

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH PADA KANTOR
PERTANAHAN KABUPATEN MIMIKA**

ANDRIAN YOSEPH IMANUEL

E011 18 1332



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

ABSTRAK

Andrian Yoseph Imanuel (E011181332), “Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mimika”. (Dibimbing Oleh Syahribulan dan Muhammad Rusdi)

Pelayanan publik merupakan hal yang wajib diselenggarakan dengan sebaik-baiknya oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara. Pelayanan publik dalam suatu negara dilakukan dalam berbagai hal meliputi pelayanan barang publik, jasa, dan pelayanan administratif agar masyarakat dapat memperoleh haknya sebagai warga negara dan memenuhi kewajiban pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mimika. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan sumber data yang digunakan adalah data-data primer dan sekunder. Data hasil penelitian ini diperoleh melalui teknik wawancara, observasi dan studi dokumen.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Mimika sudah dapat dikatakan baik. Pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, *empathy* Kantor Pertanahan Kabupaten Mimika sudah melakukan pelayanan dengan baik dan maksimal. Kendati demikian dari segi *tangible* yaitu ruang tunggu pelayanan masih perlu ada perbaikan agar dapat menampung semua masyarakat, dari segi *assurance* yaitu Kantor Pertanahan Kabupaten Mimika belum dapat memberikan kepastian waktu penyelesaian kepada masyarakat dikarenakan terbatasnya sumber daya manusia.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

ABSTRACT

Andrian Yoseph Imanuel (E011181332), “The Service Quality Of Land Certification At The Land Office Of Mimika Regency”. (Guided By Syahribulan dan Muhammad Rusdi)

Public service is something that must be well served by the government to fulfill the basic needs and civil rights of citizens. Public services in a country are implemented in various ways including public goods services, services, and administrative services, this people can obtain their as citizens and government can fulfill their obligation to provide the best quality of service. This research was conducted to discover and the quality of land certification service at the land office of Mimika Regency. The method used in this study is a qualitative descriptive research method with the data sources using primary and secondary data. Data from this study was acquired through interview techniques, observations and document studies.

The results of this study show that Land certification service at the land office of Mimika Regency is approximately qualified. In the dimension of reliability, responsiveness, empathy Mimika district land office has done good and maximum service. However, in terms of tangible, the waiting room service needs an improvement, in order to accommodate all communities. As for the terms of assurance, Land Office at Mimika Regency has not been able to provide certainty of settlement time to the community due to limited human resources.

Keywords: Service Quality Certificate Land



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andrian Yoseph Imanuel

NIM : E011181332

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mimika" adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 09 Mei 2022



Andrian Yoseph Imanuel



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

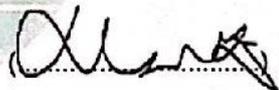
Nama : Andrian Yoseph Imanuel
NIM : E011181332
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor
Pertanahan Kabupaten Mimika

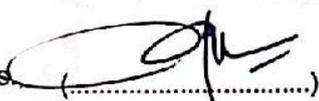
Telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Skripsi Program Sarjana,
Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Hasanuddin.

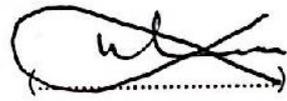
Makassar, 09 Mei 2022

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Dr. Syahribulan, M.Si  (.....)

Sekretaris Sidang : Dr. Muhammad Rusdi, M.Si  (.....)

Anggota : 1. Dr, Muh Tang Abdullah, S. Sos.  (.....)
M.AP

2. Drs. Nelman Edy, M.Si  (.....)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul: "Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mimika" sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana (S1) pada jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Dalam pelaksanaan dan proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena menyadari keterbatasan serta kemampuan yang penulis miliki. Apabila terdapat masukan serta kritikan dari pembaca maka penulis dengan senang hati akan menerimanya.

Dalam penyelesaian skripsi ini tentu banyak pihak yang selalu mendoakan dan memotivasi penulis. Maka melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua, Bapak dan Ibu, Bapak Johanis Buapi dan Ibu Yuliana Meri, terima kasih telah senantiasa mendidik, mendoakan dan memberikan dukungan baik moral maupun materil kepada penulis hingga detik ini. Penulis senantiasa mendoakan kedua orang tua penulis semoga senantiasa dalam lindungan Tuhan Yesus Kristus. Selain itu selama menempuh pendidikan dan penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh bimbingan, dukungan, arahan, serta masukan dari berbagai pihak, untuk itu penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA** selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor dan Staf Universitas Hasanuddin.

2. **Prof. Dr. Armin, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Dekan dan seluruh Staff FISIP UNHAS
3. **Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dan **Dr. Muh Tang Abdullah, S.Sos., M.AP** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Hasanuddin.
4. **Dr. Syahribulan, M.Si** selaku Dosen Pembimbing I dan **Dr. Muhammad Rusdi, M.Si** selaku Pembimbing II sekaligus Penasehat Akademik, yang telah senantiasa membimbing, mengarahkan, serta memberi masukan kepada penulis mulai dari penyusunan proposal hingga skripsi ini dapat selesai.
5. **Dr. Muh Tang Abdullah, S.Sos., M.AP** dan **Drs. Nelman Edy, M.Si** selaku Dosen Penguji Penulis yang telah menyempatkan waktu dan memberikan saran, kritikan serta arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh **Dosen Departemen Ilmu Administrasi FISIP UNHAS**. Terima kasih atas segala ilmu yang telah diberikan kepada penulis. Semoga penulis bisa memanfaatkannya sebaik mungkin.
7. Seluruh Staff Departemen Ilmu Administrasi (**Ibu Rosmina, Ibu Darma, Pak Lili**) dan staff di lingkup FISIP UNHAS tanpa terkecuali. Terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis.
8. Terima kasih kepada **Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Mimika** beserta seluruh **Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Mimika** atas bantuannya kepada penulis hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Keluarga penulis, Alm. Nenek yang setia menemani penulis selama perkuliahan hingga semester 7, dan Tante Rara beserta seluruh keluarga

besar penulis yang telah mendoakan, menemani, memberikan motivasi dan dukungan moral.

