021, Pukul 11.00WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai belum ramah dalam berkomunikasi dengan pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk dimana belum adanya sapaan atau himbauan terhadap melainkan cuek saja bila tidak ditanya sehingga memberi kesan yang tidak baik

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa tanggapan terhadap keramah pegawai bahwa pegawai belum semua menerapkan sikap yang ramah bagi pemohon Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk sehingga banyak pemohon yang terkesan enggan bertanya dikarenakan pegawai yang cuek dan tidak menunjukkan sikap yang ramah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa keramahan pegawai dalam pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk belum diterapkan dengan baik dimana diketahui pegawai terlihat tidak acuh terhadap pemohon yang mendatangi Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dan belum memberikan respon terhadap keluhan masyarakat pemohon.

d. Sopan Santun Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

Sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan adalah upaya pegawai dalam memberikan komunikasi dengan baik sehingga masyarakat pemohon dapat merasa puas akan upaya pelayanan yang diberikan. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pertanahan Bapak Muhammad khomsadi sebagaiberikut:

Sejauh ini Sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan suda dilakukan dengan tujuan memberikan komunikasi dengan pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduuk sehingga pemohon dapat dengan leluasa berkomunikasi dengan kami..(Bapak Muhammad Hasbi Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, hari Senin pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa penerapan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak sudah diterapkan dengan tujuan memberikan komunikasi dengan pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk sehingga pemohon dapat dengan leluasa berkomunikasi.

Begitu juga hasil wawancara dengan Pegawai Bidang Pertanahan Bapak Indra sebagai berikut :

Sejauh ini pegawai sudah menerapkan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar kmunikasi yang terljaln lebih terbuka. (Pegawai Bidang Pertanahan

Bapak Indra, Senin pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak sudah menerapkan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar komunikasi yang terjalin lebih terbuka.

Begitu juga pendapat Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam memberikan pelayanan pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Adapun Berikut wawancara Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah sebagai berikut:

Sejauh kami sudah menerapkan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan ramah terhadap masyarakat pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk dengan menyapa dan memberikan solusi atas himbuan masyarakat terkait pelayanan yang kami akan dan sudah berikan. (Pegawai bagian pengukuran tanah Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 4 Oktober Tahun 2021, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Siak sudah menerapkan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk dengan menyapa dan memberikan solusi atas himbuan masyarakat terkait pelayanan yang akan dan sudah dilaksanakan.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai belum menerapkan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan dalam memberikan pelayanan dimana pegawai masih banyak yang cuek sementara tidak adanya upaya bertanya bagi masyarakat pemohon sementara masyarakat tidak semua yang cekatan nah

hal inilah yang membuat masyarakat tidak nyaman atas pelayanan yang diberikan. (Masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima, hari Selasa, pada tanggal 5 Oktober tahun 2021, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai belum semua sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan dimana pegawai masih banyak yang cuek sementara tidak adanya upaya bertanya bagi masyarakat pemohon.

Begitu juga hasil wawancara dengan masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Bapak M.Darwin sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai belum sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan dalam berkomunikasi dengan kami pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk dimana belum adanya sapaan atau himbauan terhadap kami melainkan cuek saja bila tidak ditanya sehingga memberi kesan yang tidak baik. (Masyarakat pemohon Pengurus Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Ibu Azima, hari Selasa, pada tanggal 5 Oktober tahun 2021, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai belum sopan santun dalam memberikan pelayanan melalui berkomunikasi dengan pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap penduduk dimana belum adanya upaya penerapan sapaan atau himbauan terhadap melainkan cuek saja bila tidak ditanya sehingga memberi kesan yang tidak baik

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa tanggapan terhadap sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan belum diterapkan dengan maksimal dimana diketahui dari beberapa pegawai masih ada pegawai yang belum sopan atau terlihat cuek sehingga masyarakat enggan untuk bertanya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan belum diterapkan dengan baik dimana diketahui sebagian pegawai masih terlihat tidak acuh terhadap pemohon yang mendatangi Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dan belum memberikan respon terhadap keluhan masyarakat pemohon sehingga masyarakat belum menerima pelayanan yang memuaskan.

