

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

---

---

**EVALUASI PELAYANAN BADAN PERTANAHAN NASIONAL DALAM  
MENETBITKAN SERTIFIKAT TANAH MILIK PRIBADI  
DI KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

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

**Robi Mahendra  
NPM : 127310704**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
PEKANBARU**

**2019**

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr.Wb*

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan nikmat yang diberikanNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Dalam Menetbitkan Sertifikat Tanah Milik Pribadi Di Kota Pekanbaru”. Sebagai salah satu syarat guna meraih gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik di Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Dalam usaha untuk menyelesaikan Penulisan Skripsi ini penulis telah banyak diberikan bantuan baik berupa waktu, tenaga, kritik, saran, dan kerjasama diskusi dari pihak-pihak yang berkompeten dan berdedikasi demi kesempurnaan penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berpartisipasi kepada saya penulis terutama kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH. MCL yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Dr. H. Moris Adidi Yogya, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Budi Muliando, S.IP, M.Si Sebagai Ketua Program studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis untuk menyelesaikan Penulisan Skripsi ini.
4. Dra. Hj. Monalisa, M.Si Sebagai Pembimbing I (satu) saya yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada saya sebagai penulis dalam penyusunan Penulisan Skripsi ini.

5. Kasmanto Rinaldi, SH., M.Si Sebagai Pembimbing II (dua) saya yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada saya sebagai penulis dalam penyusunan Penulisan Skripsi ini.
6. Kepada Bapak/Ibu Segenap Dosen/Asisten Dosen yang telah banyak memberikan ilmu yang pada akhirnya dapat di pergunakan dalam penyusunan Penulisan Skripsi ini.
7. Kepada keluarga tercinta Ayah saya dan juga kepada Ibu saya tercinta dan juga kepada saudara-saudara saya tercinta yang senantiasa pengertian dan juga kesabarannya selalu mendoakan saya, memberikan inspirasi dan juga semangat serta bantuan untuk penyelesaian Penulisan Skripsi ini.
8. Kepada teman-teman seperjuangan saya di Prodi Ilmu Pemerintahan yang juga telah banyak membantu saya untuk berkembang di dalam memahami ilmu-ilmu yang sedang dipelajari, khususnya Ilmu Pemerintahan.
9. Kepada seluruh pegawai Kantor Badan Pertanahan Kota Pekanbaru Yang telah mengizinkan penulis mengambil dan melengkapi data penelitian yang penulis kerjakan sehingga saat ini dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam naskah Skripsi ini penulis sadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan juga kesalahan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat positif diharapkan dari semua pihak yang telah membaca Skripsi ini untuk kesempurnaan Usulan Penelitian penulis serta diharapkan sebagai bahan referensi untuk pembuatan Penulisan Skripsi adik-adik tingkat berikutnya.

Akhir kata penulis berharap semoga Penulisan Skripsi ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta Nusa dan Bangsa, dan juga dapat menambah khasanah cakrawala pemikiran para pembaca.

*Wassalammualaikum Wr.Wb*

Pekanbaru, 25 Juni 2019

Penulis

Ttd

Robi Mahendra



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>BERITA ACARA.....</b>	<b>vi</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRAC.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	13
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	13
1. Tujuan Penelitian .....	14
2. Manfaat Penelitian .....	14
<b>BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR</b>	
A. Studi Kepustakaan .....	15
1. Konsep Ilmu Pemerintahan.....	15
2. Konsep Evaluasi Pelayanan .....	20
3. Konsep Pelayanan Publik .....	23
4. Konsep Birokrasi Dalam Pelayanan Publik.....	31
B. Kerangka Pikir .....	32
C. Konsep Operasional .....	33
D. Operasional Variabel .....	35
E. Teknik Pengukuran .....	36
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Tipe Penelitian .....	41
B. Lokasi Penelitian.....	41
C. Populasi dan Sampel .....	41
D. Teknik Penarikan Sampel .....	43

E. Jenis dan Sumber Data.....	43
F. Teknik Pengumpulan Data.....	44
G. Teknik Analisis Data.....	45
H. Jadwal Kegiatan Penelitian .....	47

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

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru .....	48
B. Letak Geografis Kota Pekanbaru .....	48
C. Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.....	50
D. Susunan Organisasi Dan Uraian Tugas Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.....	53
E. Struktur Organisasi Badan Pertanahan Kota Pekanbaru.....	55
F. Kepegawaian Badan Pertanahan Kota Pekanbaru .....	55

#### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Identitas Responden .....	60
1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
2. Identitas Responden Berdasarkan Latar Pendidikan.....	61
3. Identitas Responden Berdasarkan Kelompok Umur .....	62
4. Identitas Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	63
B. Hasil Dan Pembahasan Mengenai Indikator Variabel Terkait Dengan Penelitian Berjudul Evaluasi Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Di Kota Pekanbaru .....	64
1. Prosedur Pelayanan .....	65
2. Jangka Waktu Penyelesaian .....	68
3. Biaya/Tarif atau Pelayanan .....	71
4. Kompetensi Pelaksanaan.....	72
5. Penanganan Pengaduan.....	75
6. Jaminan Pelayanan.....	77
C. Rekapitulasi Hasil Terkait Dengan Penelitian Berjudul Evaluasi Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Di Kota Pekanbaru.....	80
D. Faktor Penghambat Terkait Dengan Penelitian Berjudul Evaluasi Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Di Kota Pekanbaru.....	83

#### **BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	86
B. Saran.....	87

**DAFTAR PUSTAKA..... 88**  
**LAMPIRAN..... 90**



Dokumen ini adalah Arsip Miilik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
I.1	: Rekapitulasi Penerbitan Sertifikat Tanah Pribadi Di Kota Pekanbaru	12
II.1	: Operasional Variabel Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Pribadi Di Kota Pekanbaru	35
III.1	: Populasi Dan Sampel Penelitian Pimpinan dan Pegawai Seksi Hak Atas Tanah Dan Pendaftaran Tanah	43
III.2	: Perincian jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Dalam Menertibkan Sertifikat Tanah Milik Pribadi Di Kota Pekanbaru	47
IV.1	: Jumlah Aparatur Sipil Negara (ASN), Pegawai Tidak Tetap (PTT), (ASP), Satpam dan Customer Service (CS)	56
IV.2	: Jumlah kepegawaian berdasarkan dari masing-masing seksi dan sub bagian dapat dilihat sebagai berikut	56
IV.3	: Pegawai Pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru Berdasarkan Golongan	57
IV.4	: Jumlah Pegawai Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru Dari Masing-Masing Sub Bagian Dan Seksi	58
V.1	: Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin Bandan Pertanahan Dan Masyarakat Kota Pekanbaru	61
V.2	: Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan Bandan Pertanahan Dan Masyarakat Kota Pekanbaru	62
V.3	: Identitas Responden Menurut Kelompok Umur Bandan Pertanahan Dan Masyarakat Kota Pekanbaru	62
V.4	: Identitas Responden Menurut Jenis Pekerjaan Bandan Pertanahan Dan Masyarakat Kota Pekanbaru	63
V.5	: Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Prosedur Pelayanan Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	66
V.6	: Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Jangka Waktu Penyelesaian Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	68
V.7	: Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Biaya Pelayanan Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	70
V.8	: Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Kompetensi Pelaksanaan Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	73

V.9	: Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Penanganan Pengaduan Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	77
V.10	: Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Jaminan pelayanan Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	78
V.11	: Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Badan Pertanaha Nasional Dalam Penerbitan Sertifika Hak Milik di Kota Pekanbaru	80



Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
II.I	: Kerangka Pikir Tentang Evaluasi Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Pribadi Di Kota Pekanbaru	33
IV	: Struktur Organisasi Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru Tentang Evaluasi Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Pribadi Di Kota Pekanbaru	55



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
I : Daftar Kuesioner Masyarakat Terkait Dengan Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Badan Pertahanan Nasional Dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Pribadi Di Kota Pekanbaru	90
2 : Daftar Rekap Telly Terkait Dengan Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Badan Pertahanan Nasional Dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Pribadi Di Kota Pekanbaru	96
3 : Foto Dokumentasi Terkait Dengan Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Badan Pertahanan Nasional Dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Pribadi Di Kota Pekanbaru	98
4 : Dokumentasi Surat Rekomendasi Dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Terkait Dengan Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Badan Pertahanan Nasional Dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Pribadi Di Kota Pekanbaru	100
5 : Surat Rekomendasi Penelitian Dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terkait Dengan Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Badan Pertahanan Nasional Dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Pribadi Di Kota Pekanbaru	101
6 : Surat Rekomendasi Penelitian Dari Kesbangpol Kota Pekanbaru Terkait Dengan Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Badan Pertahanan Nasional Dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Pribadi Di Kota Pekanbaru	102

## SURAT PERNYATAAN

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

Nama : Robi Mahendra  
NPM : 127310704  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Dalam Menetbitkan Sertifikat Tanah Milik Pribadi Di Kota Pekanbaru.

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

1. Bahwa, naskah Skripsi penulis telah sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas Dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian Skripsi yang telah saya ikuti serta Hukum Negara Republik Indonesia.

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

Pekanbaru, 25 Juni 2019  
Pelaku Pernyataan,

Robi Mahendra

# EVALUASI PELAYANAN BADAN PERTANAHAN NASIONAL DALAM MENERTIBKAN SERTIFIKAT TANAH MILIK PRIBADI DI KOTA PEKANBARU

## Abstrak

Oleh  
Robi Mahendra

Kata Kunci : Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah, Badan Pertanahan Nasional.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Dalam Menertibkan Sertifikat Tanah Milik Pribadi Di Kota Pekanbaru. Indikator dari penelitian ini adalah Prosedur Pelayanan, Jangka Waktu Penyelesaian, Tarif Pelayanan, Kompetensi Pelaksanaan, Penanganan Pengaduan, Jaminan Pelayanan. Tipe penelitian yang berlokasi di Kabupaten Indragiri Hilir ini adalah Survey Deskriptif, yaitu memprioritaskan daftar kuisioner sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisis kondisi empiris dari obyektivitas keberadaan tujuan penelitian pada lokasi yang di teliti. Adapun populasi yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Kepala Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru, Pegawai Pada Seksi Hak Tanah Dan Pendaftaran Tanah, Masyarakat Yang Telah Mengurus Sertifikat. Adapun tekni sampling yang digunakan dalam menetapkan individu sampel adalah Tekhnik Sensus untuk populasi pegawai dan teknik *accidental sampling* untuk kelompok populasi masyarakat, jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari, data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner dan wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi. Sementara teknik analisa data yang digunakan adalah dengan mempergunakan alat bantu tabel frekuensi. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa penelitian dengan judul Evaluasi Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Dalam Menertibkan Sertifikat Tanah Milik Pribadi Di Kota Pekanbaru mendapatkan jawaban pada kategori “Cukup Baik”. Dimana harapan penulis dikemudian hari bahwa pelayanan yang ada di Badan Pertanahan Kota Pekanbaru dapat ditingkatkan menjadi sebaik mungkin.

*Evaluation Of National Land Agency Services In Control Of Personal Owned Certificates In City Of Pekanbaru*

*Abstract*

*By*  
Robi Mahendra

*Keywords: Issuance of Land Certificate Services, National Land Agency.*

*This study aims to determine the National Land Agency Services in Curbing Private Property Certificates in the City of Pekanbaru. The indicators of this study are Service Procedure, Settlement Period, Service Rates, Implementation Competence, Complaint Handling, Service Guarantee. This type of research located in Indragiri Hilir Regency is a Descriptive Survey, which prioritizes the questionnaire list as a means of collecting data and data collected with this tool and then becomes the main raw material for analyzing the empirical conditions of the objectivity of the purpose of the research in the studied location. The population used in this study is the Head of the Pekanbaru City National Land Agency, Employees in the Section of Land Rights and Land Registration, People Who Have Administered Certificates. The technical sampling used in determining sample individuals is the Census Technique for the employee population and the accidental sampling technique for the community population group, the types and data collection techniques used in this study consist of, primary data collected using questionnaires and interviews as well as secondary data collected using observation techniques. While the data analysis technique used is by using a frequency table tool. Based on this analysis technique the researcher assessed and concluded that the research entitled National Land Agency Service Evaluation in Curbing Private Property Certificates in the City of Pekanbaru received answers in the "Good Enough" category. Where the author's hopes in the future that the services available at the Pekanbaru City Land Agency can be increased to the best possible.*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pancasila adalah ideologi bagi negara Indonesia. Tujuan dari Negara Kesatuan Negara Republik Indonesia terdapat dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alenia ke empat yaitu kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, dari rumusan tersebut tersirat adanya tujuan nasional atau Negara yang ingin dicapai sekaligus merupakan tugas yang harus dilaksanakan oleh Negara, yaitu Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, Memajukan kesejahteraan umum, Mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan perdamaian abadi dan keadilan sosial .

Bedasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 2 ayat 1 menyatakan "Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas Daerah Provinsi dan Daerah Provinsi itu dibagi atas Daerah kabupaten dan kota. Selanjutnya pada pasal 2 ayat 2 berbunyi "Daerah kabupaten/kota dibagi atas Kecamatan dan Kecamatan dibagi atas kelurahan dan kota .untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemerintahan daerah provinsi, kabupaten, dan kota .Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang anggota-anggotanya dipilih melalui pemilihan umum. Gubernur, Bupati, dan Walikota masing-masing sebagai kepala pemerintah daerah provinsi, kabupaten, dan kota dipilih secara demokratis. Pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan Pemerintah Pusat.

Sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menyebabkan penyelenggaraan pemerintahan. dari Sentralisasi menjadi Desentralisasi, dan Pelaksanaan pembangunan di daerah. Implementasi kebijakan dan peraturan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan

daerah tidak terlepas untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. penyelenggaraan pemerintahan daerah juga didasari Perubahan penyelenggaraan pelayanan yang bersifat Sentralisasi ke Desentralisasi. Selain itu, salah satu upaya untuk terwujudnya akuntabilitas pelayanan dan terjadinya revitalisasi fungsi pelayanan aparatur pemerintah adalah dengan adanya keharusan setiap instansi pemerintah untuk menyusun rencana strategi masing-masing.

Urusan Pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementerian negara dan penyelenggara Pemerintahan Daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat. Urusan Pemerintahan terdiri atas 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 dengan maksud yang diserahkan ke Daerah menjadi dasar pelaksanaan Otonomi Daerah.

Urusan pemerintahan absolut adalah urusan politik luar negeri, pertahanan, keamanan, yustisi, moneter dan fiskal nasional dan agama. Dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan absolut Pemerintah Pusat melaksanakan sendiri atau melimpahkan wewenang kepada Instansi Vertikal yang ada di Daerah atau gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat berdasarkan asas Dekonsentrasi. Sementara Tugas pemerintahan konkuren yang menjadi urusan di daerah dibagi atas Urusan Pemerintahan Pokok dan Pilihan. Tugas Pemerintahan Wajib terdiri atas urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar dan Urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar. meliputi pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan permukiman, ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat dan sosial. Untuk

Tugas Pemerintahan Wajib yang tidak Terkait dengan Pelayanan Dasar meliputi tenaga kerja, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pangan, pertanahan, lingkungan hidup, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pemberdayaan masyarakat. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana, Keterbukaan komunikasi dan informatika, koperasi, usaha kecil, dan menengah, penanaman modal, kepemudaan dan olah raga, statistik, persandian, kebudayaan, perpustakaan, kearsipan.