10. Adik penulis, Amelia Chantika Putri. Terima kasih atas segala bantuan dan dukungan kepada penulis hingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
11. Terima kasih kepada Indah Lestari atas bantuan, motivasi dan selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama menjalani masa studi hingga penyelesaian skripsi ini. Semoga mimpi dan cita-citamu dapat tercapai.
12. Terima kasih kepada keluarga besar **HUMANIS FISIP UNHAS** atas kebersamaan dan telah memberikan wadah sebagai tempat berorganisasi dan tempat belajar penulis selama menjalani masa studi dan semoga dapat bermanfaat bagi penulis kedepannya.
13. Terima kasih kepada keluarga besar **PMKO FISIP UNHAS** atas kebersamaan dan memberikan wadah sebagai tempat berorganisasi serta menjadi tempat belajar penulis untuk melayani dengan kasih.
14. Terima kasih kepada keluarga besar **UKM Bulutangkis UNHAS** atas kebersamaan dan telah memberikan wadah untuk menyalurkan hobi serta menjadi penghilang kepenatan saat proses perkuliahan.
15. **LENTERA 2018**. Terima kasih untuk semua kebersamaan kurang lebih 4 tahun yang telah kita lewati bersama, terima kasih selalu ada dalam keadaan suka maupun duka, terima kasih telah menjadi keluarga dan rumah selama penulis menjalani masa studi. Semangat untuk mencapai cita-cita dan impian kita semua.
16. **AMORE 2018**. Terima kasih telah menjadi keluarga penulis selama menjalani masa studi dan telah memberikan banyak pelajaran dan pengalaman kepada

penulis. Penulis senang bisa berada diantara orang-orang luar biasa seperti kalian.

17. **RK dan Warga BTR.** Terima kasih untuk kebersamaan, dukungan, bantuan selama penulis menjalani masa studi. Terima kasih sudah menjadi wadah menyalurkan hobi perFIFAan selama perkuliahan.

18. Teman-teman Kuliah Kerja Nyata (KKN) Gel. 106 Wilayah **Biringkanaya 4.**

19. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan, dukungan dan doanya. Semoga bantuan dan keikhlasannya mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan terkhusus bagi para pembaca. Akhir kata, penulis mengucapkan permohonan maaf atas segala kekurangan. Terima kasih.

Makassar, 21 April 2022

Penulis

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
II.1 Konsep Pelayanan Publik	9
II.1.1 Pengertian Pelayanan.....	9
II.1.2 Pelayanan Publik	11
II.1.3 Klasifikasi Pelayanan Publik	13
II.1.4 Jenis Pelayanan Publik	15
II.1.5 Asas, Kelompok, dan Prinsip Pelayanan Publik	16
II.1.6 Tujuan Pelayanan Publik	21
II.1.7 Standar Pelayanan Publik.....	21
II.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	23
II.2.1 Pengertian Kualitas.....	23
II.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	25
II.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	26
II.3 Konsep Pendaftaran Sertifikat Tanah.....	28
II.3.1 Pengertian Sertifikat Tanah.....	28
II.3.2 Pengertian Pendaftaran Tanah	29
II.3.3 Asas Pendaftaran Tanah	30
II.3.4 Tujuan pendaftaran tanah	32
II.3.5 Manfaat pendaftaran Tanah.....	32
II.3.6 Tahapan Pendaftaran Tanah	33
II.4 Kerangka Konsep	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
III.1 Pendekatan Penelitian	40

III.2	Lokasi Penelitian.....	40
III.3	Narasumber atau Informan	40
III.4	Fokus Penelitian	41
III.5	Jenis Data.....	42
III.6	Teknik Pengumpulan Data.....	43
III.7	Analisis Data.....	44
III.8	Teknik Analisis Data	44
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		46
IV. 1.	GAMBARAN UMUM KABUPATEN MIMIKA	46
IV.2.	Profil Kantor Pertanahan Kabupaten Mimika	47
IV.2.1	Visi, Misi dan Motto Kantor Pertanahan Kabupaten Mimika	47
IV.2.2	Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kantor Pertanahan Kabupaten Mimika	48
IV.2.3	Susunan Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Mimika.....	49
IV.2.4	Keadaan SDM Kantor Pertanahan Kabupaten Mimika.....	52
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		56
V.1	Deskripsi Hasil Penelitian	56
V.1.1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisisk).....	56
V.1.2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	61
V.1.3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	66
V.1.4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	71
V.1.5	<i>Empathy</i> (Empati)	75
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		78
VI.1	Kesimpulan.....	78
VI.2	Saran.....	79
Daftar Pustaka.....		81
Lampiran		83

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Kerangka Konsep.....	39
Gambar IV. 1 Susunan Organisasi	49

DAFTAR TABEL

Tabel IV. 1 Daftar Aparatur Sipil Negara	52
Tabel IV. 2 Daftar Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri.....	53
Tabel IV. 3 Jenis Pelayanan	54

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Kegiatan pelayanan merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia karena pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan juga merupakan tugas yang paling penting dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Maka dari itu sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat yang sesuai dengan standar pelayanan, seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal (1) ayat (7) tentang pelayanan publik memberikan definisi standar pelayanan adalah tolak 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.

Pemerintah sebagai penyedia jasa (*service provider*) bagi masyarakat dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang berkualitas, apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun segi kuantitas pelayanan.

Pelayanan publik merupakan hal yang wajib diselenggarakan dengan sebaik-baiknya oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara. Pelayanan publik dalam suatu negara dilakukan dalam berbagai hal meliputi pelayanan barang publik, jasa, dan pelayanan administratif

agar masyarakat dapat memperoleh haknya sebagai warga negara dan memenuhi kewajiban pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas. Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh negara.