C. Hambatan Dalam Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak Dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap

Adapun hambatan yang dapat penulis ketahui mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak Dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap meliputi :

1. Bahwa Pelayanan kepeguruan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap belum optimal dimana sarana prasaran kependukungn pelayanan didalam loket pelayanan masih kurang tersedia sesuai dengan bagian pelayanan yang akan dilayani sehingga loket yang ada secara menyeluruh melayani kepeguruan lainnya sehingga pencapaian waktu pelayanan yang dilaksanakan tidak tercapai denganmaksimal.
2. Diketahui pelayanan kepeguruan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap masih belum tepatnya waktu dalam penyelesaian pelayanan yang diberikan selama 98 hari kerja melainkan sampai dengan satu lima bulan atau lebih dan pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap belum didukung oleh kemampuan pegawai didalam memberikan pelayanan hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai yang memberikanpelayanan

terutama dilapangan mengukur dan menetapkan batas tanah sehingga pelayanan yang diberikan belum diselesaikan dengan maksimal,

3. Diketahui pelayanan kepegurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap masih membingungkan masyarakat terutama terkait prosedur yang harus dilengkapi masyarakat hal ini dikarenakan pegawai belum mengarahkan pemohon sampai dengan selesai sehingga banyak masyarakat pemohon masih bingung, dan terlihat pegawai belum tanggap secara luas terhadap keluhan yang dirasakan masyarakat.
4. Diketahui pegawai belum memberikan perhatian terhadap pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap terutama saat melengkapi berkas dan prosedur yang akan diselesaikan dimana pegawai banyak terlihat cuek sehingga pemohon belum merasakan adanya upaya pegawai didalam memberikan perhatian akan keluhan pemohon dan terlihat bahwa pelayanan yang diberikan masih adanya unsur mengutamakan orang yang dikenal dan orang terdekat sehingga terkesan tidak memberikan pelayanan kesamarataan.
5. Diketahui kepegurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap belum semua pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan sehingga masyarakat pemohon merasa kurang nyaman terhadap pelayanan yang diberikan dan memberikan kesan yang kurang baik

BAB VI

P E N U T U P

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis data penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak Dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap melalui indikator Transparansi Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak Dan Kewajiban diketahui bahwa pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap sudah terlaksana namun belum maksimal sehingga mengakibatkan kurangnya kepuasan pemohon pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap sesuai dengan standar operasional prosedur dalam penyelesaiannya sampai dengan sertifikat.
2. Sementara hambatan dalam Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak bahwa sarana prasarana yang memadai terutama loket penerima layanan dimana masih memberikan pelayanan kesamarataan didalam satu loket sehingga memberikan keterlambatan didalam pelayanan secara khusus pengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap yang seharusnya menyediakan loket secara khusus terkait pelayanan kepengurusan surat tanah, jumlah pegawai yang masih kurang terutama dilapangan dalam pengukuran dan pendataan lokasi tanah sehingga pegawai terlihat lamban didalam pemberian dan penyelesaian pelayanan, belum secara menyeluruh pelayanan penyelesaian pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap ke dalam sertifikat dapat diselesaikan dengan tepat waktu selama 98 hari kerja melainkan sampai dengan lima bulan dan lebih

sehingga pemohon harus menunggu lama, dan pegawai belum secara menyeluruh perhatian tanggap akan keluhan yang dirasakan pemohon didalam kepengurusan pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap sehingga masih ditemuinya sebagian pemohon kepengurusan pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap kebingunan yang seharusnya pegawai secara khusus dapat memberikan pelayanan didalam memberikan pengarahannya dengan tujuan agar tercapainya pelayanan yang maksimal dan nyaman dirasakan masyarakat.

B. Saran

1. Sebaiknya Kantor Pertanahan Kabupaten Siak menyediakan sarana-prasarana pendukung pelayanan terutama penyediaan loket khusus bagi pemohon kepengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap
2. Hendaknya Kantor Pertanahan Kabupaten Siak menambah jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan agar pencapaian pelayanan dapat terlaksana dengan maksimal didalampencapaiannya.
3. Hendaknya pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak menyediakan pegawai secara khusus didalam menangani keluhan masyarakat sehingga masyarakat memahami akan prosedur dan persyaratan didalam kepengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.
4. Hendaknya pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Siak memberikan sikap ramah dan sopan terhadap masyarakat kepengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap sehingga memberikan rasa kenyamanan terhadap masyarakat pemohon kepengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.