Pembagian Tugas pemerintahan konkuren antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi serta Daerah kabupaten/kota didasarkan pada prinsip akuntabilitas, efisiensi, dan eksternalitas, serta kepentingan strategis nasional. Berdasarkan prinsip kriteria Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah kabupaten/kota adalah:

- a. Urusan Pemerintahan yang lokasinya dalam Daerah kabupaten/kota;
- b. Urusan Pemerintahan yang penggunaannya dalam Daerah kabupaten/kota;
- c. Urusan Pemerintahan yang manfaat atau dampak negatifnya hanya dalam Daerah kabupaten/kota dan/atau
- d. Urusan Pemerintahan yang penggunaan sumber dayanya lebih efisien apabila dilakukan oleh Daerah kabupaten/kota.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Otonomi Daerah Pasal 12 ayat 2 Menyebutkan Bahwa Urusan Pertanahan merupakan Tugas konkuren yang tidak terkait dengan Pelayanan Dasar. Untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di daerah, Berdasarkan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2006, dibentuk Badan Pertanahan Nasional Propinsi yang berada Propinsi dan Kabupaten atau Kota Badan Pertanahan Nasional Provinsi adalah instansi vertikal Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten/ Kota yang bertanggung jawab kepada Badan Pertanahan Nasional melalui Kepala Badan Pertanahan Nasional Propinsi. Dalam pelaksanaannya Tugas dan Fungsinya Badan Pertanahan Nasional Provinsi dipimpin oleh seorang kepala pemimpin yang berstatus sebagai Warga Negara Indonesia

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, Pasal 5 pendaftaran tanah di Indonesia diselenggarakan oleh Badan Pertanahan Nasional, pertanahan. Dalam rangka

penyelenggaraan pendaftaran tanah yang diselenggarakan oleh Badan Pertanahan Nasional, tugas pelaksanaan pendaftaran tanah dilakukan oleh Kepala Kantor Pertanahan. dalam rangka penyelenggaraan pendaftaran tanah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 tugas pelaksanaan pendaftaran tanah dilakukan oleh Kepala Kantor Pertanahan, Dalam melaksanakan pendaftaran tanah, Kepala Kantor Pertanahan dibantu oleh PPAT dan Pejabat lain yang ditugaskan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu menurut Peraturan Pemerintah ini dan peraturan perundang-undangan yang bersangkutan. Untuk melaksanakan ketentuan di atas, maka Kepala Badan Pertanahan berwenang untuk melakukan pendaftaran hak dan menerbitkan surat keputusan pemberian hak atas tanah, yang dimohonkan oleh seseorang atau suatu Badan.dalam pelaksanaan tugas sehari-hari sebagian wewenang pemberian hak atas tanah dilimpahkan kepada Kantor Badan Pertanahan Propinsi maupun Kantor Badan Pertanahan Kabupaten atau Kota, hal ini Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 2013 Pasal tentang Kewenangan Pemberian Hak Atas Tanah Negara

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2015 Pasal 2 Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas dan fungsinya pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral. Dalam, Badan Pertanahan Nasional menyelenggarakan fungsinya sebagai:

- a. Penyusunan dan Penetapan kebijakan di bidang Pertanahan
- b. Perumusan dan Pelaksanaan Kebijakan di bidang Survei Pengukuran dan Pemetaan
- c. Perumusan dan pelaksanaan Kebijakan di bidang Penetapan Hak Tanah. Pendaftaran, Tanah dan Pemberdayaan masyarakat.
- d. Perumusan dan Pelaksanaan Kebijakan di bidang Pengaturan, Penataan dan Pengendalian kebijakan Pertanahan
- e. Perumusan dan Pelaksanaan kebijakan di bidang Pengadaan Tanah
- f. Penyelenggaraan dan pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan di bidang pertanahan
- g. Pengawasan atas Pelaksanaan Tugas di lingkungan Badan Pertanahan Nasional
- h. Pelaksanaan kordinasi Tugas, Pembinaan, dan Pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan BPN
- i. Pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan di bidang Pertanahan dan
- j. Pengawasan dan pengendalian penguasaan pemilikan tanah
- k. Pelaksanaan Pengembangan Sumber daya Manusia di bidang pertanahan

Dalam kaitannya dengan sistem penyelenggaraan agraria yang terdapat dalam Undang-undang nomor 5 tahun 1960 tentang Pokok-pokok Agraria merupakan pelaksanaan dari Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat (3) yang menyatakan bahwa bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat adapun pengejawantahan lebih lanjut mengenai pengaturan tanah banyak tersebar dalam berbagai peraturan perundang-undangan lainnya seperti Peraturan Pemerintah nomor 40 tahun 1960 tentang Hak Guna Usaha, Hak Guna Pakai dan Hak Pakai Atas Tanah untuk itulah perlu peran pemerintah daerah yang responsiv terhadap pengaturan tanah yang diwujudkan dalam pelayanan terhadap pengurusan pendaftan hak milik atas tanah.

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan masyarakat disektor Pertanahan. yang merupakan tugas Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru dalm Peyelenggarakan Pendaftaran Tanah akan tetapi, Beberapa fenomena terjadi antara lain adalah kecenderungan pelayanan yang lambat terhadap masyarakat. Fenomena lain yaitu kurang meratanya pembagian tugas di masing-masing unit kerja, dimana masih banyak dijumpai aparat atau pegawai yang melakukan dualisasi pekerjaan.

Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik .Serta melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan di dalam Pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah atau Lembaga dan juga menigktakan nilai-nilai demokrasi dan hak asasi manusia, Peningkatan kemakmuran ekonom masyarakat,mengurangi kemiskinan masrakat, meningkatkan perlindungan lingkungan, Meningkatkan pemanfaatan sumber daya alam peningkatan kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Jadi dengan adanya kemampuan pelayanan yang ketat dan koordinasi. akan mempengaruhi keberhasilan aparat atau pegawai dalam peningkatan efektifitas pelayanan. Peningkatan efektifitas pelayanan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kemampuan pimpinan, motivasi yangtinggi dari aparat atau pegawai, struktur organisasi yang jelas dan masih banyak faktor lainnya yang dianggap berperan dalam mempengaruhi kerja.

Dilihat dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik berpersn penting dalam pelayanan ,baik dalam bentuk barang publik maupun jasa.Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti jalan raya, air bersih, telepon umum dan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik, maka kehidupan masyarakat akan baik artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan masyarakat seperti pelayanan kesehatan dan pendidikan serta penyelenggaraan transportasi.

Ada beberapa komponen pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Akte Pernikahan, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor, Surat Izin Mengemudi, Izin Mendirikan Bangunan, Paspor, Akte Tanah, dan yang tidak kalah pentingnya adalah penerbitan Sertifikat Tanah.

Untuk menjamin hak atas tanah yang telah didaftarkan maka diterbitkan ertifikat yang merupakan tanda bukti hak atas tanah, yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pendaftaran tanah,

Sertifikat Tanah atau dari salinan Buku Tanah atau Surat Ukur yang dijilid dalam 1 (satu) sampul yang memuat :

- a. Data Fisk letak, batas-batas, luas, keterangan fisik Tanah dan beban yang ada di atas Tanah.
- b. Data Yuridis: Jenis hak (hak milik, hak guna bangunan, hak gunausaha, hak pakai, hak pengelolaan) dan siapa pernegang hak.

Dari uraian di atas, maka prosedur pengurusan dan penerbitan sertifikat yang di laksanakan Badan Pertanahan Nasional (BPN) menurut pada Peraturan Pemerintah Nomor 10 tahun 1961 tentang Pendaftaran Tanah yang kemudian diganti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun

1997 tentang Pendaftaran Tanah, yang mana dalam mengurus sertifikat harus melewati 3 (tiga) tahap, yang garis besarnya adalah sebagai berikut:

Pemohon sertifikat hak atas tanah dibagi menjadi 4 golongan, dan masing-masing diharuskan memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu yaitu:

- a. Penerima Hak, yaitu para penerima hak atas tanah Negara berdasarkan Surat Keputusan pemberian hak yang dikeluarkan pemerintah cq. Direktur Jenderal Agraria atau pejabat yang ditunjuk. Bagi pemohon ini diharuskan melengkapi syarat dalam kepengurusan adalah :
  1. Asli Surat Keputusan Pemberian hak atas tanah yang bersangkutan.
  2. Tanda lunas pembayaran uang pemasukan yang besarnya telah ditentukan dalam Surat Keputusan pemberian hak atas tanah tersebut.
- b. Para Ahli Waris, yaitu mereka yang menerima warisan tanah, baik tanah bekas hak milik ada ataupun hak-hak lain. Bagi pemohon ini diharuskan melengkapi syarat sebagai berikut :
  1. Surat tanda bukti hak atas tanah, yang berupa sertifikat hak tanah yang bersangkutan.
  2. Bila tanah tersebut sebelumnya belum ada sertifikatnya, maka harus disertakan surat tanda bukti tanah lainnya, seperti surat pajak hasil bumi/petok, lama/perponding lama Indonesia dan Segel-Segel lama, atau surat keputusan penetapan / pemberian hak dari instansi yang berwenang.
  3. Surat Keterangan kepala desa yang dikuatkan oleh camat yang membenarkan surat tanda bukti hak tersebut.
  4. Surat keterangan waris dari instansi yang berwenang.
  5. Surat Pernyataan tentang jumlah tanah yang telah dimiliki.
  6. Turun surat keterangan WNI yang disahkan oleh pejabat yang berwenang.
  7. Keterangan pelunasan pajak tanah sampai saat meninggalnya pewaris.
  8. Ijin peralihan hak jika hal ini disyaratkan.
- c. Para pemilik tanah. yaitu mereka yang mempunyai tanah dari jual-beli, hibah, lelang, konversi hak dan sebagainya. Bagi pemohon ini diharuskan memenuhi syarat :
  1. Bila tanahnya berasal dari jual beli dan hibah:
    - a. Akta jual beli / hibah dari PPAT.
    - b. Sertifikat tanah yang bersangkutan.
    - c. Bila tanah tersebut sebelumnya belum ada sertifikatnya, maka harus disertakan surat tanda bukti tanah lainnya, seperti surat pajak

- hasil burni/petok D lama/perponding lama Indonesiaa dan Segel-Segel lama, atau surat keputusan penegasan/pemberian haak dari instaansi yang berwenang.
- d. Surat keterangan daari kepala desaa yang dikuatkan oleh camat yang membenaarkan surat tanda bukti hak tersebut.
  - e. Surat pernyataan tentaang jumlah tanah yang telah dimiliki.
  - f. Turunan surat keterangan WNI yang telaah disahkan oleh pejabat berwenaang.
  - g. Ijin peralihan haak jika hal ini disyaratkan.
2. Bila tanahnya beraasal dari lelang :
- a. Kutipaan otentik berita acara lelaang dari kantor lelaang.
  - b. Sertifikaat taanah yang bersangkutan atau tanda bukti hak atas tanaah lainnya yang telah kepala desa dan dikuatkan oleh camat.
  - c. Surat pernyaataan tentaang jumlah tanah yang telah dimiliki.
  - d. Keterangan pelunasan / bukti lunas pajak tanah yang bersangkutan.
  - e. Turunan suraat keteraangan WNI yang telah disahkan oleh pejabat berwenaang.
  - f. Surat Keterangan Pendaftaran Tanaah (SKPT) yang diminta sebelum lelaang.

Namun dalam tatanan kenyataan pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru sangatlah berbelit dan mempunyai banyak pintu birokrasi, pengurusan tanah selama ini sudah menjadi suatu fenomena yang sering terjadi di tanah air. Mengenai rumitnya prosedur pengurusan sertifikat tanah dan segudang Permasalahan lain yang mewarnai setiap pengurusan surat-surat tanah. Hal semacam ini terkesan disengaja oleh pihak-pihak yang ingin mengambil keuntungan, sehingga membawa dampak orang enggan mengurus hak atas tanah dalam memperoleh kepastian hukum atas bidang tanah yang dikuasai/ dimilikinya.

Hal ini merupakan salah satu alasan mengapa banyak masyarakat yang melakukan jalan pintas di dalam pembuatan sertifikat tanah mereka, yaitu dengan tidak mengurus sendiri tetapi melalui pihak-pihak lain yang tidak profesional. Hal ini dilakukan karena dengan didasari pandangan mereka mengenai pengurusan pembuatan sertifikat tanah yang mereka anggap rumit. Para pelanggan merasa selalu dipermainkan oleh pihak yang mengurus sertifikat tanah. Selain itu juga munculnya suatu permasalahan akibat adanya sertifikat tanah palsu atau sertifikat dobel yang masih banyak beredar di masyarakat. Sehingga sewaktu-waktu hal ini dapat memicu konflik atau

sengketa antar sesama warga yang sama-sama mengaku mempunyai hak atas suatu tanah dan sama-sama mengaku telah memiliki sertifikat tanah atas tanah tersebut. Tentu saja hal ini dapat menimbulkan rasa tidak aman serta tidak nyaman dalam masyarakat. Sehingga masyarakat memerlukan penguatan atas hak-hak tanah mereka secara pasti.

Berikut rekapitulasi kegiatan penerbitan sertifikat hak tanah pribadi di Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru

**Tabel I.1 Rekapitulasi Penerbitan Sertifikat Tanah Pribadi Di Kota Pekanbaru.**

No	Perbulan	Hak Milik		Hak Guna Usaha		Hak Guna Bangunan		Hak Pakai	
		Bidang	Luas	Bidang	Luas	Bidang	Luas	Bidang	Luas
1	Januari	528	216,57	-	-	376	575,08	3	-
2	Febuari	596	216,54	-	-	212	87,20	3	-
3	Maret	535	200,93	-	-	236	139,37	3	-
4	April	564	225,8	-	-	375	165,5	8	-
5	Mei	419	151,7	-	-	101	141,98	1	-
6	Juni	514	208,6	-	-	455	148,26	-	-
7	Juli	313	99,00	-	-	38	45,2	1	-
8	Agustus	501	130,6	-	-	148	63,97	-	-
9	Septemb	368	89,63	-	-	134	115,9	-	-
10	Oktober	365	112,24	-	-	368	100,5	-	-
Jumlah		4,703	1.55.57	0	0	2.443	1.582.96	16	-

Sumber : *Badan Pertahanan Badan Nasional Tahun 2016.*

Untuk laancarnya taahap-tahap tersebut diatas, pemohon senantiasaa dituntut untuk aaktif dan rajin mengurus permohonannya itu. Segala kekurangan persyaratan bila mungkin ada, haarus diusahakan untuk dilengkaapinyaa sendiri. Kelincahaan daalam mengurus kelengkaapaan

dari syarat-syarat ini akan sangat berpengaruh terhadap cepat atau lambatnya penerbitan sertifikat. Untuk itu perlu adanya komunikasi aktif yang dilakukan oleh pemohon kepada petugas di Badan Pertanahan Nasional untuk mengetahui proses pengurusan/penerbitan sertifikat.

Efektifitas pelayanan menjadi perhatian instansi pemerintahan, hal ini juga terjadi di Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang ada di Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru, penulis memilih judul: "Evaluasi pelayanan Badan Pertanahan Nasional Dalam Menerbitkan Sertifikat Hak Guna Tanah Pribadi di Kota Pekanbaru"

## **B. Fenomena Empiris**

Berdasarkan Hasil *Survey* yang penulis lakukan di Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru maka penulis menemukan Fenomena. Empiris diantaranya yaitu:

1. Masih belum jelasnya waktu penerbitan dalam penerbitan sertifikat hak tanah milik pribadi pada Badan Pertanahan Nasional Pekanbaru.
2. Tidak transparannya anggaran dalam menerbitkan sertifikat hak tanah milik pribadi, karena ketentuan biaya pengujian, biaya pemeriksaan tanah dan biaya pendaftaran tanah tidak pernah disebutkan ketika pengurusan permohonan hak tanah.
3. Masih rendahnya keprofesionalan dalam pelayanan publik pada Badan Pertanahan Nasional Pekanbaru terhadap penerbitan sertifikat tanah hak milik.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang masalah diatas, maka pokok rumusan masalah penelitian ini ialah "Evaluasi Pelayanan Badan Pertanahan Nasional dalam menerbitkan sertifikat hak gunatanah pribadi di Kota Pekanbaru?"

## **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka terdapat beberapa tujuan penelitian yakni :

- a) Untuk mengetahui proses penerbitan sertifikat tanah yang didaftarkan di Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.
- b) Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang transparan pada Badan Pertanahan Nasional Pekanbaru terhadap penerbitan sertifikat tanah.

## 2. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan teoritis yaitu penelitian ini diharapkan mampu mengisi dan ikut berpartisipasi dalam perkembangan ilmu Ilmu Pemerintahan, khususnya tentang peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik seperti Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.
- b. Kegunaan akademis yaitu penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan masukan untuk peneliti berikutnya dengan jenis penelitian yang sama yaitu terkait pembahasan tentang Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Dalam Menertibkan Sertifikat Tanah Milik Pribadi Di Kota Pekanbaru.
- c. Kegunaan praktis yaitu penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Kota Pekanbaru, khususnya Badan Pertanahan Nasional Dalam Menertibkan Sertifikat Tanah Milik Pribadi Di Kota Pekanbaru.

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

Dalam rangka memperjelas arah dan tujuan penelitian ini sesuai dengan judulnya, maka perlu diberi beberapa pengertian umum yang erat hubungannya dengan penulisan terutama dalam mengnalisa masalah yang dibahas. Adapun sebagai bahan acuan penulis mengangkat judul penelitian “Evaluasi Pelayanan Badan Pertahanan Nasional Dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Pribadi Di Kota Pekanbaru” maka berikut ini penuliis kemukakan beberapsa konsep atsaupun teori-teori yang mendukung sertaa yaang berkaaitan dengaan variaabel yaang teliti untuk memcahkaan permaasalahan yaang akaan penulis teliti antara lain:

#### A. Studi Kepustakaan

##### 1. Ilmu Pemerintahan

Ilmu pemerintahan menurut H.A Brasz dalam Syafie (2011:62-63) adalah ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga pemerintahan umum itu disusun dan difungsikan baik secara ke dalam maupun keluar terhadap warganya.

Dalam pengertian lain. Van Poejle dalam Syafie (2011:62) mendefinisikan ilmu pemerintahan sebagai ilmu yang mengajarkan bagaimana Dinas umum disusun dan dipimpin dengan sebaik-baiknya, dan dalam pengertian yang sama Rosanthal dalam Syafie (2005:21) menjelaskan ilmu pemerintahan adalah ilmu yang menggeluti studi tentang penunjukan cara kerja kedalam dan ke luar struktur dan proses pemerintahan umum.

Sedangkan Taliziduhu Ndraha dalam syafie (2011:63) mendefenisikan ilmu pemerintashan ysakni ilmu yang mempelasjari bagaimsana memenuhi daan melindungi kebutuhan dan tuntutan setiaap oraang akaan jasaa public dan layanan sipil dalaam hubungan pemerintaahan (sehingga dapat diterimaa) paada saat dibutuhkan oleh oraang yang bersangkutan.

Meenurut Syaafie (2011:66) ilmu pemerintaahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinaasi dan kemampuan memimpin bidaang legislasi, yudikasi dan

eksekusi, dalam hubungan pusat dengan daerah, antar lembaga serta anatara yang memerintah dengan yang diperintah secara baik dan benar dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan.

Selanjutnya menurut Montesque (dalam setiawan,2004:3) pemerintah adalah seluruh lembaga Negara yang bisa dikenal dengan nama Trias Politica baik itu legislatif (membuat undang-undang), eksekutif (melaksanakan undang-undang) maupun yudikatif (mengawasi pelaksanaan undang-undang), sehingga bisa diketahui bahwa pemerintahan merupakan suatu sistem yang terdiri dari beberapa sub sistem yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan dilaksanakan oleh eksekutif,legislatif dan yudikatif sebagai subsitem tersebut.