Menurut Sinambela dkk (2006:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika diukur dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat mengenai pelayanan publik yang belum sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Kondisi yang terjadi saat ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat menyangkut pelayanan publik baik secara langsung maupun melalui media sosial, seperti pelayanan yang berbelit-belit, waktu penyelesaian yang tidak sesuai dengan peraturan, sikap petugas yang kurang ramah dan responsif

terhadap keluhan masyarakat, dan lain-lain. Sehingga menimbulkan gambaran yang kurang baik terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah yaitu pelayanan di bidang pertanahan yang dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN). Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional, BPN mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat 3 yang menyebutkan bahwa : “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat”. Dari uraian Undang-Undang Dasar diatas memberikan penjelasan bahwa Negara menguasai seluruh komponen yang ada agar dapat diolah dan digunakan untuk kepentingan masyarakat secara luas serta untuk memakmurkan rakyatnya.

Badan Pertanahan Nasional merupakan satu-satunya lembaga pemerintah yang diberi kewenangan dalam memberikan pelayanan publik di bidang pertanahan dan masih terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan 7 langkah Strategis Kementerian ATR/BPN Tahun 2020-2024 yang telah ditetapkan secara garis besar yaitu :

1. Terwujudnya keadilan pertanahan
2. Mendaftarkan bidang-bidang tanah di seluruh Indonesia

3. Penataan ruang berbasis Rencana Detail Tata Ruang (RDTR) untuk mewujudkan tujuan pembangunan berkelanjutan yang mendorong pertumbuhan ekonomi
4. Meningkatkan standar kompetensi SDM menuju birokrasi berstandar dunia
5. Mewujudkan kantor layanan modern
6. Mengoptimalkan layanan informasi pertanahan dan tata ruang
7. Mewujudkan kepastian hukum hak atas tanah dengan memberlakukan sistem stelsel positif.

Salah satu layanan pertanahan yang diberikan oleh Kantor pertanahan kepada masyarakat adalah pendaftaran sertifikat tanah. Adapun pengertian pendaftaran tanah berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2021 yaitu Pendaftaran Tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan, dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang Tanah, Ruang Atas Tanah, Ruang Bawah Tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian surat tanda bukti haknya bagi bidang-bidang Tanah, Ruang Atas Tanah, Ruang Bawah Tanah yang sudah ada haknya dan hak milik atas Satuan Rumah Susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya.

Pendaftaran sertifikat tanah dilaksanakan dengan dua pendekatan yaitu yang pertama pendekatan sistematis, yang meliputi wilayah satu desa atau kelurahan atau sebagian, atas prakarsa pemerintah. Keegiatannya meliputi ajudikasi sistematis, survei kadaster, penyediaan fasilitas dan peralatan kantor pertanahan dan penginformasian tentang manfaat pendaftaran tanah melalui

penyuluhan atau sekarang dikenal dengan salah satu program Badan Pertanahan Nasional yaitu PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap). Kemudian pendekatan yang kedua yaitu pendekatan sporadik, meliputi bidang-bidang tanah atas permintaan pemegang atau penerima hak yang bersangkutan, secara individual maupun massal. Melalui pendekatan ini, inisiatif ada di tangan masyarakat/pemohon. Kegiatan ini merupakan kegiatan sehari-hari yang tampak di kantor pertanahan kabupaten/kota.

Terdapat beberapa hal yang membuat akta atau sertifikat tanah menjadi penting di tengah-tengah masyarakat, yaitu karena dapat menjadi bukti otentik kepemilikan bidang tanah oleh masyarakat. Adapun beberapa tujuan dari pendaftaran sertifikat tanah yaitu :

1. Untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan kepada pemegang hak atas suatu bidang tanah, satuan rumah susun dan hak-hak lain yang terdaftar agar dengan mudah dapat membuktikan dirinya sebagai pemegang hak yang bersangkutan;
2. Untuk menyediakan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan termasuk Pemerintah agar dengan mudah dapat memperoleh data yang diperlukan dalam mengadakan perbuatan hukum mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun yang sudah terdaftar;
3. Untuk terselenggaranya tertib administrasi pertanahan.

Kantor Pertanahan Kabupaten Mimika merupakan salah satu instansi vertikal yang berada di bawah Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional. Berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Pola Jenjang Karier Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, Kantor

Pertanahan Kabupaten Mimika merupakan Kantor Pertanahan tipe B, pemerintah mengklasifikasikan tipe tersebut didasarkan atas tingkat kesibukannya dalam melayani masyarakat. Maka dari itu diharapkan Kantor Pertanahan Kabupaten Mimika selalu berupaya memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat berkaitan dengan layanan pertanahan, yang meliputi survei, pengukuran dan pemetaan, penerbitan sertifikat tanah, dan pemeliharaan data tanah.

Realita yang terjadi sekarang bahwa banyaknya permasalahan mengenai pertanahan dimana masyarakat secara tidak sah maupun tanpa izin menggunakan tanah untuk tempat tinggal ataupun sebagai lahan usaha. Badan Pertanahan Nasional sebagai organisasi pelayanan publik yang diberikan tugas oleh pemerintah dibidang pertanahan, diharapkan memberikan pelayanan pembuatan sertifikat tanah kepada masyarakat sebagai solusi agar tanah yang dimiliki oleh masyarakat sah di mata hukum.

Pra penelitian yang dilakukan oleh penulis di Kantor Pertanahan Kabupaten Mimika, menemukan adanya beberapa masalah yang berhubungan dengan pelayanan pembuatan sertifikat tanah. Permasalahan pertama, permohonan pembuatan sertifikat tanah sangat banyak dan sering kali menumpuk dikarenakan sumber daya manusia yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Mimika kurang hal ini dapat dilihat melalui permohonan pendaftaran sertifikat tanah pertama kali yang masuk sebanyak 1045 permohonan perbulan, sedangkan jumlah total SDM yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Mimika yaitu 58 yang terbagi atas Aparatur Sipil Negara (ASN) sebanyak 25 orang dan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) sebanyak 33 orang. Sedangkan SDM

dalam Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran hanya 9 orang, hal ini yang membuat volume pekerjaan tidak sebanding dengan jumlah SDM yang ada.