5. Sebaiknya Kantor Pertanahan Kabupaten Siak menerapkan standar operasional prosedur didalam kepengurusan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap sampai penyelesaian sertipikat selama 98 harikerja.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. Buku-buku

- Agustino, 2006. *Pengantar Kebijakan Publik*. Yogyakarta, Hanin Dita.
- Budiarjo, Mirian. 2003, *Dasar-dasar Ilmu Politik*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Dunn, William N, 2001. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta, Hanin Dita.
- Handoko, T . Hani, 1997, *Manajemen*, Edisi 2, Yogyakarta, BPFE.
- _____, 2009. *Manajemen edisi kedua*. Yogyakarta BPFE-Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu, SP, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Gunung Agung.
- _____, 2003. *Manajemen :Dasar,Pengertian dan Masalah*, Edisi Revisi, Jakarta, BumiAksara.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gava Media.
- Lovelock, C.H dan Wright, L.K. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta : PT Indeks.
- Lembaga Administrasi Negara RI, 1993. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*, Haji Masagung,Jakarta.
- Munaf, Yusri. 2015. *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru. Marpoyan Tujuh.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Monalisa. 2010. *Teori dan Konsep Governance*. Pekanbaru, Uir Press.
- Musanef. 1982. *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*. Jakarta: CV. Haji.
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Sebuah Rekontruksi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- _____. 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. Rineka Cipta.

- Nugroho D, Rian. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, Dan Evaluasi*. Jakarta. Gramedia.
- Osborne, Dapids dan Plastrik, Peter, 2000, *Memangkas Birokrasi ; Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*, Jakarta, Lembaga manajemen PPM.
- Pamudji, 1986, *Ekologi Administrasi Negara*, Jakarta , Bina Aksara.
- _____. 2000, *Administrasi Pembangunan ; Konsep , Demensi dan Strateginya*, Jakarta , Bina RupaAksara.
- Rasyid Ryass, 1997. *Dinamika Pemerintahan (Tinjauan dari segi etika dan Kepemimpinan)*, Penerbit Yarsif Waterphone, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2004, *Good Governance (keperintahan yang baik)*, Bandung Bandar maju.
- Situmorang, Victor. M.1993, *Hukum Administrasi Pemerintahan di Daerah*, Jakarta.
- Siagian, S.P. 2004. *Pokok-pokok Pembangunan Masyarakat Desa*. Yogyakarta: Citra Bakti Aditia Media.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan*. Bandung, Mandar maju.
- _____. 2010, *Kualitas Pelayan Publik*, PT bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta.
- Surjadi, 2009. *Pengembangan kinerja Pelayanan Publik*. Malang, Refika Aditama.
- Syafhendri. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, Pekanbaru. Vol I No 2 : 261-262. 2008.
- Syafiie, Inu Kencana. 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung. Refika Aditama.
- _____, 2011, *Sistem Pemerintahan Indonesia*, Jakarta : RinekaCipta.
- Thoha, Mifta, 2005, *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia* , Jakarta, Prenada Media Grup.

Wasta, Pariata, 1985, Pokok-pokok Pengertian Manajemen, Jakarta, Gunung Agung.

B. Jurnal

Monalisa dan Rahmat. 2017. *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Mewujudkan Inovasi Dan Tatakelola Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) Di Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir. Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, 3(1),250-265.

Rachma, Yusnita. "Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Pangandaran di Desa Wonoharjo Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran." *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan* 5.4 (2019): 519-529.

Yusuf, Andi Patta, Albertus Yosep Maturan, and Dapot Pardamean Saragih. "Kualitas Pelayanan Program Prioritas Nasional Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap." *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial* 9.1 (2020): 1-11

Kartiwi, Mulia, and Sartibi Bin Hasyim. "Implementasi Kebijakan Pemerintah Di Bidang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kabupaten Garut." *Jurnal Ilmu Sosial Politik Dan Humaniora* 2.2 (2019): 43-53.

C. Perundang-undangan

Undang – Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang peraturan dasar pokok - pokok Agraria.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 12 Tahun 2017 tentang percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).