Rasyid mengemukakan bahwa:“Untuk mengetahui suatu masyarakat,maka lihatlah pemerintahannya. Artinya, fungsi-fungsi pemerintahan yang dijalankan pada saat tertentu akan menggambarkan kualitas pemerintahan itu sendiri, tugas pokok selanjutny adalah bagaimana pelayanan dapat membuahkan keadilan,pemberdayaan yang membuahkan kemandirian,serta pembangunan yang menciptakan kemakmuran.(Dalam Nabolo,2006:23)

Fungsi pemerintah secara umum adalah : (musanaf 1992:22).

- a. Menetapkan pelaksanaan serta penyelenggaraan segala urusan pemerintahan
- b. Pembangunan,dan
- c. Pembinaan masyarakat.

Penyelenggaraan pemerintahan maupun pembangunan menghendaki terlaksananya sebagai kebijaksanaan dan program oleh seluruh badan pemerintah. Berbagai pelaksanaan program dan pencapaian sasaran pembangunan yang ada merupakan kegiatan yang bersifat antara sektor dan antara lembaga.

Menurut peraturan pemerintah Nomor 73 tahun 2005 tentang kelurahan menyebutkan kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten kota dalam wilayah kerja kecamatan.

Pembinaan sebagai suatu konsep yang selalu dipakai untuk memacu pertumbuhan pembangunan di berbagai sektor selalu mendapat perhatian dari pemerintah. Hal ini tentu disebabkan karena pemerintah bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pembangunan

sementara pembangunan akan berhasil bila masyarakat tau dan mengerti apa yang seharusnya ia lakukan sebagai bagian dari pergerakan pembangunan.

Apabila jika dilihat dari birokrasi pemerintahan yang sekarang sebagai berjalan, pemerintahan daerah dituntut untuk menata kembali format organisasi pemerintahan dan aktifitasnya. Selama ini pemerintahan yang dinyalakan belum dilaksanakan secara maksimal, hal ini dikarenakan kinerja aparat yang masih lemah. Secara substantif, menurut rasyid (1997:48) tugas pokok pemerintahan dibagi dalam 3 fungsi pokok yakni :

- 1) Pelayanan (service )
- 2) Pemberdayaan (empowerment)
- 3) Pembangunan (development)

Pembinaan sebagai suatu konsep yang selalu dipakai untuk memacu pertumbuhan pembangunan di berbagai sektor selalu mendapat perhatian dari pemerintah. Hal ini tentu disebabkan karena pemerintah bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pembangunan sementara pembangunan akan berhasil apabila masyarakat tahu dan mengerti apa yang seharusnya ia lakukan sebagai bagian dari penggerak pembangunan. Karena itu peranan pemerintah dalam hal ini Lurah diharapkan melakukan berbagai pembinaan terhadap lembaga-lembaga kemasyarakatan yang ada dilingkungan kerjanya.

Selain itu menurut Sitomorang 1994 :176 bahwa pembinaan dilakukan untuk meningkatkan kemampuan semangat dan kegairahan kerja disiplin dalam melaksanakan tugas yang bertanggung jawab dan mempunyai nilai yang bertentangan dengan maksud serta kepentingan tugas.

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

Ndraha (2011:74-75) menjelaskan berbagai konsep tentang pemerintahan sebagai berikut:

1. Baadan publik, yaaitu semua baadan yang bertanggung jawab dalam sebagian atau seluruh *rute pro pading* suatu jaasa atau layanan melalui otorisasi atau privatisasi.
2. Pemerintaah dalam arti terluas adalah semua lembaga negara seperti di atur dalam Undang-Undang Dasar (konstitusi) suatu negara.
3. Pemerintaah dalam arti luas adalah semua lembaga negara yang oleh konstitusi negara yang bersangkutan disebut sebagai pemegang kekuasaan pemerintahan.
4. Pemerintah dalam arti sempit yaitu lembaga negara yang memegang kekuasaan eksekutif saja
5. Pemerintah dalam arti tersempit yaitu lembaga negara yang memegang fungsi birokrasi, birokrasi adalah aparat pemerintah yang diangkat atau ditunjuk dan bukan dipilih melalui pemilihan oleh lembaga perwakilan.
6. Pemerintaah dalam arti pelayanan, di ambil dari konsep *civie servaanc*, di sini pemerintaah di anggap sebagai sebuah warung (Toko) dan pemerintaah adalah pelayan yang melayani pelanggan (Pembeli)
7. Pemerintaah dalam konsep pemerintah pusat, yaitu pengguna kekuasaan negara pada tingkat pusat (tertinggi), pada umumnya dihadapkan pada konsep pemerintah daerah.
8. Pemerintaah dalam konsep pemerintah daerah, berbeda dengan pemerintaah pusat yang di anggap mewakili negara, pemerintah daerah di anggap mewakili masyarakat, karena daerah adalah masyarakat hukum yang tertentu batas-batasnya.
9. Pemerintaah dalam konsep wilayah. Pemerintah dalam arti ini di kenal dengan negara yang menggunakan azas dekonsentrasi dan desentralisasi, contohnya Indonesia di bawah UU Nomor 5 Tahun 1974 tentang pokok-pokok pemerintah di daerah. Kekuasaan urusan pusat di daerah di kelola oleh pemerintah wilayah.
10. Pemerintaah dalam konsep pemerintahan dalam negeri, konsep ini berasal dari tradisi pemerintahan Belanda di bahaas secara panjang lebar oleh baayusuryaningrat dalam mengenaal ilmu pemerintahan.
11. Pemerintaah dalam konteks ilmu pemerintahan adalah semua lembaga yang di anggap mampu, normatif atau secara infirik memproses jaasa publik dan layanan civil.

Lebih lanjut menurut Ndraha (2007:9) mengatakan Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jaasa publik dan pelayanan *civil* dalam hubungan pemerintaah (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Konsep Pemerintahan Menurut UNDP dalam Yusri Munaf (2016:86) menjelaskan bahwa Pemerintahan diterjemahkan menjadi tata pemerintahan yaitu penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan di antara mereka.

## 2. Evaluasi Pelayanan

Pada prinsipnya tipe evaluasi kebijakan sangat bervariasi tergantung dari tujuan dan level yang akan dicapai. Dan segi waktu evaluasi, ada yang menggolongkan menjadi evaluasi preventif kebijakan dan evaluasi sumatif kebijakan. Implementasi mulai berlangsung pada tahap penyusunan program. Adapun cara penyusunan program, menurut Mazmanian dan Sabatier, adalah dengan mengikuti beberapa langkah berikut:

- a. Mengidentifikasi masalah yang harus diintervensi,
- b. Menegaskan tujuan yang hendak dicapai dan
- c. Merancang struktur proses implementasi.

Evaluasi pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparat negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

*New Public Services* merupakan paradigma baru dalam pelayanan publik yang merupakan perkembangan paradigma sebelumnya, yakni *New Public Management* (NPM). Munculnya NPM mencapai puncaknya ketika diterapkan prinsip *good governance* (kepemerintahan yang baik). Dalam perkembangan selanjutnya, kira-kira 10 tahun kemudian NPS muncul. Beberapa hal yang terkait dengan manajemen klasik dan NPM harus ditinggalkan, saat ini pengukuran evaluasi pelayanan publik terdiri dari beberapa hal:

### 1. Keterbukaan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus berdasarkan keterbukaan dari beberapa segmen dalam pelayanan publik, seperti keterbukaan prosedur pelayanan publik, keterbukaan persyaratan pelayanan dan keterbukaan biaya pelayanan.

Indikator keterbukaan ini hanya terdapat dalam Kepmen PAN RI No. 58/2002. Indikator ini selanjutnya dibagi dalam 3 sub indikator, yaitu keterbukaan prosedur pelayanan, keterbukaan persyaratan pelayanan, dan keterbukaan biaya pelayanan

2. Kemudahan

Konsep mempermudah warga Negara dalam pengurusan data-data yang dimohonkan harus sesuai dengan asas dapat diakses oleh siapa pun warga negara.

Indikator kemudahan ini terdapat dalam dua Kepmen PAN, yaitu Kepmen PAN No. 63/2003 dan Kepmen PAN RI No. 25/2004, yang berkaitan dengan kemudahan alur pelayanan. Selain itu juga terdapat dalam servqual for citizen (NPS). Hasil gabungan tersebut melahirkan 3 sub indikator, yaitu kemudahan alur pelayanan, kemudahan memperoleh pelayanan dan kemudahan mengakses tempat pelayanan.

3. Kepastian

Pemohon pelayanan public harus mendapat kepastian dalam permohonan hak warga Negara, mulai dari siapa petugas yang memberikan pelayanan dan kepastian waktu pelayanan Indikator kepastian ini terdapat dalam ketiga Kepmen PAN RI dan juga servqual Bertaa servqual for citizen. Hasil gabungan dari ketiga Kepmen PAN dan servqual tersebut melahirkan 4 sub indikator, yaitu kepastian biaya pelayanan, kepastian waktu pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian sesuai standar dan kepastian (kejelasan) satuan/petugas yang memberikan pelayanan

4. Keadilaan

Indikator keadilan ini terdapat dalam Kepmen PAN No. 25/2004. Selain itu juga terdapat dalam servqual for citizen (NPS). Variabel ini hanya berkaitan dengan satu hal yaitu adil atau perlakuan yang lamaa ketika menerima pelayanan.

5. Profesionalisme Petugas

Istilah profesional itu berlaku untuk semua aparat mulai dari tingkat atas sampai tingkat bawah. Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing.

Untuk menciptakan kadar profesionalitas dalam melaksanakan mini institusi persyaratan dasarnya adalah tersedianya sumber daya manusia yang andal, pekeadaan yang terprogram dengan baik waktu yang tersedia untuk melaksanakan program tersebut serta adanya dukungan dana yang memadai dan fasilitas yang memadai dan fasilitas yang mendukung.

Indikator ini terdapat dalam tiga Kepmen PAN, yaitu Kepmen PAN No. 58/2002, Kepmen PAN No. 63/2003 dan Kepmen PAN No. 25/2004. Selain itu juga terdapat dalam servqual Zeithml dan servqual for citizen (NPS). Hasil gabungan dari servqual

dan Kepmen PAN untuk dimensi ini melahirkan 6 sub indikator, yaitu kedisiplinaan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas serta kejujuran petugas (tidak pungli)

6. Sarana dan Fasilitas

Indikator ini terdapat tiga Kepmen PAN, yaitu Kepmen PAN No. 58/2002, Kepmen PAN No. 63/2003 dan Kepmen PAN No.25/2004. Selain itu juga terdapat dalam servqual dari Zeithaml, dkk. Hasil gabungan dari servqual dan Kepmen PAN melahirkan 3 sub indikator, yaitu ketersediaan sarana dan fasilitas, kenyamanan yang dirasakan dan ketersediaan fasilitas penunjang

7. Keamanan.

Indikator ini terdapat dalam dua Kepmen PAN, yaitu Kepmen PAN No. 63/2003 dan Kepmen PAN No. 25/2004. Selain itu juga terdapat dalam servqual for citizen (NPS). Hasil gabungan melahirkan 2 sub indikator, yaitu keamanan lingkungan dan sarana serta perasaan aman dalam pelayanan

8. Kompensasi.

Indikator ini tidak terdapat baik dalam servqual maupun Kepmen PAN. Indikator ini hanya terdapat dalam ukuran pelayanan publik di Amerika Serikat saat Presiden Clinton berkuasa. Indikator ini dikembangkan dalam 2 sub indikator, yaitu ketersediaan kompensasi dan kepuasan yang dirasakan.

9. Sistem Penanganan Keluhan.

Indikator ini tidak terdapat dalam servqual. Indikator ini terdapat dalam ukuran pelayanan publik di Amerika Serikat saat Presiden Clinton berkuasa dan juga terdapat dalam Kepmen PAN No. 63/2003. Indikator ini selanjutnya dikembangkan dalam 2 sub indikator, yaitu ketersediaan Sistem penanganan keluhan dan kepuasan yang dirasakan.

## 2. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara

yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

3. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
4. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

Ada beberapa pakar yang mengartikan pelayanan publik menurut kata demi kata yang ada. Pengertian kata demi kata mengenai pelayanan publik yang dikemukakan oleh Kotler dalam Sampara Lukman (yang dikutip oleh Lijan Poltak Sinambela, dkk) misalnya, menyatakan bahwa: "Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan, meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik". Selanjutnya Sampara berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Daalam Kaamus Besar Bahasa Indonesia, diartikan bahwa: "Pelayanan adalah hal, cara atau hasil pekerjaan melayani". Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa Inggris, public, yang berarti umum, masyarakat dan negara. Dalam, perjalanannya, kata publik telah dibakukan dalam bahasa Indonesia, yang berarti umum, orang banyak, ramai. Oleh Ibnu Kencana Syafei (2001) publik diartikan: "Sejumlah manusia yang mempunyai kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki".

Oleh karena itu pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap, sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan

meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik, juga diaartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan.

Selanjutnya menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAW7/2003: Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Pengertian lain yang akan menambah pengetahuan kita tentang pelayanan publik adalah pengertian menurut Rancangan Undang-Undang Republik Indonesia tentang Pelayanan Publik. Dalam Rancangan Undang-Undang tersebut, menyebutkan bahwa pengertian pelayanan publik adalah “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/251M.PAN/2/2004 adalah: “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Dalam hubungan dengan pemberian layanan terhadap publik, penting untuk memperhatikan kategori layanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Henry yang pertama pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang menghasilkan beberapa bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, Kedua, kelompok pelayanan barang menghasilkan beberapa bentuk barang yang dibutuhkan oleh publik, ketiga, pelayanan jasa merupakan pelayanan yang menghasilkan beberapa bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik sedangkan pengelolaan pelayanan publik menurut keputusan Menteri pendayagunaan aparatur sipil negara dibagi menjadi 4 (empat), yaitu :

Dengan penentuan judul evaluasi pelayanan publik maka timbul beberapa konsep indikator evaluasi pelayan publik (Endang p siagian, 2015):

1. Kejelasan dan Kepaastian yang menyanakut prosedur/tatacara pelayanan umum, persyaratan, baik teknis maupun administratif, unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian, hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima, pelayanan berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan kelengkapannya sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Ini menghasilkan 4 sub indikator yaitu, kepastian biaya pelayanan, kepastian waktu pelayanan, ketetapan waktu penyelesaian sesuai standar dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
2. Keterbukaan pelayanan, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus berdasarkan keterbukaan dari beberapa segmen pelayanan publik yang terbagi dalam 3 sub indikator, yaitu keterbukaan prosedur pelayanan, keterbukaan persyaratan pelayanan dan keterbukaan biaya pelayanan.
3. Profesionalitas dapat diukur dari kedisiplinan petugas, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas serta kejujuran petugas dalam melakukan pelayanan publik petugas juga memberikan prosedur pelayanan harus dilaksanakan secara mudah, cepat tepat, lancar, dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Efisien, meliputi persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan prosedur pelayanan yang diberikan.

Jika dijabarkan lebih rinci maka evaluasi pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, utamanya meneliti:

1. Dasar hukum adalah Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan
2. Persyaratan adalah Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

3. Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu Penyelesaian adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhi persyaratan teknis / persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.
5. Biaya/tarif pelayanan adalah Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
6. Produk Pelayanan adalah Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana parasarana/ Fasilitas adalah Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana adalah Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
9. Pengawas Internal adalah Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana
10. Penanganan pengaduan adalah saran, dan masukan sebagai tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jaminan pelayanan adalah sesuatu yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
12. Jaminan keamanan adalah jaminan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguguan.
13. Evaluasi kinerja pelaksana adalah Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Dari indikator diatas, peneliti hanya membatasi/mengambil 6 (enam) indikator saja, adapun indikator yang diambil adalah:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu dengan lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan.

Yang meliputi sub indikator sebagai berikut:

- a. Kejelasan tahapan
- b. Kesederhanaan prosedur
- c. Kepastian informasi

2. Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu pelayanan suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhi persyaratan teknis/persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.

Yang meliputi sub indikator sebagai berikut :

- a. Ketertiban
- b. Kepastian waktu
- c. Sosialisasi/publikasi

3. Biaya/tarif pelayanan

Biaya/tarif pelayanan adalah segala biaya dan rincian dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai engan ketentuan peraturan perundang-undangan. Yang meliputi sub indikator sebagai berikut:

- a. Kejelasan dan rincian biaya
- b. Ketetapan biaya
- c. Publikasi
- d. Tanda bukti resmi

4. Kompetensi pelaksanaan

Kompetensi pelaksana adalah Kemampuan yang hams dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Yang meliputi sub indikator sebagai berikut :

- a. Pengetahuan
- b. Keahlian
- c. Pengalaman

5. Penanganan pengaduan

Penanganan pengaduan adalah saran, dan masukan sebagai tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

Yang meliputi sub indikator sebagai berikut:

- a. Kejelasan tata cara pengaduan
- b. Sosialisasi/Publikasi
- c. Kejelasan tindak lanjut pengaduan

6. Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan adalah sesuatu yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan

Yang meliputi sub indikator sebagai berikut:

- a. Memiliki standar pelayanan minimum
- b. Publikasi
- c. Kejelasan standar pelayanan.