Permasalahan kedua, yaitu kurangnya sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan pelayanan pengurusan sertifikat tanah. Selain itu, kursi pada ruang tunggu yang disediakan juga masih kurang karena ada beberapa pemohon yang tidak mendapat tempat duduk saat menunggu antrian.

Permasalahan ketiga, proses penerbitan sertifikat tanah sering kali melewati batas waktu yang telah di tentukan di dalam Peraturan Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2010, setelah seluruh persyaratan administrasi telah dilengkapi oleh pemohon, hal ini membuat banyak masyarakat kurang puas akan pelayanan yang diberikan.

Dari berbagai permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah (hak milik) yang diberikan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mimika, dengan mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mimika”**.

I.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yang didasarkan pada latar belakang di atas adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mimika?”

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan jawaban terhadap perumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, yaitu “untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Mimika”

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan peneliti dari adanya penelitian ini yaitu:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan dalam dunia akademis pada departemen administrasi publik, terutama yang berkaitan dengan manajemen pelayanan publik.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti tentang sertifikat tanah dan dapat memberikan masukan/evaluasi, khususnya di Kantor Pertanahan Kabupaten Mimika dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Pelayanan Publik

II.1.1 Pengertian Pelayanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan memiliki tiga makna yaitu 1. Perihal atau cara melayani, 2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); jasa: 3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Ivancevich, *et al* (Ratminto dan Atik, 2005:2) memberikan definisi Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Selanjutnya definis yang lebih detail yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan, menurut Gronroos (Ratminto dan Atik, 2005:2)

Menurut Warella (Mulyawan, 2016:42) mengatakan bahwa pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri. Adapun menurut Delly (Sellang dkk, 2019:19) mengemukakan bahwa pelayanan diberikan kepada masyarakat itu menuntut kualitas. Pelayanan diselenggarakan oleh pemerintah melalui aparaturnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan, namun tetap harus

mengutamakan kualitas pelayanan sesuai tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani

Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak menurut Mulyawan (2016:42). Selanjutnya menurut Kotler (Sinambela dkk, 2006:4), Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 memberikan definisi pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Ratminto dan Atik (2005:5) pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

II.1.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik terdiri dari 2 kata, pelayanan dan publik, pelayanan dalam bahasa Inggris yaitu *service* sedangkan publik yaitu *public*. Secara umum pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka, menurut Zauhar (Ahmad, 2018:2). Adapun menurut Kurniawan (Sinambela dkk, 2006:4) Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan, menurut Prasojo (Ahmad, 2018:1). Sedangkan menurut Mahmudi (Sellang dkk, 2019: 23) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Lewis dan Gilman (Sellang dkk, 2019:22), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan

masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Menurut Miftah Thoha (Nashar, 2020:11) mengatakan bahwa pelayanan publik sejatinya adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang/kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Selanjutnya pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan dengan memegang teguh prinsip efisiensi, efektifitas, dan penghematan dengan melayani kepentingan umum dibidang produksi atau distribusi yang bergerak dibidang jasa, menurut Handayani (Nashar, 2020:11)

Menurut Sinambela dkk (2006:5) memberikan definisi pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan pelayanan publik memberikan defisini pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi 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

Berdasarkan beberapa definisi pelayanan publik yang telah di paparkan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

II.1.3 Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Menurut Mahmudi (Hardiyansyah, 2011:26) menjelaskan sebagai berikut:

1. Pelayanan kebutuhan dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi:

- a. Kesehatan, merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya

merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera.

- b. Pendidikan dasar, bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar. Sama halnya dengan kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya.
- c. Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok. Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

2. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

- a. Pelayanan administrasi, adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

- b. Pelayanan barang, adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
- c. Pelayanan jasa, adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi, Jasa pos, Sanitasi lingkungan, Persampahan, Drainase, Jalan dan trotoar, Penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/ *social security*)

II.1.4 Jenis Pelayanan Publik

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu: Ahmad (2018:55)

1. Pelayanan pemerintah

Pelayanan pemerintah adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, dan keimigrasian.

2. Pelayanan pembangunan

Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga

negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lain-lain.

3. Pelayanan utilitas

Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon dan transportasi massal.

4. Pelayanan sandang, pangan dan papan

Pelayanan sandang, pangan dan papan merupakan suatu jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstik dan perumahan murah.

5. Pelayanan kemasyarakatan

Pelayanan kemasyarakatan adalah suatu jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lain-lain.

II.1.5 Asas, Kelompok, dan Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Adapun asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 / 2003 (Hardiyansyah, 2011:32) yaitu:

1. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
5. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing publik.

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang No. 25 / 2009

(Hardiyansyah, 2011:33) penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu; dan

12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Adapun kelompok pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 adalah sebagai berikut:

1. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu 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 (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pas, dan sebagainya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, menurut Mustofadijaja (Ahmad, 2018:24) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik yaitu:

1. Menetapkan standar pelayanan, artinya standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan

dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan.

2. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus memiliki berbagai instrument yang memungkinkan masyarakat pelanggan menyampaikan keluhan, kritik ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh masyarakat pelanggan secara proaktif.
3. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil, dalam pemberian barang layanan tertentu, dimana masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihan, maka pengertian adil adalah proporsional sesuai dengan tarik yang dibayarkannya.
4. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan. Unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah akses oleh masyarakat pelanggan.
5. Membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang. Jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada tempatnya, dalam kaitan dengan pemberian pelayanan, maka setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh tingkatan yang mengetahui penyimpangan tersebut harus segera membenarkan sesuai dengan kapasitasnya atau jika tidak dapat menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada atasannya mengenai penyimpangan tersebut.
6. Menggunakan semua sumber-sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif, karena kriteria dasar pelayanan publik adalah efisiensi, efektifitas serta ekonomis, maka dalam

penggunaan sumber-sumber yang digunakan dalam pelayanan harus memenuhi kriteria ini.

7. Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk itu penyelenggara pelayanan harus secara kontinyu melakukan pembaharuan dan penyempurnaan baik secara responsive sesuai dengan masukan dari masyarakat pelanggan dan penilaian kinerja pelayanan maupun secara prokatif atas kehendak manajemen. Disamping itu, menurut Ahmad (2018:26) untuk mewujudkan layanan berkualitas perlu diterapkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Sebelum segala sesuatu dimulai maka proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
2. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat. Proses dan prosedur itu tidak boleh membingungkan dan mengundang interpretasi ganda.
3. Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam sistem, artinya orang-orang bekerja mengikuti suatu sistem, satu mata rantai, yang akhirnya membuahakan hasil. Apabila sistem itu baik, maka kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi.
4. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif, perlu dilakukan secara periodik, dalam arti perlu diadakan penyempurnaan dari prosedur jika dipandang perlu dengan memperhatikan selera pihak yang dilayani.
5. Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang memuaskan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas dan kemudian

menyempurnakan secara berkala. Semua staf hendaknya siap dan ingin pula berubah apabila keadaan berubah.

6. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, dan selera konsumen
7. Kualitas menurut kerjasama yang erat. Setiap orang dalam organisasi hendaknya memandang orang lain sebagai partnernya, yang dapat dilihat dan dihargai sebagai bagian dari penentu berhasilnya ia melaksanakan suatu kewajiban.

II.1.6 Tujuan Pelayanan Publik

Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

II.1.7 Standar Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan

dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan (Mulyawan, 2016:39).

Adapun standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yaitu :

1. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang di tetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan.
5. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Adapun komponen standar pelayanan menurut undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

1. dasar hukum;
2. persyaratan;
3. sistem, mekanisme, dan prosedur;
4. jangka waktu penyelesaian;

5. biaya/tarif;
6. produk pelayanan;
7. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
8. kompetensi pelaksana;
9. pengawasan internal;
10. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
11. jumlah pelaksana;
12. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan
14. evaluasi kinerja pelaksana.

II.2 Kualitas Pelayanan Publik

II.2.1 Pengertian Kualitas

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang mengandung banyak makna, karena bersifat abstrak, kata kualitas dapat digunakan untuk menilai atau meningkatkan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Kualitas juga dapat diartikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan.

Adapun pengertian kualitas menurut para ahli dalam (Hardiyansyah, 2011:49) yaitu:

1. Menurut Davidow dan Uttal, kualitas merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan.
2. Menurut Kotler, kualitas adalah keseluruhan ciri atau serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.
3. Menurut Sinambela dkk, kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.
4. Menurut Tjiptono, kualitas mengandung banyak arti yaitu 1) kesesuaian dengan persyaratan, 2) kecocokan untuk pemakaian, 3) perbaikan berkelanjutan, 4) bebas dari kerusakan/cacat; pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; 6) melakukan segala sesuatu secara benar; 7) sesuatu yang membahagiakan pelanggan.

Kata kualitas menurut Lukman (2000:7), memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti:

1. Kinerja (*performance*),
2. Keandalan (*reliability*),
3. Mudah dalam penggunaan (*ease of use*),
4. Estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

Definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz (Lukman, 2000:7) menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

II.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Trigono (Mursyidah dan Choiriyah, 2020:33) menyatakan bahwa pelayanan yang terbaik yaitu melayani setiap saat, tepat dan memuaskan, sopan, ramah dan membantu serta profesional. Kualitas adalah standar yang harus dicapai yang terkait dengan kualitas sumber daya manusia, cara kerja ataupun produk yang dihasilkan. Dikatakan berkualitas artinya mampu memberikan kepuasan terhadap yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas tuntutan/persyaratan pelanggan masyarakat.

Menurut pandangan Albrecht dan Zemke (Mulyawan, 2016:47) Kualitas pelayanan dapat dikatakan berkualitas ataupun tidak didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Parasuraman *et al* (Hardiyansyah, 2011:109) mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan.

II.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithhaml-Parasuraman-Berry (Ahmad, 2018:139) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* tersebut, yaitu:

1. *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Adapun dimensi kualitas jasa menurut Dabholkar, dkk (Tjiptono dan Chandra, 2016,169) meliputi 5 faktor utama, yaitu:

1. Aspek fisik (*Physical Aspect*), meliputi penampilan fasilitas fisik dan kenyamanan yang ditawarkan kepada pelanggan berkaitan dengan layout fasilitas fisik (misalnya, memudahkan pelanggan untuk bergerak di dalam toko dan mencari barang yang dibutuhkan).
2. Reliabilitas (*Reliability*), yang pada prinsipnya sama dengan dimensi reliabilitas pada model *servqual*. Hanya saja, di sini reliabilitas dipilah ke

dalam 2 sub-dimensi, yaitu memenuhi janji (*keeping promises*) dan memberikan layanan dengan tepat (*doing it right*).

3. Interaksi personal (*Personal Interaction*), mengacu pada kemampuan karyawan jasa dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan dan sikap sopan/suka membantu. Pada prinsipnya, dimensi ini merefleksikan cara karyawan memperlakukan para pelanggan.
4. Pemecahan masalah (*Problem Solving*), berkaitan dengan penanganan retur, penukaran, dan komplain.
5. Kebijakan (*Policy*), mencakup aspek-aspek kualitas jasa yang secara langsung dipengaruhi kebijakan toko, seperti jam operasi, fasilitas parkir, dan pemakaian kartu kredit.