Dalam perbandingan penelitian yang sebelumnya pernah diteliti yakni mengenai Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kepulauan Meranti yang mana peneliti memfokuskan pada pelaksanaan Peraturan Badan Pertanahan Nasional tersebut apakah terlaksana dengan baik, perbandingan penelitian kedua adalah Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pelalawan dengan memfokuskan pada penerbitan sertifikat tanah di BPN Kabupaten Pelalawan, perbandingan penelitian skripsi ketiga adalah Kualitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru penelitian ini juga memfokuskan pada pelayanan pelaksanaan pengurusan sertifikat tanah di BPN Kota Dumai. Walaupun penelitian ini memfokuskan pada penerbitan sertifikat tanah tapi lokasi kantor BPN yang diteliti berbeda dan dengan perbedaan itu pasti memiliki tantangan dan dinamika yang berbeda pula yakni pada evaluasi pelayanan dalam menerbitkan sertifikat tanah di BPN Kota Pekanbaru.

### **3. Birokrasi Dalam Pelayanan Publik**

Tidak ada pihak yang dapat memungkiri tentang pesatnya perubahan sistem pemerintahan di Indonesia. Perubahan itu, perubahan itu terutama dalam beberapa tahun terakhir sejak 1998. Namun, masalah kebijakan dan pelayanan publik juga semakin berkembang menjadi isu sentral yang memerlukan penataan sistem kebijakan publik yang lebih partisipatoris. Itulah sebabnya gerakan reformasi menjadi komitmen kolektif masyarakat Indonesia untuk mendorong pemerintah menciptakan kebijakan dan pelayanan publik yang semakin baik dan memihak kepada kepentingan luas masyarakat. Karena setuju atau tidak setuju, hal itulah yang banyak merugikan publik selama pemerintahan orde baru, bahkan hingga sekarang. Untuk itu salah satu dimensi dari keinginan

perubahan itu adalah pemihakan pemerintah kepada kepentingan publik melalui pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik yang lebih menguntungkan. (Lijian, 2014:33)

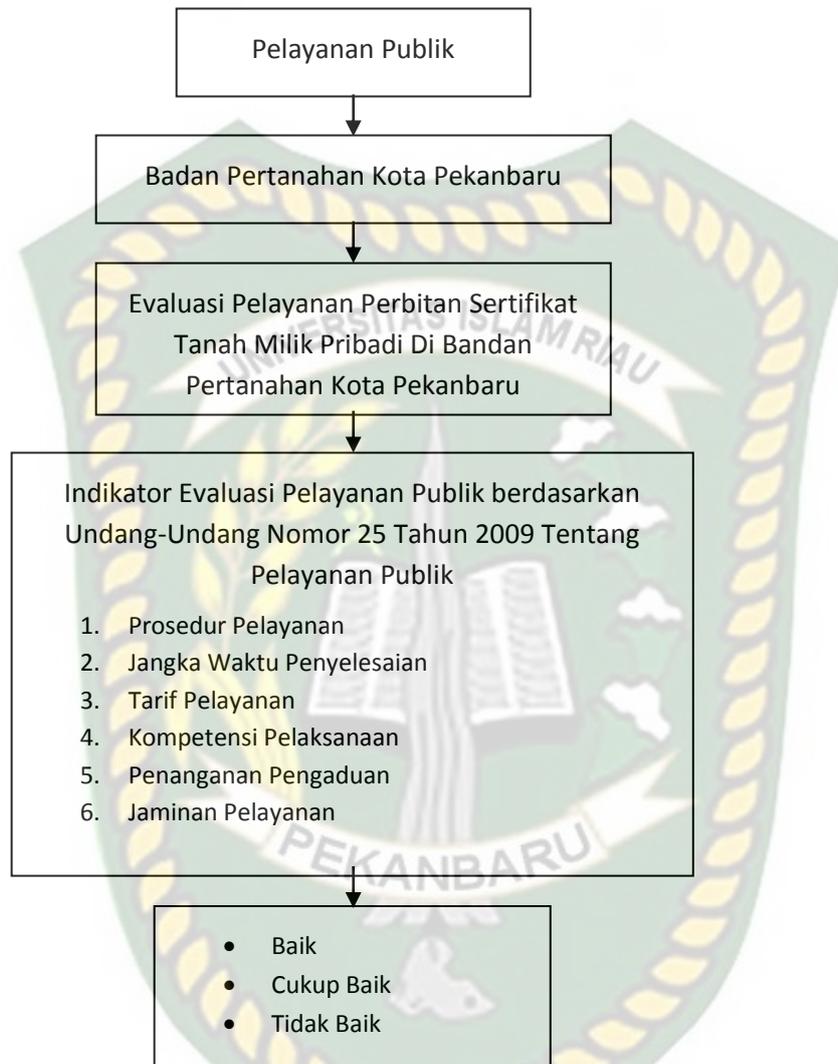
Selama campur tangan pemerintah (birokrasi) terlalu luas dalam sektor kehidupan publik, dipastikan pelayanan publik akan semakin kompleks dan kemungkinan aktifitas kegiatan publik juga akan berbiaya tinggi, utamanya dalam sektor kegiatan ekonomi, karena pengalaman menunjukkan bahwa, orientasi birokrasi dalam arti *red tape*, banyak meja yang harus dilalui dalam pelayanan jasa adalah inefisiensi dalam kegiatan publik. Kondisi ini masih menggejala di banyak sektor pelayanan birokrasi pemerintahan. Hal inilah yang tidak dapat dibiarkan karena dapat menyumbang pada ketidakpercayaan masyarakat pada pemerintahan. Lebih luas lagi, investasi akan semakin berkurang. (Lijian, 2014:34)

#### **B. Kerangka Pikir**

Kemampuan dan tugas-tugas Badan Pertanahan Nasional secara langsung memberikan atau mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu dalam pengurusan sertifikat tanah pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru harus mampu melaksanakan visi misi kelembagaannya sehingga hasil dari visi misi tersebut dapat dirasakan oleh masyarakat. Dalam pelaksanaan Pelayanan haruslah berjalan dengan unsur-unsur dan komponen yang merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan tersebut. Oleh karena itu dengan adanya standar pelayanan yang telah ditetapkan, maka pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Pada dasarnya setiap peneliti harus memiliki kerangka pikir untuk mempermudah pemetaan terhadap objek yang akan diteliti. Adapun kerangka pikir tersebut dapat dilihat melalui gambar dibawah ini.

**Gambar II.1 :** Kerangka Pikir Tentang Evaluasi Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Pribadi Di Kota Pekanbaru.



### C. Konsep Operasional

Konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu. Pengguna konsep ini diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikiran dengan menggunakan salah satu istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan satu sama lainnya.

Sebagaimana uraian pada kerangka pemikiran diatas, penulis mencoba mengkombinasikan konsep teori beberapa pemikiran diatas, penulis mencoba mengkombinasikan konsep teori beberapa

akar dan menurut ketentuan yang berlaku dan yang berkaitan dengan penelitian ini yang menjadi variabel penelitian adalah:

1. Pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat menerima pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang diperlukan
2. Pelayanan adalah merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
3. Kualitas pelayanan adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan
4. Indiator Variabel:
  - a. Prosedur Pelayanan
  - b. Jangka Waktu Penyelesaian
  - c. Tarif Pelayanan
  - d. Kompetensi Pelaksanaan
  - e. Penanganan Pengaduan
  - f. Jaminan Pelayanan

#### D. Operasional Variabel

**Tabel II.2: Operasional Variabel Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Badan Pertahanan Nasional Dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Pribadi Di Kota Pekanbaru.**

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala Ukuran
1	2	3	4	5
Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangdanga	Evaluasi Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Pribadi.	1. Prosedur Pelayanan	a. Kejelasan Tahapan b. Kesederhanaan Prosedur c. Kepastian Informasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baik</li> <li>• Cukup Baik</li> <li>• Tidak Baik</li> </ul>
		2. Jangka Waktu Penyelesaian	a. Kepastian Waktu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baik</li> <li>• Cukup Baik</li> <li>• Tidak Baik</li> </ul>

n bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.(Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	3. Tarif Pelayanan	a. Kejelasan dan kepastian rincian biaya b. Ketetapan biaya c. Tanda Bukti Resmi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baik</li> <li>• Cukup Baik</li> <li>• Tidak Baik</li> </ul>
	4. Kompetensi Pelaksana	a. Pengetahuan b. Keahlian c. Pengalaman	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baik</li> <li>• Cukup Baik</li> <li>• Tidak Baik</li> </ul>
	5. Penanganan Pengaduan	a. Kejelasan tata cara pengaduan b. Sosialisasi/ Atau Publikasi c. Kejelasan tindak lanjut pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baik</li> <li>• Cukup Baik</li> <li>• Tidak Baik</li> </ul>
	6. Jaminan Pelayanan	a. Memiliki standar pelayanan minimum b. Publikasi c. Kejelasan standar pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baik</li> <li>• Cukup Baik</li> <li>• Tidak Baik</li> </ul>

Sumber : Modifikasi Penulis, 2019

### E. Teknik Pengukuran

Setelah dikemukakan beberapa konsep yang bersangkutan dengan penelitian ini, maka penulis membentuk pengukuran atas variabel dan indikator variabel. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah pada kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru

- Baik** : Apabila jawaban responden terhadap variabel Evaluasi Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Pribadi Di Kota Pekanbaru berada pada katagori 67%-100%
- Cukup Baik** : Apabila jawaban responden terhadap variabel Evaluasi Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Pribadi Di Kota Pekanbaru berada pada katagori 34%-66%

Tidak Baik : Apabila jawaban responden terhadap variabel Evaluasi Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Pribadi Di Kota Pekanbaru berada pada katagori 1%-33%

Adapun teknik pengukuran untuk masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

### 1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama dengan lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan.

Baik : Apabila jawaban responden terhadap variabel Evaluasi Prosedur Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Pribadi pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru pada katagori 67%-100%

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap variabel Evaluasi Prosedur Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Pribadi pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru pada katagori 34%-66%

Tidak Baik : Apabila jawaban responden terhadap variabel Evaluasi Prosedur Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Pribadi pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru pada katagori 1%-33%

### 2. Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu pelayanan suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhi persyaratan teknis/persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.

Baik : Apabila jawaban responden terhadap variabel Evaluasi Jangka waktu penyelesaian sertifikat tanah pribadi pada kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru Katagori 67%-100%

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap variabel Evaluasi Jangka waktu penyelesaian sertifikat tanah pribadi pada kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru Katagori 34%-66%

Tidak Baik : Apabila jawaban responden terhadap variabel Evaluasi Jangka waktu penyelesaian sertifikat tanah pribadi pada kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru Katagori 1%-33%

### 3. Biaya/Tarif Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan adalah segala biaya dan rincian dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai engan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Baik : Apabila jawaban responden terhadap variabel Evaluasi Biaya/Tarif Pelayanan sertifikat tanah pribadi pada kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekabaru Katagori 67%-100%

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap variabel Evaluasi Biaya/Tarif Pelayanan sertifikat tanah pribadi pada kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekabaru Katagori 34%-66%

Tidak Baik : Apabila jawaban responden terhadap variabel Evaluasi Biaya/Tarif Pelayanan sertifikat tanah pribadi pada kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekabaru Katagori 1%-33%

### 4. Kompetensi pelaksanaan

Kompetensi pelaksana adalah Kemampuan yang hams dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Baik : Apabila jawaban responden terhadap variabel Kompetensi pelaksana pelayanan sertifikat tanah pribadi pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru Kategori 67%-100%

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap variabel Kompetensi pelaksana pelayanan sertifikat tanah pribadi pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru Kategori 34%-66%

Tidak Baik : Apabila jawaban responden terhadap variabel Kompetensi pelaksana pelayanan sertifikat tanah pribadi pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru Kategori 1%-33%

#### 5. Penanganan pengaduan

Penanganan pengaduan adalah saran, dan masukan sebagai tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

Baik : Apabila jawaban responden terhadap variabel penanganan pengaduan pelayanan sertifikat tanah pribadi pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru katagori 67%-100%

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap variabel penanganan pengaduan pelayanan sertifikat tanah pribadi pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru katagori 34%-66%

Tidak Baik : Apabila jawaban responden terhadap variabel penanganan pengaduan pelayanan sertifikat tanah pribadi pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru katagori 1%-33%

#### 6. Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan adalah sesuatu yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan

Baik : Apabila jawaban responden terhadap variabel jaminan pelayanan sertifikat tanah pribadi pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru katagori 67%-100%

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap variabel jaminan pelayanan sertifikat tanah pribadi pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru katagori 34%-66%

Tidak Baik : Apabila jawaban responden terhadap variabel jaminan pelayanan sertifikat tanah pribadi pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru katagori 1%-33%



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian yang bertipe Deskriptif dengan menggunakan metode Kuantitatif (Mardalis, 2010:26) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung untuk mendeskripsikan, mencatat, analisa dan menginterpretasikanyang sekarang ini terjadi / ada dengan mengambil informasi yang berkaitan dengan hasil penelitian ke objek yang akan diteliti berdasarkan pengamatan, baik berupa data dalam bentuk dokumen, jawaban responden, maupun pengalaman-pengalaman dan observasi di kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) Kota Pekanbaru.

#### B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru untuk meneliti Evaluasi Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Pribadi Di Kota Pekanbaru.

Dalam hal ini yang menjadi pertimbangan peneliti untuk menetapkan pemilihan lokasi di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.karena adanya relevansi masalah yang diteliti, dimana terdapat beberapa hal yang ada kaitannya dengan pelayanan pengurusan sertifikat tanah pribadi.

#### C. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Menurut Kamaruddin (dalam Madalis, 2010:53) populasi semua individu yang menjadi sumber pengambilan sampel. Pada kenyataan populasi itu adalahsekumpulan kasus yang perlu memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Sebagai populasi dalam penelitian ini adaan aparaturnegera sipil negara kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.

##### 2. Sampel

Sampel yaitu anggota populasi yang diambil dengan penggunaan teknik tertentu (Usman dan Akbar, 2011:43). Sampel dalam penelitian ini adalah aparatur pemerintah dan masyarakat di kota Pekanbaru.

**Tabel III.1 Populasi Dan Sampel Penelitian Pimpinan dan Pegawai Seksi Hak Atas Tanah Dan Pendaftaran Tanah.**

No	Jenis Populasi	Populasi	Sampel	Presentase
1	Kepala Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru	1	1	100%
2	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	1	1	100%
3	Pegawai Pada Seksi Hak Tanah Dan Pendaftaran Tanah	1	1	100%
4	Masyarakat Yang Telah Mengurus Sertifikat	50	25	50%
<b>Jumlah</b>		<b>53</b>	<b>28</b>	<b>50%</b>

Sumber : Data Olahan Penulis Di Lapangan 2019

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa seluruh populasi dalam penelitian ini di jadikan sebagai sampel, yaitu yang terdiri dari Kepala Badan Pertanahan Nasional 1 (satu) orang, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian 1 (satu), Pegawai Pada Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah dan Masyarakat yang telah mengurus sertifikat 50 (tiga puluh) orang.

#### **D. Teknik Penarikan Sampel**

Proses penarikan sampel dalam penelitian ini untuk masyarakat yang telah mengurus dan melakukan pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru adalah menggunakan teknik *purposive sampling*. Namun untuk aparatur pemerintah, pengambilan sampel dilakukan dengan cara sensus (semua) yang bekerja dikantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.

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

Guna memperoleh data yang dibutuhkan, maka penulis membagi jenis dan sumber data kedalam 2 (dua) bagian yaitu :

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh responden dari lokasi penelitian baik dengan wawancara maupun kuisisioner. Data yang dicari yakni data yang menunjang pelayanan pengurusan administrasi maupun rekomendasi yang proses pengurusannya dilakukan di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru yang mencakup:
  - a. Prosedur Pelayanan
  - b. Jangka Waktu Penyelesaian
  - c. Tarif Pelayanan
  - d. Kompetensi Pelaksana
  - e. Penanganan Pengaduan
  - f. Jaminan Pelayanan
2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang diperlukan melalui studi dokumentasi, dimana data tersebut berbentuk data matang dan tidak perlu diolah.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka penulis disini menggunakan teknik-teknik pengumpulan data antara lain:

1. Observasi yaitu penulisan melakukan pengamatan secara langsung dilapangan untuk mendapatkan data yang khas dan akurat hubungannya dengan penelitian ini. Observasi merupakan proses yang kompleks, yang tersusun dari proses biologis dan psikologis. Dalam menggunakan teknik observasi yang terpenting ialah mengandalkan pengamatan dan ingatan si peneliti.
2. Kuisisioner yaitu daftar pertanyaan yang disusun penulis sesuai dengan indikator penelitian yang bertujuan kepada semua responden. Kuisisioner sering lebih baik digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi dari pada teknik wawancara, karena dalam wawancara, peneliti harus mengadakan kontak langsung.

3. Dokumentasi yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pencatatan atau pengambilan dokumentasi yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti oleh penulis. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan gambaran tentang lokasi penelitian. Keuntungan menggunakan dokumentasi adalah biaya relatif murah, waktu dan tenaga lebih efisien, sedangkan kelemahannya adalah data yang diambil dari dokumen cenderung sudah lama, dan kalau ada yang salah cetak, maka peneliti ikut salah pula mengambil datanya.

#### G. Teknik Analisa Data

Analisa data menurut Usman dan Purnomo Setiady (2011:83) terdiri dari 3 (tiga) alur kegiatan yaitu:

1. Reduksi data (*data reduction*) yang merupakan proses merangkul, mengikhtisarkan atau menyeleksi data dari catatan lapangan yang kemudian dimasukkan dalam kategori tema yang sama, fokus atau permasalahan yang mana sesuai dengan fokus penelitian.
2. Penyajian data (*data display*) merupakan proses penyajian data kedalam sejumlah matrik yang sesuai, yang berfungsi untuk memetakan data yang telah direduksi, juga untuk memudahkan mengkonstruksi dalam rangka menuturkan, menyimpulkan dan menginterpretasikan data.
3. Pengambilan keputusan dan verifikasi, yaitu membuat suatu kesimpulan sementara yang dapat dijadikan sebagai suatu pembekalan dalam melaksanakan penelitian untuk memberikan penafsiran dari data yang diperoleh terutama data yang berhubungan dengan fokus penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi dilakukan dengan longgar, tetap terbuka, tetapi semakin lama semakin rinci berdasarkan kumpulan-kumpulan data yang diperoleh dilapangan, disajikan sedemikian rupa, kemudian dianalisa terhadap data tersebut untuk memperoleh hasil yang sebenarnya.

Dalam menganalisa data penulis menggunakan analisis deskriptif dan pendekatan kuantitatif dengan tujuan membuat gambaran tentang suatu hal, fakta-fakta dilapangan, sifat-sifat hubungan

antara fenomena yang sedang diselidiki dan dihadapi secara sistematis serta menganalisisnya sehingga keakurasiannya tetap terjaga serta mengklarifikasinya agar diperoleh suatu perumusan dan analisa yang menuju kearah pemecahan masalah. Setelah data dikumpulkan secara lengkap dan menyeluruh, maka data tersebut dapat dikelompokkan dan disesuaikan dengan jenis data yang diperoleh dalam bentuk tabel dan memberikan penjelasan dalam bentuk kata-kata.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

**B. Jadwal Kegiatan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Adapun jadwal kegiatan penelitian ini dimulai dari tahun 2019 bulan Mei dan berakhir di tahun 2019 bulan Desember. Adapun rincianya adalah sebagai berikut:

**Tabel III.3 : Perincian jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Dalam Menertibkan Sertifikat Tanah Milik Pribadi Di Kota Pekanbaru.**

No	Jenis Kegiatan	Bulan Dan Minggu Ke																							
		Mei				Juni				Juli				Agustus				September				Oktober			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal	■	■	■	■																				
2	Ujian Proposal							■																	
3	Revisi Proposal								■																
4	Kuisisioner											■													
5	Rekomendasi survey												■												
6	Survey Lapangan															■									
7	Analisis data																■								
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian.																			■					
9	Konsultasi Revisi Skripsi																				■				
10	Ujian Konferehensif Skripsi																							■	
11	Revisi Skripsi																								■
12	Pengandaan Skripsi																								■

Sumber : Olahan Penulis Tahun 2019

## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru adalah ibu kota dan kota terbesar di provinsi Riau, Indonesia. Kota ini merupakan kota perdagangan dan jasa, termasuk sebagai kota dengan tingkat pertumbuhan, migrasi dan urbanisasi yang tinggi.

Pekanbaru mempunyai satu bandar udara internasional yaitu Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II. Dan juga mempunyai terminal bus terminal antar kota dan antar provinsi Bandar Raya Payung Sekaki, serta dua pelabuhan di Sungai Siak, yaitu Pelita Pantai dan Sungai Duku. Saat ini Kota Pekanbaru sedang berkembang pesat menjadi kota dagang yang multi-etnik, keberagaman ini telah menjadi kepentingan bersama untuk dimanfaatkan bagi kesejahteraan masyarakatnya.

Kota Pekanbaru memang tengah tumbuh dengan baik. Berbagai pembangunannya makin bergeliat. Hal ini dapat kita lihat pada Sasana Purna MTQ yang sangat artistik dan indah dari segi arsitekturnya. Saat ini gedung ini sering dipakai sebagai pusat pameran kesenian dan bisnis.

#### 1. Letak Geografis Kota Pekanbaru

Secara geografis kota Pekanbaru memiliki posisi strategis beradapada jalur Lintas Timur Sumatera, terhubung dengan beberapa kota seperti Medan, Padang dan Jambi, dengan wilayah administratif, diapit oleh Kabupaten Siak pada bagian utara dan timur, sementara bagian barat dan selatan oleh Kabupaten Kampar. Kota ini dibelah Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur dan berada pada ketinggian berkisar 5-50 meter diatas permukaan laut. Kota ini termasuk beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1<sup>0</sup>C hingga 35,6<sup>0</sup>C dan suhu minimum antara 20,2<sup>0</sup>C hingga 23,0<sup>0</sup>C.

Kota Pekanbaru terletak antara 101<sup>0</sup>C 14' – 101<sup>0</sup>C 34' Bujur Timur dan 0<sup>0</sup>25' - 0<sup>0</sup>45' Lintang Utara. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1<sup>0</sup> Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari lebih kurang 62,96 Km<sup>2</sup> menjadi lebih kurang 446,50 Km<sup>2</sup> terdiri dari 8 kecamatan dan 45 kelurahan /desa.

Masalah kependudukan di Kota Pekanbaru sama halnya seperti daerah lain di Indonesia. Untuk mencapai manusia yang berkualitas dengan jumlah penduduk yang tidak terkendali akan sulit tercapai. Progra kependudukan yang meliputi pengendalian kelahiran, menurunkan tingkat kematian bagi bayi dan anak, perpanjangan usia dan harapan hidup, penyebaran penduduk yang seimbang serta pengembangan potensi

penduduk merupakan modal pembangunan yang harus ditingkatkan. Jumlah penduduk kota pekanbaru pada tahun 2016 sebanyak 923.411 (sumber Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru, 2016).

Posisi Sungai Siak sebagai jalur perdagangan Pekanbaru telah memegang peranan penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi kota ini. Sektor perdagangan dan jasa saat ini menjadi andalan Kota Pekanbaru, yang terlihat dengan menjamurnya pembangunan ruko pada jalan-jalan utama kota ini. Selain itu, muncul beberapa pusat perbelanjaan modern diantaranya Plaza Senapelan, Plaza Citra, Plaza Sukaramai, Mal Pekanbaru, Mal Ska, Mal Ciputra Seraya, Lotte Mart, Metropolitan Trade Center, The Central, Ramayana dan Giant.

Pertumbuhan ekonomi Pekanbaru tahun 2015 merupakan pertumbuhan produksi barang dan jasa di Pekanbaru pada tahun 2015. Produksi tersebut diukur dalam nilai tambah yang diciptakan dari sektor - sektor ekonomi di wilayah bersangkutan yang secara total dikenal sebagai Produk Domestik Regional Bruto (PDRB). Oleh karena itu, pertumbuhan ekonomi Kota Pekanbaru adalah sama dengan pertumbuhan PDRBnya.

Pengukuran pertumbuhan ekonomi suatu daerah merupakan persentase pertambahan PDRB pada tahun tertentu terhadap PDRB tahun sebelumnya. PDRB disajikan dalam dua konsep harga, yaitu harga berlakudan harga konstan, dan penghitungan pertumbuhan ekonomi menggunakan konsep harga konstan dengan tahun dasar tertentu, untuk mengeliminasi faktor kenaikan harga. Saat ini BPS menggunakan tahun dasar 2000. Pertumbuhan ekonomi yang dihitung dari PDRB hanya mempertimbangkan domestik, yang tidak mempedulikan kepemilikan faktor produksi.

Kota Pekanbaru atau lebih dikenal dengan Kota Bertuah merupakan suatudaerah perkotaan yang dikenal sebagai pusat kebudayaan Melayu, Pariwisata,Perdagangan, Pendidikan, dan Industri. Dari luas kota Surakarta, yaitu seluas +44.034 Km<sup>2</sup>, 95% atau sekitar 155.355 bidang telah diinformasikan sebagaitanah terdaftar, dengan rincian :

- a. Hak Milik : 473 bidang
- b. Hak Guna Bangunan : 2443 bidang
- c. Hak Pakai : 22 bidang
- d. Wakaf : 5 Orang

#### **B. Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru**

Badan Pertanahan Nasional kota Pekanbaru merupakan lembaga pemerintah non departemen yang berkewenangan menangani masalahpertanahn di kota Pekanbaru. Badan Pertanahan Nasional kota Pekanbaru berlokasi di Jl. Pepaya Nomor 47 Kota Pekanbaru,

### 1. Visi dan Misi

Dalam menjalankan kewajiban dan kewenangannya, Badan Pertanahan Nasional kota Pekanbaru berlandaskan pada visi dan misi Badan Pertanahan Nasional, yaitu :

#### a. Visi

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

#### b. Misi

Mengembangkan dan menyelenggarakan politik dan kebijaksanaan pertanahan untuk :

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

Selain itu, Badan Pertanahan Nasional juga berpegang teguh pada prinsip pertanahan, yaitu, pertanahan harus berkontribusi secara nyata untuk :

- a. Meningkatkan kesejahteraan rakyat
- b. Menata kehidupan bersama yang lebih berkeadilan
- c. Mewujudkan keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan, dan kenegaraan Indonesia Mewujudkan keharmonisan (terselesainya sengketa dan konflik)

Badan Pertanahan Nasional juga memiliki semboyan, “Lihat kedepan,lakukan sesuatu yang dibutuhkan, dipikirkan dan dirasakan rakyat”

## 2. Tugas dan Fungsi

Tugas dan fungsi badan Pertanahan Nasional kota Surakarta diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2006 sebagai berikut :

- a. Tugas Badan Pertanahan Nasional adalah melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional, dan sektoral.
- b. Dalam menyelenggarakan tugasnya, kantor pertanahan mempunyai fungsi :
  1. Penyusunan rencana, program, dan penganggaran dalam rangka pelaksanaan tugas pertanahan.
  2. Pelayanan, perijinan, dan rekomendasi di bidang pertanahan.
  3. Pelaksanaan survei, pengukuran, dan pemetaan dasar, pengukuran dan pemetaan bidang, pembukuan tanah, pemetaan tematik, dan survei potensi tanah.
  4. Pelaksanaan penatagunaan tanah, landreform, konsolidasi tanah, dan penataan pertanahan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan, dan wilayah tertentu.
  5. Pelaksanaan pengendalian pertanahan, pengelolaan tanah negara, tanah terlantar dan tanah kritis, peningkatan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat
  6. Pengusulan dan pelaksanaan penetapan hak tanah, pendaftaran hak tanah, pemeliharaan data pertanahan dan administrasi tanah asset pemerintah.
  7. Penanganan konflik, sengketa dan perkara pertanahan.
  8. Pengkoordinasian pemangku kepentingan pengguna tanah
  9. Pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional
  10. Pemberian penerangan dan informasi pertanahan kepada masyarakat, pemerintah, dan swasta
  11. Pengkoordinasian penelitian dan pengembangan
  12. Pengkoordinasian pengembangan sumberdaya manusia pertanahan
  13. Pelaksanaan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, perundang-undangan serta pelayanan pertanahan

## 3 Susunan Organisasi dan Uraian Tugas Badan Pertanahan Nasional kota Pekanbaru

Sebagai salah satu lembaga pemerintah, badan Pertanahan Nasional kota Pekanbaru bertugas menangani masalah-masalah pertanahan di wilayah Pekanbaru. Dalam rangka mencapai visi dan misi organisasi, Badan Pertanahan Nasional kota Pekanbaru menjalankan kegiatan dan programnya dengan

didukung oleh susunan organisasi yang memadai, dalam hal ini adalah susunan organisasi yang bersifat formal.

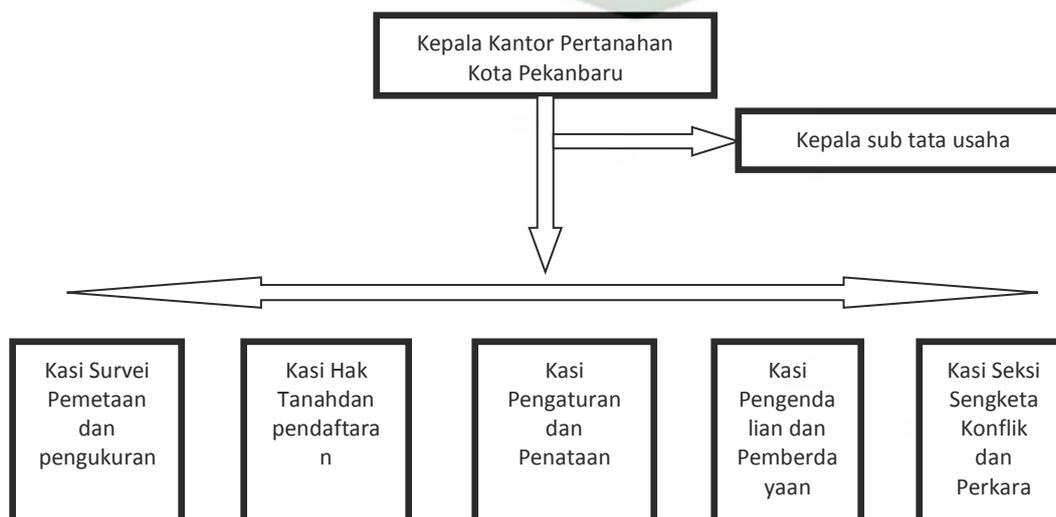
Ciri-ciri dari susunan organisasi yang bersifat formal diantaranya adalah :

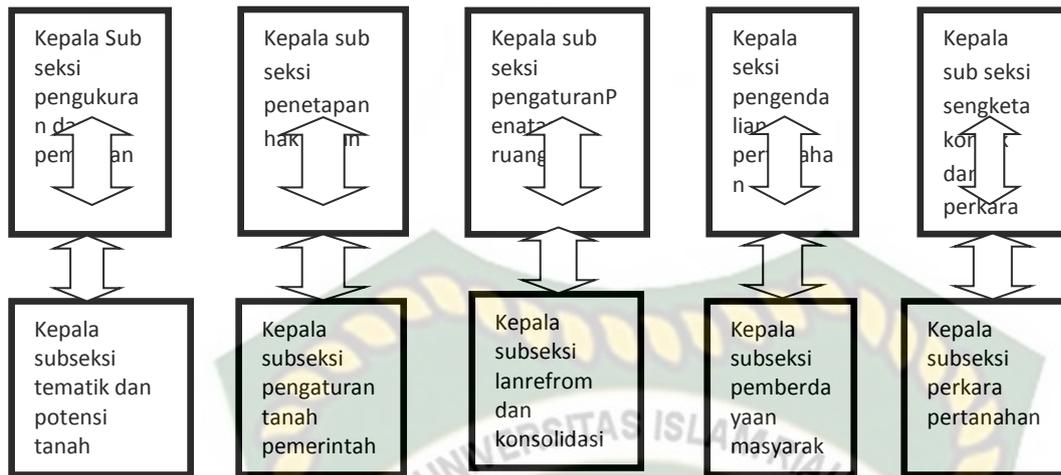
- a. Adanya prinsip pembidangan tugas, yaitu pembagian tugas pada masing-masing personel dalam Badan Pertanahan Nasional kota Pekanbaru sehingga masing-masing personel memiliki tugas masing-masing yang berbeda.
- b. Adanya pendelegasian wewenang, yaitu masing-masing personel mempunyai wewenang untuk bertindak sesuai dengan bidang tugasnya dan tidak mempunyai hak untuk mencampuri urusan bidang tugas yang lain, namun kerjasama dapat dilakukan dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas.
- c. Masing-masing personel memiliki jabatan yang bersifat resmi sehingga setiap personel memiliki status sebagai pegawai negeri.
- d. Adanya prinsip hierarki di dalam organisasi pejabat yang lebih rendah berada dibawah perintah pejabat yang lebih tinggi.

Dalam peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2006, susunan organisasi Kantor Pertanahan Nasional kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

- a. Sub Bagian Tata Usaha : 14 Orang
- b. Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan : 19 Orang
- c. Seksi Hak dan Pendaftaran Tanah : 20 Orang
- d. Seksi pengaturan dan Penataan Pertanahan : 4 Orang
- e. Seksi pengendalian dan Pemberdayaan : 5 Orang
- f. Seksi sengketa, Konflik dan perkara : 5 Orang

#### 4. Struktur Organisasi Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.





Sumber : Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru, 2019

**C. Kepegawaian Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru**

Suatu organisasi akan dapat berjalan dengan baik apabila didukung oleh sumber daya manusia yang baik. Identifikasi pegawai di Badan Pertanahan (BPN) Kota Pekanbaru adalah berupa penggambaran situasi pegawai BPN kota Pekanbaru. Berdasarkan kekuatan Sumber Daya Manusia dari data yang didapat pada Kantor BPN Kota Pekanbaru tahun 2016 adalah sebagai berikut :

**Tabel IV.1. Jumlah Aparatur Sipil Negara (ASN), Pegawai Tidak Tetap (PTT), (ASP), Satpam dan Customer Service (CS).**

ASN		PTT		ASP		Satpam		CS	
L	P	L	P	L	P	L	P	L	P
37	16	14	17	10	4	4	0	2	2
69,8%	30,1%	41,7%	61,4%	71,4%	28,5%	100%	0	50%	50%
<b>53</b>		<b>34</b>		<b>14</b>		<b>4</b>		<b>4</b>	

Sumber : Kantor BPN Kota Pekanbaru 2019

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah ASN,PTT,ASP, SATPAM, CS kantor Badan Pertanahan nasional Kota Pekanbaru sebanyak 109 orang yang terdiri dari 67 orang laki-laki dan 39 orang perempuan.