Adapun menurut Kotler (Nurdin, 2019:20) terdapat 5 determinan kualitas pelayanan yaitu:

1. Keterandalan (*realibility*); kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Keresponsifan (*responsiveness*); kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (*confidence*); pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance*.
4. Empati (*empathy*); syarat untuk peduli, memberikan perhatian, pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*); penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Pendapat lain dikemukakan oleh Gaspersz (Hardiyansyah, 2011:70) menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan;
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan;
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung;
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan;
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi;
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus;
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi;
10. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya.

II.3 Konsep Pendaftaran Sertifikat Tanah

II.3.1 Pengertian Sertifikat Tanah

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia sertifikat adalah tanda atau surat keterangan (pernyataan) tertulis atau tercetak dari orang yang berwenang yang dapat digunakan sebagai bukti kepemilikan atau suatu kejadian.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, Sertifikat merupakan surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat di dalamnya, sepanjang data

fisik dan data yuridis tersebut sesuai dengan data yang ada dalam surat ukur dan buku tanah hak yang bersangkutan.

Sertifikat tanah berbeda dengan buku tanah. Buku tanah adalah dokumen yang memuat data yuridis dan data fisik tanah yang tertera haknya, sedangkan sertifikat tanah adalah surat tanda bukti hak atas tanah yang dibukukan dalam buku tanah yang berisi data fisik dan data yuridis yang diakui kebenarannya selama tidak ada yang membuktikan terbalik.

II.3.2 Pengertian Pendaftaran Tanah

Menurut A.P Parlindungan (Santoso, 2010:12), pendaftaran tanah berasal dari kata *Cadastre* (Bahasa Belanda Kadaster) suatu istilah teknis untuk suatu *record* (rekaman), menunjukkan kepada luas, nilai, dan kepemilikan (atau lain-lain atas hak) terhadap suatu bidang tanah. Kata ini berasal dari bahasa latin "*Capistratum*" yang berarti suatu register atau *capita* atau unit yang diperbuat untuk pajak tanah romawi (*Capotatio Terrens*). Dalam arti yang tegas, *Cadastre* adalah *record* pada lahan-lahan, nilai daripada tanah dan pemegang haknya dan untuk kepentingan perpajakan. Dengan demikian, *Cadastre* merupakan alat yang tepat yang memberikan uraian dan identifikasi dari tersebut dan juga sebagai *Continuous recording* (rekaman yang berkesinambungan) dari hak atas tanah.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah, memberikan definisi Pendaftaran tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan, dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian surat tanda bukti haknya bagi bidang-bidang tanah yang

sudah ada haknya dan hak milik atas satuan rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya.

Menurut Harsono (Waskito dan Arnowo, 2019:3), pendaftaran tanah adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh negara /pemerintah secara terus-menerus dan teratur, berupa pengumpulan keterangan atau data tertentu mengenai tanah-tanah tertentu yang ada di wilayah-wilayah tertentu, pengelolaan, penyimpanan dan penyajian bagi kepentingan rakyat, dalam rangka memberikan jaminan kepastian hukum di bidang pertanahan, termasuk penerbitan tanda buktinya dan pemeliharannya.

II.3.3 Asas Pendaftaran Tanah

Menurut Soedikno Mertokusomo (Santoso, 2010:16) menyatakan bahwa dalam pendaftaran tanah dikenal 2 macam asas yaitu:

1. *Asas specialiteit*

Artinya pelaksanaan pendaftaran tanah itu diselenggarakan atas dasar peraturan perundang-undangan tertentu, yang secara teknis menyangkut masalah pengukuran, pemetaan, dan pendaftaran peralihannya. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan pendaftaran tanah dapat memberikan kepastian hukum terhadap hak atas tanah, yaitu memberikan data fisik yang jelas mengenai luas tanah, letak, dan batas-batas tanah.

2. *Asas Openbaarheid (Asas Publisitas)*

Asas ini memberikan data yuridis tentang siapa yang menjadi subjek haknya, apa nama hak atas tanah, serta bagaimana terjadinya peralihan dan pembebanannya. Data ini sifatnya terbuka untuk umum, artinya setiap orang dapat melihatnya.

Adapun menurut Syah (2019:26) pendaftaran tanah didasarkan dengan ketentuan yang berlaku menggunakan asas:

1. Asas sederhana dimaksudkan agar dapat dipahami dengan mudah oleh para pihak yang berkepentingan dan terkait. Proses dan prosedurnya harus dapat menciptakan fleksibilitas dan aplikabel. Asas ini terutama sangat bermanfaat terhadap masyarakat yang mendaftarkan tanahnya;
2. Asas aman artinya penyelenggara harus melaksanakan mekanisme kerja dengan teliti dan cermat yang dapat membuahkan hasil semaksimal mungkin sesuai dengan tujuannya untuk menjamin kepastian hukum. Asas aman ini lebih prinsip diarahkan kepada pengguna yakni masyarakat;
3. Asas terjangkau dimaksudkan agar pelayanan dapat terjangkau oleh semua pemilik tanah yang melakukan pendaftaran tanahnya, terutama pihak ekonomi lemah, bahkan dipandang perlu adanya standar biaya yang disesuaikan dengan zona daerah. Mengingat kondisi daerah di seluruh wilayah Indonesia mempunyai kekuatan ekonomi yang berbeda-beda;
4. Asas mutakhir artinya proses dan prosedur harus menggunakan sistem yang sesuai dengan kemajuan zaman, cepat, tepat, menggunakan proses yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi;
5. Asas terbuka artinya informasi itu tersedia bagi siapapun yang memerlukan dan proses setiap tahap dapat dipublikasikan serta diakses oleh pihak yang berkepentingan, termasuk masyarakat. Hal ini bisa menjadi alat kontrol yang konstruktif yang berasal dari pengontrol eksternal dalam pelaksanaan pendaftaran tanah.