**Tabel IV.2 Jumlah kepegawaian berdasarkan dari masing-masing seksi dan sub bagian dapat dilihat sebagai berikut.**

Subjek	TU	Seksi I	Seksi II	Seksi III	Seksi IV	Seksi V	Jumlah
ASN	18	15	3	4	3	6	53
PTT	21	12	26	3	1	1	64
ASP	-	19	-	-	-	-	19
SATPAM	4	-	-	-	-	-	4
CS	4	-	-	-	-	-	4
Jumah	47	46	29	7	4	7	140
Persen	33,5%	32,8%	20,7%	5%	28,5%	5%	100%

Sumber : Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru 2019

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa Sub Bagian Tata Usaha adalah sebanyak 49 orang, Seksi I 46 orang, Seksi II 29 orang, Seksi III 5 orang, Seksi IV 4 orang, Seksi V 7 orang. Penjelasan bagian seksi :

1. Seksi 1 : Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan
2. Seksi II : Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah
3. Seksi III : Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan
4. Seksi IV : Seksi Pengendalian dan pemberdayaan
5. Seksi V : Seksi Sengketa, Konflik dan Perkara

**Tabel IV.3 Jumlah Pegawai Pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru Berdasarkan Golongan Dapat Dilihat Pada Tabel Berikut:**

No	Sub Bag/ Seksi	Gol.IV				Gol.III				Gol.II				Gol.I				Jumlah
		a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d	
1	TU	-	1	-	-	5	3	-	2	3	-	4	-	-	-	-	-	18
2	Seksi 1	-	-	-	-	3	5	1	1	4	1	-	-	-	-	-	-	15
3	Seksi II	-	-	-	-	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	3
4	Seksi III	-	-	-	-	-	1	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	4

5	Seksi IV	-	-	-	-	-	2	-	-	-	1	-	-	-	-	3
6	Seksi V	1	-	-	-	2	1	1	1	-	-	-	-	-	-	6
<b>Jumlah</b>		<b>1</b>	<b>1</b>		<b>-</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>53</b>

Sumber : Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru 2019

Dari tabel diatas dijelaskan bahwa jumlah pegawai pada bagian tata usaha yang golongan IV. B adalah 1 orang, Golongan III.A adalah 5 orang, Golongan III.B adalah 3 orang, Golongan III.D adalah 2 orang, Golongan II.A adalah 3 orang, Golongan II.C adalah 4 orang, Golongan II.D adalah 1 orang. Jumlah pegawai pada seksi 1 yang golongan III.A adalah 3 orang, Golongan III.B adalah 5 orang, Golongan III.C adalah 1 orang, Golongan III.D adalah 1 orang, Golongan II.C adalah 0 orang, Golongan II.D adalah 0 orang. Jumlah pegawai pada seksi II yang golongan III.B adalah 1 orang, Golongan III.D adalah 1 orang. Jumlah pegawai pada seksi IV yang golongan III.A adalah 0 orang, Golongan III.C adalah 1 orang, Golongan III.D adalah 1 orang, Golongan II.C adalah 1 orang. Jumlah pegawai pada seksi V yang golongan IV.A adalah 0 orang, Golongan III.B adalah 2 orang, Golongan III.C adalah 1 orang, Golongan III.D adalah 2 orang, Golongan II.A adalah 0 orang.

Pendidikan dalam sebuah Instansi pemerintah sangatlah penting guna kelancaran dari pada tujuan dari kinerja yang ingin dicapainya, begitu juga penempatan bagi setiap kinerja yang ingin dicapainya, begitu juga penempatan bagi setiap pegawai pada bidang kerjanya haruslah sesuai dengan pendidikan dan juga pengetahuannya dalam bidang pekerjaan yang diembangkannya tersebut adapun jumlah pegawai pada Kantor BPN Kota Pekanbaru berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada table berikut ini :

**Tabel IV. 4.3 Jumlah Pegawai Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru Dari Masing-Masing Sub Bagian Dan Seksi Dilihat Berdasarkan Tingkat Pendidikan.**

Seksi/Bag	SD	SMP	SMA	S1	S2	S3	Jumlah
TU	-	-	-	23	2	-	25
Seksi I	-	-	-	12	-	-	12
Seksi II	-	-	-	9	-	-	9
Seksi III	-	-	-	2	-	-	2
Seksi IV	-	-	-	3	-	-	3
Seksi V	-	-	-	2	-	-	2
<b>Jumlah</b>	<b>-</b>			<b>51</b>	<b>2</b>		<b>53</b>
<b>P</b>				<b>96,2%</b>	<b>3,7%</b>		<b>100%</b>

Sumber : Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru, 2019

Dari tabel diatas tentang tingkat pendidikan yang pada setiap seksi dan subbag pada kantor Badan Pertanahan Kota Pekanbaru dapat dijelaskan bahwa pada bagian Tata Usaha yang jumlahnya S1 23 orang, jumlah S2 2 orang. Pada seksi I jumlah S1 12 orang. Pada seksi II yang jumlahnya S1 adalah 9 orang. Pada seksi III yang jumlah S1 2 orang. Pada seksi IV yang jumlahnya SMA 4 orang, jumlah S1 3 orang. Pada bagian seksi V jumlahnya S2 1 orang.

Dalam rangka penyelenggaraan pengurusan sertifikat tanah kantor BPN kota Pekanbaru diperlukan pegawai yang dapat melayani masyarakat dari semua bidang. Dalam melaksanakan tugas BPN Kota Pekanbaru menyelenggarakan fungsinya dari masing-masing seksi. Adapun fungsi yang diamanatkan pada seksi hak tanah dan pendaftaran tanah yakni :

1. Seksi hak tanah dan pendaftaran tanah mempunyai tugas antara lain adalah :
  - a. Menyiapkan pelaksanaan pemeriksaan sarana dan pertimbangan mengenai hak milik, hak guna bangunan, dan hak pakai, perpanjangan waktu, pembaharuan hak, perijinan, peralihak hak atas tanah, rekomendasi, pelepasan dan tukar menukar tanah pemerintah.
  - b. Menyiapkan saran-saran atau pertimbangan-pertimbangan kepada kepala seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Responden

Deskripsi profil responden merupakan identitas responden yang memberikan interpretasi terhadap objektifitas dari penelitian mengenai “evaluasi pelayanan badan pertanahan nasional dalam menerbitkan sertifikat tanah pribadi di kota pekanbaru”. Deskripsi profil responden pada penelitian ini ditentukan sebesar 28 orang yang terdiri dari 3 orang pegawai yang terlibat dalam proses pengurusan sertifikat tanah dan 25 orang masyarakat yang telah melakukan proses pengurusan sertifikat tanah pada kantor BPN Kota Pekanbaru.

Deskripsi profil responden dibagi menjadi 4 bagian yaitu: umum, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan responden. Sedangkan deskripsi profil responden bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tanggapan pegawai dan masyarakat dalam memberi informasi terhadap pertanyaan kuesioner yang diajukan sesuai dengan tingkat kepentingan dalam penelitian. Dari 28 kuesioner yang telah dibagikan kepada responden, semua kuesioner telah dibagikan kepada responden, semua kuesioner telah dikembalikan dan semuanya dapat diolah lebih lanjut oleh peneliti yang akan diinterpretasikan secara kuantitatif. Dalam kaitannya dengan deskripsi profil responden pada penelitian ini, terlebih dahulu akan disajikan data mengenai identitas responden yang dapat dilihat berikut ini:

##### 1. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan dalam 2 kelompok yaitu kelompok laki-laki dan perempuan. Untuk lebih jelasnya akan disajikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel dibawah ini:

Tabel V.1 Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin Badan Pertanahan Dan Masyarakat Kota Pekanbaru.

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-Laki	18	64,3
2	Perempuan	10	35,7
Jumlah		28	100

Sumber : Data Olahan Penulis Tahun 2019.

Berdasarkan tabel V.1 diketahui bahwa dari seluruh jumlah responden yaitu 28 orang (100%), sebanyak 18 orang (64,3%) berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 10 orang (35,7%) berjenis kelamin perempuan, sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang terlibat dan yang telah melakukan proses pengurusan sertifikat tanah berjenis kelamin laki-laki.

## 2. Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan.

Tingkat pendidikan menunjukkan pengetahuan dan daya pikir yang dimiliki oleh seorang responden. Oleh karena itu dalam penelitian ini maka tingkat pendidikan responden dapat diklasifikasikan menjadi 4 bagian yaitu : SD, SMP, SMA, Sarjana. Adapun deskripsi profil responden menurut tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.2 Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan Badan Pertanahan Dan Masyarakat Kota Pekanbaru.**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	-	-
2	SMP	1	4 %
3	SMA	4	14 %
4	Diploma (D3) / Sarjana (S1)	23	82 %
<b>Jumlah</b>		<b>28</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan Penulis, Tahun 2019

Berdasarkan tabel V.2 diketahui bahwa dari jumlah responden masyarakat yaitu 28 orang(100%), sebanya 1 orang (3,8%) memiliki tingkat pendidikan SMP, sebanyak 4 orang (14,3%)memiliki tingkat pendidikan SMA, dan sebanyak 23 orang (82,1%) memiliki tingkat pendidikan Sarjana. sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang terlibat dan yang telah melakukan proses pengurusan sertifikat tanah adalah tingkat pendidikan sarjana.

## 3. Identitas Responden Menurut Kelompok Umur

Deskripsi responden menurut umur menuraikan atau memberikan gambaran mengenai umur responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Oleh karena itu dalam deskripsi responden menurut kelompok umur dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.3 Identitas Responden Menurut Kelompok Umur Badan Pertanahan Dan Masyarakat Kota Pekanbaru.**

No.	Kelompok Umur	Jumlah	Persentase (%)
1.	21-30	2	7,1%
2.	31-40	8	28,6%
3.	41-50	15	53,6%
4.	51-60	3	10,7%
<b>Jumlah</b>		<b>28</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan Penulis, Tahun 2016

Berdasarkan tabel V.3 diketahui bahwa dari jumlah responden masyarakat yaitu 28 orang (100%), sebanyak 2 orang (7,1%) berusia antara 21-30 tahun, sebanyak 8 orang (28,6%) berusia antara 31-40 tahun, sebanyak 15 orang (53,6%) berusia antara 41-50 tahun dan sebanyak 3 orang (10,7%) berusia antara 51-60 tahun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang terlibat dan yang telah melakukan proses pengurusan sertifikat tanah adalah berusia 31-40 tahun.

#### 4. Identitas Responden Menurut Jenis Pekerjaan

Deskripsi responden menurut jenis pekerjaan yaitu menguraikan atau memberikan gambaran mengenai identitas responden menurut jenis pekerjaan responden. Dalam deskripsi identitas responden yang dikelompokkan menurut jenis pekerjaan dapat dilihat melalui tabel berikut :

**Tabel V.4 Identitas Responden Menurut Jenis Pekerjaan Badan Pertanahan Dan Masyarakat Kota Pekanbaru.**

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Mahasiswa	2	7,1%
2.	Wirausaha	5	17,9%
3.	Karyawan	8	28,6%

4.	ASN	13	46,4%
<b>Jumlah</b>		<b>28</b>	<b>100%</b>

Sember : Data Olahan Penulis, Tahun 2019.

Berdasarkan tabel V.4 diketahui bahwa dari jumlah responden masyarakat yaitu 28 orang (100%), sebanyak 2 Orang (7,1%) masih berstatus sebagai mahasiswa, sebanyak 5 orang (17,9%) berstatus sebagai wirausaha, sebanyak 8 orang (28,6%) berstatus sebagai karyawan dan sebanyak 13 orang (46,4%) berstatus sebagai ASN. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang terlibat dan yang telah melakukan proses pengurusan sertifikat tanah adalah bekerja sebagai Aparatur Sipil Negara.

#### **B. Evaluasi Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Pribadi Di Kota Pekanbaru.**

Evaluasi kinerja merupakan suatu kegiatan yang amat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapainya. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Penilaian organisasi adalah kegiatan membandingkan antara hasil yang diperoleh atau kenyataan yang ada di lapangan dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya.

##### 1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama dengan lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan.

##### 2. Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu pelayanan suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhi persyaratan teknis/persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.

##### 3. Biaya/Tarif Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan adalah segala biaya dan rincian dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

##### 4. Kompetensi pelaksanaan

Kompetensi pelaksana adalah Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

5. Penanganan pengaduan

Penanganan pengaduan adalah saran, dan masukan sebagai tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

6. Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan adalah sesuatu yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan

Perbaikan kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik menjadi suatu hal yang sangat penting karena berhubungan erat dengan kepentingan orang banyak sehingga memerlukan penanganan yang serius untuk dapat menghasilkan pelayanan yang optimal. Perbaikan kinerja akan memiliki implikasi yang luas terutama dalam memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buruknya kinerja birokrasi menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Perbaikan kinerja pelayanan publik diharapkan akan memperbaiki kembali *image* pemerintah di mata masyarakat karena dengan kinerja pelayanan publik yang semakin baik, kepuasan dan kepercayaan masyarakat bisa dibangun kembali. Pelayanan yang optimal diwujudkan dalam suatu bentuk kinerja organisasi yang mana di dalam kinerja organisasi tersebut memuat indikator-indikator yang digunakan sebagai tolak ukur keberhasilannya.

**1. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama dengan lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan yang harus diberikan oleh pegawai BPN Kota Pekanbaru.

Sebagaimana dengan kriteria penilaian tentang prosedur pelayanan yang diberikan oleh pegawai dan diterima oleh masyarakat dalam pengurusan sertifikat tanah pada BPN Kota Pekanbaru dengan pendekatan unsur-unsur seperti (1) Kejelasan Tahapan, (2) Kesederhanaan Prosedur, (3) Kepastian Informasi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat tabel V.5 berikut:

**Tabel V.5 Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Prosedur Pelayanan Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	Kejelasan tahapan	11 (39,3%)	14 (50%)	3 (10,7%)	28 (100%)
2	Kesederhanaan prosedur	12 (42,8%)	15 (53,6%)	1 (3,6%)	28 (100%)
3	Kepastian Informasi	7 (25%)	8 (28,6%)	13 (46,4%)	28 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>37</b>	<b>17</b>	<b>84</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>10</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>28</b>
<b>Persentase</b>		<b>35,7%</b>	<b>42,8%</b>	<b>21,4%</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan Penulis, Tahun 2019

Dari tabel V.5 diatas dapat diketahui bahwa dari seluruh jumlah responden yaitu 28 orang atau 100%, untuk sub indikator pertama yaitu kejelasan tahapan, jawaban responden yang menyatakan baik sebanyak 11 Orang atau 39,3%, cukup baik sebanyak 14 atau 50%, yang menyatakan tidak baik sebanyak 3 orang atau 10,7%, kemudian untuk sub indikator kesederhanaan prosedur Jawaban responden, yang menyatakan baik sebanyak 12 orang atau 42,8%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 15 orang atau 53,6%, yang menyatakan tidak baik sebanyak 1 orang atau 3,6%. Selanjutnya untuk sub indikator kepastian informasi, jawaban responden yang menyatakan baik sebanyak 7 orang atau 25 yang menyatakan cukup baik sebanyak 8 orang atau 28,6% yang menyatakan tidak baik sebanyak 13 atau 46,4%.

Bila dilihat dari indikator prosedur pelayanan, dari jumlah jawaban responden yaitu 30 atau 100%, jawaban responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 37 orang atau 122,2 % yang menyatakan baik sebanyak 30 orang atau 107,1% yang menyatakan tidak baik sebanyak 17 orang atau 60,7%. Berdasarkan indikator prosedur pelayanan, dari jumlah rata-rata responden yaitu 28 orang atau 100%, jawaban responden yang menyatakan baik sebanyak 10 orang atau 35,7% , yang menyatakan cukup baik sebanyak 12 orang atau 42,8%, yang menyatakan tidak baik sebanyak 6 orang atau 21,4%. dari data tersebut dapat dikatakan indikator prosedur pelayanan yang meliputi sub indikator kejelasan tahapan, kesederhanaan prosedur, kepastian informasi berjalan dengan baik.

Hal ini dapat dijelaskan bahwa 28 orang (100%) dijadikan responden dalam penelitian ini, persentase terbesar pada katagori baik, yaitu 10 orang atau 35,7%, kemudian diikuti oleh katagori tidak baik yaitu 6 orang

atau 21,4%, kemudian katagori cukup baik yaitu 12 orang atau 42,8%, sehingga dapat dikatakan bahwa prosedur pelayanan berjalan dengan baik.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ka. Sub Seksi Pendaftaran Hak (Naseb Vandi S.ST), Ka, Subbag Tata Usaha (Fairizon, APTNH), Ka. Urusan Umum dan Kepegawaian (Andrians, SH). Pada tanggal 5 oktober 2016 di BPN Kota Pekanbaru, indikator prosedur pelayanan yang meliputi sub indikator kejelasan tahapan, kesederhanaan prosedur dan kepastian informasi ini sudah berjalan dengan baik karena keadaan ini menjadi kebiasaan pegawai dalam pelaksanaan prosedural sehingga dinamika pekerjaan secara prosedural sudah menjadi kelaziman pelayanan umum dalam pengurusan penerbitan sertifikat tanah. Dari hasil penelitian dilapangan, peneliti melihat bahwa indikator prosedur pelayanan meliputi sub indikator kejelasan tahapan, kesederhanaan prosedur dan kepastian informasi sudah jelas. Hal ini dikarenakan selalu diadakannya evaluasi terhadap kinerja yang berdasarkan prosedur pelayanan yang baik.

## 2. Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu pelayanan suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhi persyaratan teknis/persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan yang harus dilakukan oleh pegawai BPN Kota Pekanbaru.

Sebagaimana dengan kriteria penilaian tentang jangka waktu penyelesaian yang diberikan oleh pegawai dan diterima oleh masyarakat dalam pengurusan sertifikat tanah pada BPN Kota Pekanbaru mempunyai unsur-unsur seperti "Kepastian Waktu" dimana untuk melihat penjelasan lebih lengkapnya, maka dapat dilihat tabel V.6 berikut:

**Tabel V.6 Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Jangka Waktu Penyelesaian Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.**

No.	Item penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Kepastian waktu	2 (7,1%)	3 (10,7%)	23 (82,1%)	28 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>2</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>28</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>2</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>28</b>
<b>Persentase</b>		<b>7,1%</b>	<b>10,7%</b>	<b>82,1%</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan Penulis, Tahun 2019

Dari tabel V.6 diatas dapat diketahui bahwa dari seluruh jumlah responden yaitu 28 orang atau 100%, untuk sub indikator kepastian waktu, jawaban responden yang menyatakan baik sebanyak 2 Orang atau 7,1%, cukup baik sebanyak 3 atau 10,7%, yang menyatakan tidak baik sebanyak 23 atau 82,1%.

Berdasarkan indikator jangka waktu penyelesaian, dari jumlah rata-rata responden yaitu 28 orang atau 100%, jawaban responden yang menyatakan baik sebanya 2 orang atau 7,1%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 3 orang atau 10,7%, yang menyatakan tidak baik sebanyak 23 orang atau 82,1% . dari data tersebut dapat dikatakan indikator jangka waktu penyelesaian yang meliputi sub indikator kepastian waktu berjalan dengan tidak baik. Hal ini dapat dijelaskan bahwa 28 orang (100%) dijadikan responden dalam penelitian ini, persentase terbesar pada katagori tidak baik, yaitu 23 orang atau 82,1%, kemudian diikuti oleh katagori cukup baik yaitu 3 orang atau 10,7%, kemudian katagori baik yaitu 2 orang atau 7,1%, sehingga dapat dikatakan bahwa jangka waktu penyelesaian berjalan dengan tidak baik.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ka. Sub Seksi Pendaftaran Hak (Naseb Vandi S.ST), Ka, Subbag Tata Usaha (Fairizon, APTNH), Ka. Urusan Umum dan Kepegawaian (Andrians, SH). Pada tanggal 5 oktober 2016 di BPN Kota Pekanbaru, indikator prosedur pelayanan yang meliputi sub indikator ketepatan waktu dalam pemerolehan hak pribadi atau sertifikat tanah memang memerlukan jangka panjang karena mengingat BPN Kota juga menelaah banyak prosedur seperti adanya akta notaris dan pajak-pajak yang ditentukan oleh pemerintah, BPN bekerja tidak sendirian dalam penerbitan sertifikat tanah ada pihak-pihak yang ikut berperan dalam penerbitan sertifikat tanah. Dari hasil penelitian dilapangan, peneliti melihat bahwa indikator jangka waktu penyelesaian meliputi sub indikator ketepatan waktu tidak sesuai dengan harapan. Hal ini dikarenakan tindak lanjut evaluasi kinerja juga belum maksimal.

### **3. Biaya/Tarif Pelayanan**

Biaya/tarif pelayanan adalah segala biaya dan rincian dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai engan ketentuan peraturan perundang-undangan dan ketentuan ini harus ditaati oleh pegawai BPN Kota Pekanbaru.

Sebagaimana dengan kriteria penilaian tentang biaya pelayanan yang diberikan oleh pegawai dan diterima oleh masyarakat dalam pengurusan sertifikat tanah pada BPN Kota Pekanbaru melalui pendekatan (1) Kejelasan dan Kepastian Biaya, (2) Ketetapan biaya, (3) Tanda bukti resmi. Dan untuk lebih jelasnya dapat dilihat tabel V.7 berikut:

**Tabel V.7 Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Biaya Pelayanan Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Kejelasan Dan Kepastian Biaya	8 (28,6%)	11 (39,3%)	9 (32,1%)	28 (100%)
2	Ketetapan Biaya	8 (28,6%)	12 (42,8%)	8 (28,6%)	28 (100%)
3	Tanda Bukti Resmi	19 (67,8%)	2 (7,1%)	8 (28,6%)	28 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>35</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>84</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>12</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>28</b>
<b>Persentase</b>		<b>41,7%</b>	<b>27,3%</b>	<b>29,8%</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan Penulis, Tahun 2019

Dari tabel V.7 diatas dapat diketahui bahwa dari seluruh jumlah responden yaitu 28 orang atau 100%, untuk sub indikator pertama yaitu kejelasan dan kepastian biaya, jawaban responden yang menyatakan baik sebanyak 8 orang atau 28,6%, cukup baik sebanya 11 orang atau 39,3%, yang menyatakan tidak baik sebanyak 9 orang atau 32,1%kemudian untuk sub indikator ketetapan biaya Jawaban responden, yang menyatakan baik sebanyak 8 orang atau 28,6%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 12 orang atau 42,8%, yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 orang atau 28,6%. Selanjutnya untuk sub indikator tanda bukti resmmi, jawaban responden yang menyatakan baik sebanyak 19 orang atau 67,8% yang menyatakan cukup baik sebanyak 2orang atau 7,1%, yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 orang atau 28,6%. Bila dilihat dari indikator biaya pelayanan, dari jumlah jawaban responden yaitu 84 atau 300%, jawaban responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 25 orang atau 82,1% yang menyatakan baik sebanyak 35 orang atau 125% yang menyatakan tidak baik sebanyak 25 Orang atau 89,3%

Berdasarkan indikator biaya pelayanan, dari jumlah rata-rata responden yaitu 28 orang atau 100%, jawaban responden yang menyatakan baik sebanyak 12 orang atau 41,7% , yang menyatakan cukup baik sebanyak 8 orang atau 27,3%, yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 orang atau 29,8% . dari data tersebut dapat dikatakan indikator biaya pelayanan yang meliputi sub indikator kejelasan dan kepastian biaya, ketetapan biaya, tanda bukti resmi berjalan dengan baik. Hal ini dapat dijelaskan bahwa 28 orang (100%) dijadikan responden dalam penelitian ini, persentase terbesar pada katagori baik, yaitu 12 orang atau 41,7%,

kemudian diikuti oleh katagori tidak baik yaitu 8 orang atau 29,8%, kemudian katagori cukup baik yaitu 8 orang atau 27,3%, sehingga dapat dikatakan bahwa biaya pelayanan berjalan dengan baik.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ka. Sub Seksi Pendaftaran Hak (Naseb Vandi S.ST), Ka, Subbag Tata Usaha (Fairizon, APTNH), Ka. Urusan Umum dan Kepegawaian (Andrians, SH). Pada tanggal 5 oktober 2016 di BPN Kota Pekanbaru, indikator biaya pelayanan yang meliputi sub indikator kejelasan dan kepastian biaya, jetetapan biaya dan tanda bukti dalam pemerolehan hak pribadi atau sertifikat tanah memang berjalan penuh dengan dinamika karena ini merupakan prosedur bea perolehan bukan pajak sehingga harus taat pada hukum dan pegawai takut di labeli dengan pemungutan liar, masyarakat bisa mengadukannya ke pihak berwajib jika pihak BPN Kota Pekanbaru melakukan pemungutan diluar ketentuan undang-undang yang berlaku.

Dari hasil penelitian dilapangan, peneliti melihat bahwa indikator biaya pelayanan meliputi sub indikator kejelasan biaya, ketetapan biaya, dan tanda bukti belum jelas. Hal ini dikarenakan masih tertutupnya BPN kota Pekanbaru dalam biaya penerbitan sertifikat tanah pribadi

#### 4. Kompetensi Pelaksanaan

Kompetensi pelaksana adalah Kemampuan yang hams dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Sebagaimana dengan kriteria penilaian tentang Kompetensi Pelaksanaan yang diberikan oleh pegawai dan diterima oleh masyarakat dalam pengurusan sertifikat tanah pada BPN Kota Pekanbaru melalui pendekatan seperti: (1) Pengetahuna Pegawai, (2) Keahlian Pegawai, (3) Pengalaman Pegawai. Dan untuk lebih jelasnya dapat dilihat tabel V.8 berikut:

**Tabel V.8 Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Kompetensi Pelaksanaan Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.**

No	Item Penilaian	Kriteria Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Pengetahuan Pegawai	12 (42,8%)	12 (42,8%)	4 (14,3%)	28 (100%)
2	Keahlian pegawai	14 (50%)	11 (39,2%)	3 (10,7%)	28 (100%)
3	Pengalaman pegawai	19 (67,8%)	2 (7,1%)	8 (28,6%)	28 (100%)

<b>Jumlah</b>	<b>45</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>84</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>28</b>
<b>Persentase</b>	<b>35,5%</b>	<b>29,6%</b>	<b>17,9%</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan Penulis, Tahun 2019

Dari tabel V.8 diatas dapat diketahui bahwa dari seluruh jumlah responden yaitu 28 orang atau 100%, untuk sub indikator pertama yaitu pengetahuan pegawai, jawaban responden yang menyatakan baik sebanyak 12 Orang atau 42,8%, cukup baik sebanyak 12 atau 42,8%, yang menyatakan tidak baik sebanyak 4 atau 14,3%, kemudian untuk sub indikator keahlian pegawai Jawaban responden, yang menyatakan baik sebanyak 14 orang atau 50%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 11 orang atau 39,2.%, yang menyatakan tidak baik sebanyak 3 orang atau 10,7%. Selanjutnya untuk sub indikator pengalaman pegawai, jawaban responden yang menyatakan baik sebanyak 19 orang atau 67,8% yang menyatakan cukup baik sebanyak 2 orang atau 7,1%, yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 atau 28,6%.

Bila dilihat dari indikator kompetensi pelaksanaan, dari jumlah jawaban responden yaitu 84 atau 300%, jawaban responden yang menyatakan baik sebanyak 45 orang atau 160,6 % yang menyatakan cukup baik sebanyak 25 orang atau 88,9% yang menyatakan tidak baik sebanyak 15 Orang atau 53,6%

Berdasarkan indikator kompetensi pelaksanaan, dari jumlah rata-rata responden yaitu 28 orang atau 100%, jawaban responden yang menyatakan baik sebanyak 15 orang atau 35,5% , yang menyatakan cukup baik sebanyak 8 orang atau 29,6%, yang menyatakan tidak baik sebanyak 5 orang atau 17,9% . dari data tersebut dapat dikatakan indikator kompetensi pelaksanaan yang meliputi sub indikator pengetahuan pegawai, keahlian pegawai, pengalaman pegawai berjalan dengan baik. Hal ini dapat dijelaskan bahwa 28 orang (100%) dijadikan responden dalam penelitian ini, persentase terbesar pada katagori baik, yaitu 15 orang atau 35,5%, kemudian diikuti oleh katagori cukup baik yaitu 8 orang atau 29,6%, kemudian katagori cukup baik yaitu 5 orang atau 17,9%, sehingga dapat dikatakan bahwa kompetensi pelaksanaan berjalan dengan baik.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ka. Sub Seksi Pendaftaran Hak (Naseb Vandi S.ST), Ka, Subbag Tata Usaha (Fairizon, APTNH), Ka. Urusan Umum dan Kepegawaian (Andrians, SH). Pada tanggal 5 oktober 2016 di BPN Kota Pekanbaru, indikator kompetensi pelaksanaan yang meliputi sub indikator pengetahuan pegawai, keahlian pegawai dan pengalaman dalam penerbitan hak pribadi sertifikat tanah memang pegawai telah memiliki jam terbang tinggi sehingga membentuk keahlian dan pengetahuan tersendiri, jadi ininya pegawai memiliki pengalaman teknis pelayanan, dari hari demi hari melakukan

pelayanan yang berulang-ulang. Dari hasil penelitian dilapangan, peneliti melihat bahwa indikator kompetensi pelaksanaan meliputi sub indikator pengetahuan pegawai, keahlian pegawai, pengalaman sudah jelas baik. Hal ini dikarenakan pengalaman teknis pegawai sehari-hari dan berulang-ulang yang menambah kualitas pelayanan disamping adanya evaluasi terhadap kinerja pegawai.

## 5. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan adalah saran, dan masukan sebagai tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut yang wajib dilakukan oleh pegawai BPN Kota Pekanbaru. Sebagaimana dengan kriteria penilaian tentang penanganan pengaduan yang diberikan oleh pegawai dan diterima oleh masyarakat dalam pengurusan sertifikat tanah pada BPN Kota Pekanbaru dapat dilakukan dengan pendekatan seperti: (1) Kejelasan tata cara pengaduan, (2) Sosialisasi/publikasi, (3) Kejelasan tindak lanjut pengaduan. Dan untuk lebih jelasnya dapat dilihat tabel V.9 berikut:

**Tabel V.9 Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Penanganan Pengaduan Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.**

No	Item Penilaian	Kriteria Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	Kejelasan tata cara pengaduan	3 (10,7%)	5 (17,8%)	20 (71,4%)	28 (100%)
2	Sosialisasi/publikasi	3 (10,7%)	5 (17,8%)	20 (71,4%)	28 (100%)
3	Kejelasan tindak lanjut pengaduan	3 (10,7%)	5 (17,8%)	20 (71,4%)	28 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>9</b>	<b>15</b>	<b>60</b>	<b>84</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>3</b>	<b>5</b>	<b>30</b>	<b>28</b>
<b>Persentase</b>		<b>10,7%</b>	<b>17,8%</b>	<b>71,4%</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan Penulis, Tahun 2019.

Dari tabel V.9 diatas dapat diketahui bahwa dari seluruh jumlah responden yaitu 28 orang atau 100%, untuk sub indikator pertama yaitu kejelasan tata cara pengaduan, jawaban responden yang menyatakan baik sebanyak 3 orang atau 10,7%, cukup baik sebanyak 5 orang atau 17,8%, yang menyatakan tidak baik sebanyak 20 atau 71,4%, kemudian untuk sub indikator sosialisasi dan publikasi Jawaban responden, yang menyatakan baik sebanyak 3 orang atau 10,7%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 5 orang atau 17,8%, yang menyatakan tidak baik sebanyak 20 orang atau 71,4%. Selanjutnya untuk sub indikator kejelasan tindak lanjut

pengadaun, jawaban responden yang menyatakan baik sebanyak 3 orang atau 10,7% yang menyatakan cukup baik sebanyak 5 orang atau 17,8%, yang menyatakan tidak baik sebanyak 20 orang atau 71,4%. Bila dilihat dari indikator penanganan pengaduan, dari jumlah jawaban responden yaitu 84 atau 300%, jawaban responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 9 orang atau 32,1 % yang menyatakan baik sebanyak 15 orang atau 53,5% yang menyatakan tidak baik sebanyak 60 Orang atau 214,3%

Berdasarkan indikator penanganan pengaduan, dari jumlah rata-rata responden yaitu 28 orang atau 100%, jawaban responden yang menyatakan baik sebanyak 3 orang atau 10,7% , yang menyatakan cukup baik sebanyak 5 orang atau 17,8%, yang menyatakan tidak baik sebanyak 20 orang atau 71,4% . dari data tersebut dapat dikatakan indikator penanganan pengaduan yang meliputi sub indikator kejelasan tata cara pengaduan, sosialisasi/publikasi, kejelasan tindak lanjut berjalan dengan tidak baik. Hal ini dapat dijelaskan bahwa 28 orang (100%) dijadikan responden dalam penelitian ini, persentase terbesar pada katagori tidak baik, yaitu 20 orang atau 71,4%, kemudian diikuti oleh katagori cukup baik yaitu 5 orang atau 17,8%, kemudian katagori baik yaitu 3 orang atau 10,7%, sehingga dapat dikatakan bahwa penanganan pengaduan berjalan dengan tidak baik.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ka. Sub Seksi Pendaftaran Hak (Naseb Vandi S.ST), Ka, Subbag Tata Usaha (Fairizon, APTNH), Ka. Urusan Umum dan Kepegawaian (Andrians, SH). Pada tanggal 5 oktober 2016 di BPN Kota Pekanbaru, indikator penanganan pengaduan yang meliputi sub indikator kejelasan tata cara pengaduan, sosialisasi dan tindak lanjut pengaduan dalam penerbitan hak pribadi sertifikat tanah memang pegawai tidak memiliki mekanisme sistematis dalam pengaduan pelayanan publik, dan sampai saat ini belum ada pejabat yang menangani tentang meknisme pengaduan pelayanan publik sehingga setiap pengaduan terkadang hanya diselesaikan secara musyawarah saja sehingga si pengadu dapat memahami persoalan tentang pelayanan publik.

Dari hasil penelitian dilapangan, peneliti melihat bahwa indikator penanganan pengaduan meliputi sub indikator tata cara pengaduan dan tindak lanjut pengaduan, tidak jelas. Hal ini dikarenakan memang BPN Kota Pekanbaru tidak pernah membentuk pejabat yang menangani persoalan pengaduan pelayanan, sehingga masyarakat sulit memiliki akses pengaduan pelayanan publik.

## **6. Jaminan Pelayanan**

Jaminan pelayanan adalah sesuatu yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang harus dilakukan pegawai BPN Kota Pekanbaru. Sebagaimana dengan kriteria

penilaian tentang jaminan pelayanan yang diberikan oleh pegawai dan diterima oleh masyarakat dalam pengurusan sertifikat tanah pada BPN Kota Pekanbaru dapat dilakukan pendekatan dengan unsur-unsur sebagai berikut :

**Tabel V.10 Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Jaminan pelayanan Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.**

No	Item Penilaian	Kriteria Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Memiliki standar pelayanan minimum	10 (35,7%)	3 (10,7%)	15 (53,6%)	28 (100%)
2	Publikasi	8 (28,6%)	2 (7,1%)	18 (64,2%)	28 (100%)
3	Kejelasan standar pelayanan	3 (10,7%)	5 (17,8%)	20 (71,4%)	28 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>21</b>	<b>10</b>	<b>53</b>	<b>84</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>7</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>28</b>
<b>Persentase</b>		<b>25%</b>	<b>10,7%</b>	<b>64,2%</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan Penulis, Tahun 2019

Dari tabel V.10 diatas dapat diketahui bahwa dari seluruh jumlah responden yaitu 28 orang atau 100%, untuk sub indikator pertama yaitu memiliki standar pelayanan minimum, jawaban responden yang menyatakan baik sebanyak 10 orang atau 35,7%, cukup baik sebanyak 3 atau 10,7% yang menyatakan tidak baik sebanyak 15 atau 53,6% kemudian untuk sub indikator publikasi jawaban responden, yang menyatakan baik sebanyak 8 orang atau 28,6%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 2 orang atau 7,1 %, yang menyatakan tidak baik sebanyak 18 orang atau 64,2%. Selanjutnya untuk sub indikator kejelasan standar pelayanan, jawaban responden yang menyatakan baik sebanyak 3 orang atau 10,7% yang menyatakan cukup baik sebanyak 5 orang atau 17,8%, yang menyatakan tidak baik sebanyak 20 orang atau 71,4%.