II.3.4 Tujuan pendaftaran tanah

Adapun tujuan pendaftaran tanah dalam peraturan pemerintah No. 24 Tahun 1997 adalah :

1. Untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan kepada pemegang hak atas suatu bidang tanah, satuan rumah susun dan hak-hak lain yang terdaftar agar dengan mudah dapat membuktikan dirinya sebagai pemegang hak yang bersangkutan;
2. Untuk menyediakan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan termasuk pemerintah agar dengan mudah dapat memperoleh data yang diperlukan dalam mengadakan perbuatan hukum mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun yang sudah terdaftar;
3. Untuk terselenggaranya tertib administrasi pertanahan.

Tujuan utama dari pendaftaran tanah menurut Syah (2019:31) adalah mendapatkan kepastian hukum dalam kepemilikan tanah, sedangkan tujuan idealnya untuk mendukung sistem administrasi dan informasi pertanahan yang komprehensif. Artinya tersedianya informasi yang mudah diakses oleh masyarakat. Untuk menunjang hal tersebut harus diawali dengan pendaftaran tanah secara akurat yang didukung perangkat lunak, perangkat keras, sumber daya manusia yang handal. Realisasi hal tersebut masih sangat sulit, karena baik ditingkat regional maupun tingkat nasional belum memiliki sistem informasi pertanahan yang handal.

II.3.5 Manfaat pendaftaran Tanah

Menurut Santoso (2010:22) manfaat yang diperoleh dengan diselenggarakannya pendaftaran tanah adalah

1. Manfaat bagi pemegang hak

- a. Memberikan rasa aman
 - b. Dapat mengetahui dengan jelas data fisik dan data yuridisnya
 - c. Memudahkan dalam pelaksanaan peralihan hak
 - d. Harga tanah menjadi lebih tinggi
 - e. Dapat dijadikan jaminan utang dengan dibebani hak tanggungan
 - f. Penetapan pajak bumi dan bangunan (PBB) tidak mudah keliru.
2. Manfaat bagi pemerintah
 - a. Akan terwujud tertib administrasi pertanahan sebagai salah satu program catur tertib pertanahan
 - b. Dapat memperlancar kegiatan pemerintahan yang berkaitan dengan tanah dalam pembangunan
 - c. Dapat mengurangi sengketa di bidang pertanahan, misalnya sengketa batas-batas tanah, pendudukan tanah secara liar.
 3. Manfaat bagi calon pembeli atau kreditor

Bagi calon pembeli atau calon kreditor dapat dengan mudah memperoleh keterangan yang jelas mengenai data fisik dan data yuridis tanah yang akan menjadi objek perbuatan hukum mengenai tanah.

II.3.6 Tahapan Pendaftaran Tanah

Menurut Syah (2019:34) Adapun tahapan-tahapan pendaftaran tanah sesuai ketentuan yang berlaku yaitu:

1. Pengukuran.

Kegiatan pengukuran meliputi:

 - a. Pembuatan peta dasar pendaftaran;
 - b. Penetapan batas bidang-bidang tanah;

- c. Pengukuran dan pemetaan bidang tanah dan pembuatan peta pendaftaran;
 - d. Pembuatan daftar tanah;
 - e. Pembuatan surat ukur.
2. Pemetaan.

Pendaftaran tanah berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tujuannya untuk mendata secara yuridis maupun secara administrasi agar setiap kepemilikan terhadap tanah mempunyai data yang akurat, dan apabila terjadi pengalihan hak dari satu pihak kepada pihak lain datanya tersusun secara kronologis dan normatif.

Bagi bidang-bidang tanah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, b, dan c yang sudah diukur serta dipetakan dalam peta pendaftaran, dibuatkan surat ukur untuk keperluan pendaftaran haknya.

3. Pembukuan.

Semua hak atas tanah, termasuk hak pengelolaan, wakaf, hak milik, satuan rumah susun, dibukukan dalam buku tanah yang memuat data yuridis dan data fisik bidang tanah yang bersangkutan. Buku tersebut merupakan bukti bahwa hak yang bersangkutan beserta pemegang haknya telah dilakukan pemerosesan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam pembukuan bidang tanah mencakup:

- a. Data fisik dan data yuridisnya sudah lengkap dan tidak ada yang disengketakan, dilakukan pembukuan dalam buku tanah;

- b. Data fisik atau data yuridisnya belum lengkap dilakukan pembukuannya dalam buku tanah dengan catatan mengenai kekurangannya;
- c. Data fisik dan data yuridisnya disengketakan tetapi tidak diajukan gugatan ke Pengadilan, dilakukan pembukuannya dalam buku tanah dengan catatan mengenai adanya sengketa tersebut dan kepada pihak yang berkeberatan diberitahukan oleh Ketua Panitia Ajudikasi untuk pendaftaran tanah secara sistematis atau Kepala Kantor Pertanahan untuk pendaftaran tanah secara sporadis untuk mengajukan gugatan ke Pengadilan mengenai data yang disengketakan dalam waktu 60 (enam puluh) hari dalam pendaftaran tanah secara sistematis dan 90 (sembilan puluh) hari dalam pendaftaran tanah secara sporadis dihitung sejak disampaikannya pemberitahuan tersebut;
- d. Data fisik dan atau data yuridisnya disengketakan dan diajukan gugatan ke pengadilan tetapi tidak ada perintah dari pengadilan untuk status quo dan tidak ada putusan penyitaan dari pengadilan, dilakukan pembukuannya dalam buku tanah dengan catatan mengenai adanya sengketa tersebut serta hal-hal yang disengketakan;
- e. Data fisik atau data yuridisnya disengketakan dan diajukan ke pengadilan serta ada perintah untuk status quo atau putusan penyitaan dari pengadilan, dibukukan dalam buku tanah dengan mengosongkan nama pemegang haknya dan hal-hal lain yang disengketakan serta mencatat di dalamnya adanya Sita atau perintah status quo tersebut.