Bila dilihat dari indikator jaminan pelayanan, dari jumlah jawaban responden yaitu 84 atau 300%, jawaban responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 10 orang atau 35,6 % yang menyatakan baik sebanyak 21 orang atau 75% yang menyatakan tidak baik sebanyak 53 Orang atau 189,2%

Berdasarkan indikator jaminan pelayanan, dari jumlah rata-rata responden yaitu 28 orang atau 100%, jawaban responden yang menyatakan baik sebanyak 7 orang atau 25% , yang menyatakan cukup baik sebanyak 3 orang atau 10,7%, yang menyatakan tidak baik sebanyak 18 orang atau 64,2% . dari data tersebut dapat dikatakan indikator jaminan pelayanan yang meliputi sub indikator memiliki standar pelayanan minimum, publikasi, kejelasan standar pelayanan berjalan dengan tidak baik. Hal ini dapat dijelaskan bahwa 28 orang (100%) dijadikan responden dalam penelitian ini, persentase terbesar pada katagori tidak baik, yaitu 18 orang atau 64,2%, kemudian diikuti oleh katagori baik yaitu 5 orang atau 25%, kemudian katagori cukup baik yaitu 3 orang atau 10,7%, sehingga dapat dikatakan bahwa jaminan pelayanan berjalan dengan baik.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ka. Sub Seksi Pendaftaran Hak (Naseb Vandi S.ST), Ka, Subbag Tata Usaha (Fairizon, APTNH), Ka. Urusan Umum dan Kepegawaian (Andrians, SH). Pada tanggal 5 oktober 2016 di BPN Kota Pekanbaru, indikator jaminan pelayanan yang meliputi sub indikator memiliki standar pelayanan minimum, publikasi dan kejelasan standar pelayanan dalam penerbitan hak pribadi sertifikat tanah memang pegawai tidak memiliki kapasitas dalam penentuan jaminan pelayanan dalam pengaduan pelayanan publik, dan sampai saat ini sebenarnya pimpinanlah yang berwenang menjamin tentang jaminan pelayanan tapi belum ada pejabat yang berani menangani tentang jaminan pengaduan pelayanan publik sehingga terkadang masyarakat yang mengadu juga tidak menindak lanjuti tentang pengaduan pelayanan karena yang terpenting bagi masyarakat hanyalah menunggu sampai terbitnya sertifikat tanah.

Dari hasil penelitian dilapangan, peneliti melihat bahwa indikator jaminan pelayanan meliputi sub indikator standar pelayanan minimum, publikasi, kejelasan standar pelayanan belum jelas. Hal ini dikarenakan memang pelaksanaan jamina pelayanan sulit di laksanakan mengingat masyarakat sampai ini tidak banyak memindak lanjutinya sehingga memberi peluang kepada pegawai tidak memjamin pelayanan pengaduan itu berjalan sesuai aturan.

### **C. Rekapitulasi Jawaban Responden Dari Masing-Masing Indikator.**

Variabel Prosedur Pelayanan, Jangka Waktu Penyelesaian, Tarif Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Jaminan Pelayanan sebagai indikator dalam evaluasi pelayanan di Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru memiliki rekapitulasi jawaban responden dan dapat dilihat pada tabel:

**Tabel V.II Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Badan Pertanaha Nasional Dalam Penerbitan Sertifika Hak Milik di Kota Pekanbaru.**

No	Item Penilaian	Kriteria Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Prosedur Pelayanan	10 (35,7%)	12 (42,8%)	6 (21,4%)	28 (100%)
2	Jangka waktu penyelesaian	2 (7,1%)	3 (10,7%)	23 (82,1%)	28 (100%)
3	Tarif Pelayanan	12 (41,7%)	8 (27,3%)	8 (29,8%)	28 (100%)
4	Kompetensi Pelaksana	15 (35,5%)	8 (29,6%)	5 (17,9%)	28 (100%)
5	Penanganan pengaduan	3 (10,7%)	5 (17,8%)	30 (71,4%)	28 (100%)
6	Jaminan Pelayanan	7 (25%)	3 (10,7%)	18 (64,2%)	28 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>49</b>	<b>39</b>	<b>90</b>	<b>168</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>8</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>28</b>
<b>Persentase</b>		<b>28,5%</b>	<b>21,4%</b>	<b>53,5%</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan Penulis, Tahun 2019.

Dari tabel V.11 diatas dapat diketahui berdasarkan indikator prosedur pelayanan, dari jumlah rata-rata responden yaitu 28 orang atau 100%, jawaban responden yang menyatakan baik sebanyak 10 orang atau 35,7% , yang menyatakan cukup baik sebanyak 12 orang atau 42,8%, yang menyatakan tidak baik sebanyak 6 orang atau 21,4%. Berdasarkan indikator jangka waktu penyelesaian, dari jumlah rata-rata responden yaitu 28 orang atau 100%, jawaban responden yang menyatakan baik sebanyak 2 orang atau 7,1%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 3 orang atau 10,7%, yang menyatakan tidak baik sebanyak 23 orang atau 82,1% . Berdasarkan indikator biaya pelayanan, dari jumlah rata-rata responden yaitu 28 orang atau 100%, jawaban responden yang menyatakan baik sebanyak 12 orang atau 41,7% , yang menyatakan cukup baik sebanyak 8 orang atau 27,3%.Berdasarkan indikator kompetensi pelaksanaan, dari jumlah rata-rata responden yaitu 28 orang atau 100%, jawaban responden yang menyatakan baik sebanyak 15 orang atau 35,5% , yang menyatakan cukup baik sebanyak 8 orang atau 29,6%, yang menyatakan tidak baik sebanyak 5 orang atau 17,9%. Berdasarkan indikator penanganan pengaduan, dari jumlah rata-rata responden yaitu 28 orang atau

100%, jawaban responden yang menyatakan baik sebanyak 3 orang atau 10,7% , yang menyatakan cukup baik sebanyak 5 orang atau 17,8%, yang menyatakan tidak baik sebanyak 20 orang atau 71,4% . Berdasarkan indikator jaminan pelayanan, dari jumlah rata-rata responden yaitu 28 orang atau 100%, jawaban responden yang menyatakan baik sebanyak 7 orang atau 25% , yang menyatakan cukup baik sebanyak 3 orang atau 10,7%, yang menyatakan tidak baik sebanyak 18 orang atau 64,2% .

Hal ini dapat dijelaskan bahwa 28 orang atau 100% yang dijadikan responden dalam penelitian ini, persentase terbesar terdapat pada kategori responden yang menyatakan tidak baik sebanyak 15 orang atau 53,5%, yang menyatakan baik sebanyak 8 orang atau 28,5%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 6 orang atau 21,4%, sehingga dapat dikatakan bahwa Variabel Evaluasi Pelayanan Publik pengurusan sertifikat hak milik pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru berjalan dengan tidak baik. Berdasarkan teknis pengukuran dan analisis data yang telah disajikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Evaluasi Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru dalam penerbitan sertifikat hak milik tanah berada pada interval tidak baik yakni 15 orang atau 53,5%.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ka. Sub Seksi Pendaftaran Hak (Naseb Vandi S.ST), Ka, Subbag Tata Usaha (Fairizon, APTNH), Ka. Urusan Umum dan Kepegawaian (Andrians, SH). Pada tanggal 5 oktober 2016 di BPN Kota Pekanbaru, indikator Prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian, tarif pelayanan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, jaminan pelayanan dalam penerbitan hak pribadi sertifikat tanah memang pegawai ada yang memiliki dan ada pegawai yang tidak memiliki kapasitas dalam pelayanan publik, ini dibuktikan adanya budaya birokrasi yang lama masih melekat pada kepegawaian sampai saat ini sebenarnya pimpinanlah yang berwenang menjamin tentang jaminan pelayanan tapi belum.

Dari hasil penelitian dilapangan, peneliti melihat bahwa indikator Prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian, tarif pelayanan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, jaminan pelayanan belum terlihat baik dan jelas. Hal ini dikarenakan memang pelaksanaan pelayanan publik sulit di laksanakan mengingat pegawai dan masyarakat sampai ini tidak banyak memindak lanjutinya sehingga memberi peluang kepada pegawai tidak menjamin pelayanan publik itu berjalan sesuai aturan.

#### **D. Hambatan-Hambatan Evaluasi Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Pribadi.**

Faktor lingkungan internal birokrasi bisa berupa situasi dan kondisi, baik berupa organisasi (struktur, penempatan personel, efektifitas kegiatan) efektifitas komunikasi antar unit, sumber daya dan pemberdayaannya. spesifik diantara faktor penghambat dari lingkungan internal dalam hal pelayanan Sertifikat Tanah Pribadi di Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru:

##### **1. Terbatasnya sarana dan prasarana.**

Dalam menjalankan tugasnya, petugas pelayanan penerbitan sertifikat tanah pribadi di BPN Kota Pekanbaru telah memanfaatkan teknologi komputer. Komputer merupakan satu-satunya sarana pendukung yang digunakan dalam proses pembuatan sertifikat. Data yang telah di isi dalam blanko pengisian di isikan kembali ke dalam form yang ada di komputer, untuk selanjutnya dicetak sesuai dengan permohonan. Dapat dipastikan hanya dalam waktu sekitar 5 sampai dengan 10 menit dat yang diinginkan langsung jadi. Akan tetapi tidak begitu halnya jika listrik tiba-tiba padam, maka proses pembuatan sertifikat tanah akan terhambat. Listrik sebagai satu-satunya sumber tenaga yang menghidupkan komputer seringkali mengalami pemadaman dan itu seringkali terjadi tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu, sehingga sangat mengganggu kelancaran pembuatan sertifikat tanah. Begitu juga dengan Internet, sebagai sarana komunikasi langsung yang dilakukan oleh petugas kantor BPN Kota Pekanbaru untuk melakukan registrasi pendataan permohonan hak tanah seringkali mengalami jaringan yang terputus-putus.

##### **2. Administratur atau birokrasi.**

Diakui oleh banyak pihak memang saat ini pejabat birokrasi Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru belum sepenuhnya dapat bersikap profesional dalam menjalankan tugasnya, utamanya dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kemampuan dan kerampilan aparat dalam menjalankan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing belum dapat dijalankan secara maksimal. Hal tersebut disebabkan oleh tidak adanya kesesuaian antara tingkat pengetahuan dan dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya.

Sementara itu, faktor penghambat dari lingkungan eksternal berupa situasi dan kondisi disekeliling organisasi yang berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan kinerja aparat di BPN Kota Pekanbaru. Faktor-faktor tersebut adalah

1. Masalah data, seringnya masyarakat dalam mengajukan permohonan kurang melengkapi data dan berkas-berkas sebagai persyaratan proses layanan yang diinginkan. Dalam hal ini masyarakat masih kurang sadar arti pentingnya kelengkapan berkas untuk sebuah kelancaran pengurusan.
2. Kurangnya partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh kantor BPN Kota Pekanbaru.
3. Sosial budaya masyarakat, selama ini masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari kantor BPN Kota Pekanbaru lebih banyak yang membuat sertifikat secara calo, sehingga hal tersebut memacu keinginan dari aparat khususnya aparat untuk membebani pemohon dengan biaya yang lebih tinggi.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di muka, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa

1. Evaluasi Kantor Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru termasuk dalam kategori tidak baik, dilihat dari indikator yang ada yakni Prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian, tarif pelayanan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, jaminan pelayanan. Evaluasi Pelayanan dalam penerbitan sertifikat hak atas tanah juga belum cukup baik. Hal ini dapat kita lihat dari penyelesaian sertifikat hak atas tanah setiap bulannya yang bisa dikatakan lebih dari setengah bahkan hampir semua permohonan hak atas tanah dapat diselesaikan tepat waktu dan juga tepat waktu.
2. Akuntabilitas Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dalam penerbitan hak atas tanah bisa dikatakan belum menampakkan hasil. Hal ini diketahui dari melihat pendapat yang diungkapkan masyarakat yang masih merasa kesulitan dalam permohonan sertifikat mereka, hal ini dikarenakan proses administrasi yang masih rumit sehingga memerlukan waktu yang lama dalam peralihan hak atas tanah. Akan tetapi Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru telah berupaya untuk melaksanakan tanggung jawabnya.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, penulis hendak mengajukan saran yang dapat berguna bagi peningkatan evaluasi Kantor Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru dalam pelayanan penerbitan hak atas tanah pribadi yaitu

1. Perlu adanya penyederhanaan 86 jalur dalam pelayanan penerbitan hak atas tanah pribadi karena masih cenderung rumit dan juga tentang kejelasan biaya yang harus dikeluarkan, sehingga masyarakat yang mengurus peralihan hak atas tanah bisa dapat dengan mudah mengurus sertifikatnya tanpa lewat calo maupun notaris.

2. Kantor Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru sebaiknya selalu meningkatkan kinerjanya menjadi lebih baik lagi. Meskipun selama ini Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru sudah menanggapi dengan baik berbagai keluhan yang ada, diharapkan selanjutnya untuk berupaya lebih baik lagi agar dapat meminimalis keluhan yang dialami pemohon. Perlu juga adanya rapat evaluasi kinerja yang intensif yang bertujuan mengevaluasi kinerja, sehingga Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dapat mengetahui kekurangan-kekurangan kinerjanya dalam memberikan pelayanan terhadap pemohon sertifikat tanah pribadi. Dengan mengetahui kekurangan-kekurangan yang ada, Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dapat memperbaiki kekurangan tersebut sehingga kinerjanya bisa menjadi lebih baik lagi.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Budiardjo, Miriam. 2009. *Dasar-dasar ilmu politik*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Dunn, William N, 2013, *Analisa Kebijakan Publik*, Yogyakarta. Hanin Dita.
- Edwar George III, 2009, *Implementasi Kebijakan Publik*, Yayasan Pembaharuan Administrasi Publik Indonesia. Yogyakarta.
- Ermaya, 2000, *Manajemen pemerintahan dan otonomi daerah*. Jakarta. Rajawali.
- Munaf Yusri, 2016, *Hukum Administrasi Negara*, Pekanbaru. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau. Perhentian Marpoyan Damai.
- Musanaf, 1984, *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*, PT. Gunung Agung, Jakarta.
- Moekijat, 2005. *Pengembangan organisasi*. Cetakan Ketujuh, Bandung, Mandar Maju
- Ndraha, Taliziduhu 2010. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, PT Rineka Cipta, Jakarta
- Ndraha, Taliziduhu, 2011. *Kybernologi I (Ilmu pemerintahan baru)*. Rineka Cipta. Jakarta
- Ndraha, Taliziduhu, 2011. *Kybernologi 2 (Ilmu pemerintahan baru)*. Rineka Cipta. Jakarta
- Nurcholis, Hanif, 2007. *Teori dan Peraktek pemerintahan dan otonomi Daerah* (Edisi Revisi). Grasindo: Jakarta
- Nurcholis, Hanif, 2011. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Erlangga: Jakarta
- Nugroho, Riant. 2004. *Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Ari Dwipayana, Abdur Rozaki, dkk. 2003. *Membangun Good Governancedi Desa Yogyakarta: Institute For Research and Empowerment (IRE) Press*
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2010, Jakarta, Pustaka Pelajar
- Lijan Poltak Sinambela, 2014, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, Pusataka Ilmu
- Mardalis, 2010, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta, Bumi Aksara
- Ndraha, Taliziduhu. 2003, *Kybernology, (Ilmu Pemerintahan)1*, Jakarta, Reneka Jaya
- Ndraha, Taliziduhu 2004, *Kybernology, (Ilmu Pemerintahan)2*, Jakarta, Reneka Jaya
- Neuman. W. Lawrance. 2013, *Metodol<sup>88</sup> itian Sosial, Edisi 7, Pendekatan Kuantitatif Kualitatif*, Jakarta, PT Indeks
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (kepemerintahan Yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju
- Syagrani, Syahrani. 2009. *Implementasi Otonomi Daerah dalam. Perspektif GoodGovernance*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Syafii, Inu Kencana, 2007, *Ilmu Pemerintahan*, Edisi Refisi, Bandung, Mundar Maju

Syafroni, 2012, *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*, Jogjakarta, Aditya Media Publishing

Syafii, Inu Kencana, 2003, *Etika Pemerintahan*, Jakarta, Rineka Cipta

Syafii, Inu Kencana dan Andi Azkin, 2008, *Perbandingan Pemerintahan*, Bandung, PT. Refika Aditama,

Usman, Husaini Setiady Akbar, 2011, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta, Bumi Aksara

#### **B. Peraturan Perundang-undangan**

Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Pokok-Pokok Agrana

Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah

Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2015 Tentang Badan Pertanahan Nasional

Peraturan, Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertahanan.