II.3.7 Sertifikat Hak Milik

Hak milik adalah hak turun temurun yang terkuat dan terpenuh terhadap kepemilikan tanah dan dapat beralih atau dialihkan. Jenis kepemilikan hak milik tanah merupakan hak milik yang mutlak. Hak mutlak saat ini berbeda dengan hak mutlak pada zaman Hindia Belanda yang dinamakan hak *domein*. Hak milik merupakan hak yang paling kuat di antara hak-hak atas tanah lainnya. Jenis hak milik terhadap tanah ini ada yang berasal dari konversi hukum adat, artinya dahulu disebut dengan jenis kepemilikan adat, dengan berlakunya hukum konversi maka hak adat dikonversikan (dialihkan) menjadi hak milik.

Tidak semua orang yang tinggal di Indonesia bisa mempunyai hak atas tanah yang jenisnya dinamakan Hak Milik. Sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) Pasal 21, yang bisa memiliki tanah dengan Hak Milik adalah:

1. warga Negara Indonesia;
2. warga negara asing karena pewarisan, atau karena pencampuran harta benda akibat perkawinan;
3. bank-bank yang didirikan oleh negara (PP. No. 38 Tahun 1963);
4. perkumpulan (koperasi) yang didirikan berdasarkan PP No. 79 Tahun 1958;
5. badan keagamaan;
6. badan-badan sosial.

Jenis hak tanah yang dinamakan Hak Milik merupakan hak yang paling kuat di antara hak-hak atas tanah yang lainnya, dan secara yuridis jenis hak milik ini akan menjadi hak yang tidak kuat apabila tidak dilengkapi dengan pembuktian yang dinamakan alat bukti sertifikat.

Syarat pengajuan permohonan sertifikat tanah Hak Milik:

1. Mengisi formulir permohonan;
2. Fotokopi KTP/pemohon dan atau surat kuasa bermeterai (apabila diurus oleh pihak ketiga) disertai dengan fotokopi KTP penerima kuasa;
3. Girik, PBB tahun yang sedang berjalan;
4. Surat Riwayat Tanah yang menerangkan asal usul tanah dan jenis peralihan disertai dengan buktinya;
5. Surat Penguasaan Fisik Tanah (Sporadik) yang dikuatkan dengan dua orang saksi dengan melampirkan fotokopi KTP saksi;
6. Akta PPAT (Pejabat Pembuat Akta Tanah) sebagai bukti peralihan hak tanah;
7. Bukti setor Pajak Penghasilan (Pph) peralihan hak atas tanah;
8. Bukti setoran Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) bagi terkena kewajiban bayar BPHTB, dan bagi yang tidak diharuskan membayar BPHTB, namun harus dilampirkan formulir yang sudah diisi dan ditandatangani PPAT, kemudian divalidasi/disahkan oleh instansi pajak daerah;
9. BPHTB terhutang apabila BPHTB nya belum dibayar;
10. Bukti pendukung lainnya.

Pemohon setelah melengkapi semua persyaratan tersebut, dengan pengantar dari lingkungan seperti RT, RW, Lurah/ Kepala Desa, kemudian diteruskan kepada Kantor Kementrian Agraria dan Tata Ruang/BPN tingkat Kabupaten/Kota, untuk selanjutnya diproses pembuatan sertifikat. Proses sertifikat diawali pemeriksaan pendataan administrasi oleh petugas BPN, dan bila pemeriksaan adminitrasi ini sudah dianggap lengkap akan diteruskan kepada

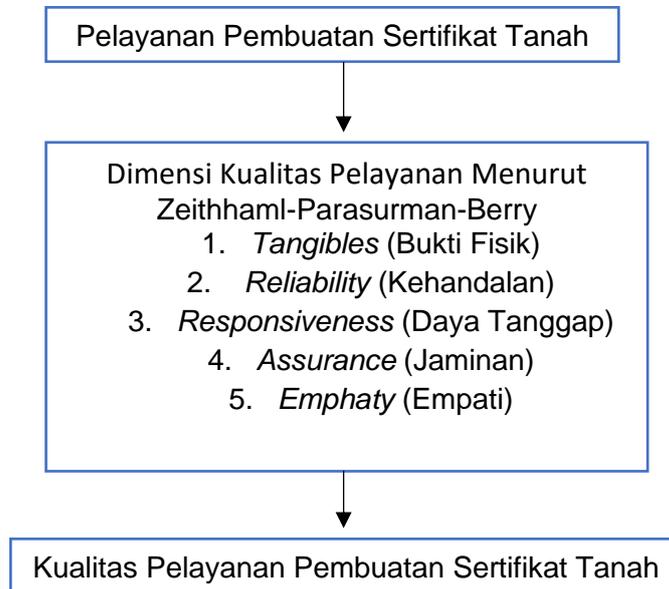
proses selanjutnya yaitu pengukuran, pemetaan, dan pembukuan yang dilakukan oleh petugas Kantor Agraria Tata Ruang/BPN, kemudian dilakukan sidang internal BPN yang dinamakan Panitia A. Setelah selesai dilakukan pengumuman tentang rencana akan diproses pembuatan sertifikat. Pengumuman tersebut dipajang pada Kantor ATR/BPN dan kantor Kelurahan/ Desa. Setelah semua proses tersebut dilalui dan tidak ada pihak yang keberatan, maka dianggap memenuhi syarat dilakukan pemrosesan sertifikat dan akan diterbitkan sertifikat.

II.4 Kerangka Konsep

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (Ahmad, 2018:139) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* tersebut, yaitu:

1. *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Gambar II. 1 Kerangka Konsep



Sumber : Zeithhaml-Parasurman-Berry (Ahmad, 2018:139)