

**SKRIPSI**

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PADA  
PROGRAM SENJA LOSARI DI KANTOR  
PERTANAHAN KOTA MAKASSAR**

**Disusun dan diajukan oleh:**

**Nur Afifah Awaliah**

**B021181506**



**GRAM STUDI SARJANA HUKUM ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2024**

**HALAMAN JUDUL**

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PADA PROGRAM  
SENJA LOSARI KANTOR PERTANAHAN  
KOTA MAKASSAR**

**OLEH:**

**Nur Afifah Awaliah**

**B021181506**

**SKRIPSI**

**Sebagai Tugas Akhir dalam Pnyelesaian Studi Sarjana  
Pada Program Studi Sarjana Hukum Administrasi Negara**

**PROGRAM STUDI SARJANA HUKUM ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2024**



**PENGESAHAN SKRIPSI**

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PADA PROGRAM SENJA LOSARI DI  
KANTOR PERTANAHAN KOTA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh:

**NUR AFIFAH AWALIAH  
B021181506**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang  
Dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana  
Hukum Administrasi Negara  
Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin

Pada Hari Selasa, 23 Januari 2024

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

**Menyetujui,**

**Pembimbing Utama**



Prof. Dr. Marwati Riza, S.H., M.Si  
NIP. 196408241991032002

**Pembimbing Pendamping**



Arini Nur Annisa, S.H M.H.  
NIP. 19890516 201904 3 001

**A.n. Dekan**

**Ketua Program Studi Sarjana Hukum Ilmu Hukum**



Dr. Hürrah Adhyanti Mirzana, S.H., M.H.  
NIP. 1979032620081220002

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

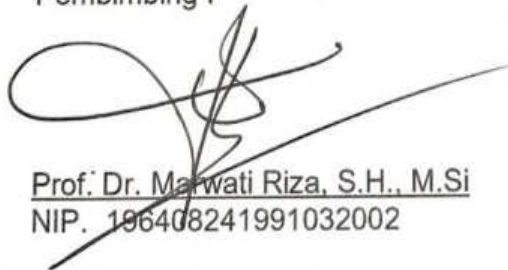
Diterangkan bahwa Skripsi dari:

Nama : NUR AFIFAH AWALIAH  
Nomor Induk Mahasiswa : B021181506  
Prodi : S1- Hukum Administrasi Negara  
Judul : Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Program Senja Losari Di Kantor Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam ujian Skripsi.

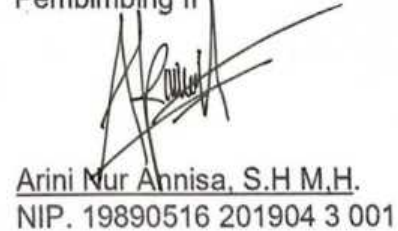
Makassar, September 2023

Pembimbing I



Prof. Dr. Marwati Riza, S.H., M.Si  
NIP. 196408241991032002

Pembimbing II



Arini Nur Annisa, S.H.M.H.  
NIP. 19890516 201904 3 001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS HUKUM

Jln. Perintis Kemerdekaan KM.10 Kota Makassar 90245, Propinsi Sulawesi Selatan  
Telp : (0411) 587219,546686, Website: <https://lawfaculty.unhas.ac.id>

---

**PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI**

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa :

Nama : NUR AFIFAH AWALIAH  
N I M : B021181506  
Program Studi : Hukum Administrasi Negara  
Judul Skripsi : PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PROGRAM SENJA  
LOSARI PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA MAKASSAR

Memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi sebagai ujian akhir program studi.

Makassar, Januari 2024



Prof. Dr. Hamzah Halim, SH., M.H., M.A.P.  
NIP. 19731231 199903 1 003

## PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : Nur Afifah Awaliah

NIM : B021181506

Program Studi : Hukum Administrasi Negara

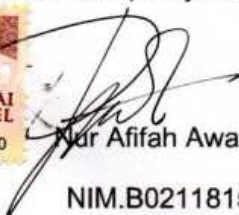
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan skripsi yang berjudul "Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Program Senja Losari di Kantor Agraria Pertanahan Kota Makassar." Adalah benar-benar karya saya sendiri. Hal yang bukan merupakan karya saya diberi tanda *citisari* dan ditunjukkan dan ditunjukkan dalam daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan menteri Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 dan Peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Makassar, 20 Januari 2024.

Yang membuat pernyataan,



  
Nur Afifah Awaliah  
NIM.B021181506

## KATA PENGANTAR

*Assalamu Alaikum Wr.Wb*

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Program Senja Losari di Kantor Pertanahan Kota Makassar**". Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana hukum di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang terkait. Melalui kesempatan ini, izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih, doa dan rasa syukur kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa M.SC. selaku Rektor Universitas Hasanuddin dan segenap jajarannya.
2. Prof. Dr. Hamzah Halim, S.H., M.H., MAP. selaku Dekan beserta seluruh jajaran wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.
3. kepada yang terkasih kedua orang tua penulis, Ayahanda H. Agus dan Ibunda Hj. Afridah tercinta, yang tidak pernah lupa mendoakan, menyemangati, dan mendukung penulis baik secara moril maupun materil, mulai dari awal menuntut ilmu hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.



4. Prof. Dr. Marwati Riza, S.H., M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Arini Nur Annisa, S.H., M.H. selaku Pembimbing II yang selalu menyediakan waktunya untuk dapat berdiskusi, membimbing dan menyemangati penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Prof. Dr. H. M. Djafar Saidi S.H., M.H dan Dr. Romi Libyanto, S.H, M.H., selaku Dosen Penguji atas segala saran dan masukan yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.
6. Lukman Hidayatullah selaku suami,yang telah menemani dalam berbagai hal dan memberi semangat kepada penulis agar terus maju tanpa kenal menyerah dan dapat menyusun skripsi ini hingga selesai.
7. Kepala kantor Pertanahan Nasional Kota Makassar beserta staff yang telah menyediakan fasilitas dan informasi selama melaksanakan penelitian.
8. Keluarga besar Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin angkatan 2018 Amandemen, terkhusus teman-teman dari program Studi Hukum Administrasi Negara.
9. Para Staf Akademik, Bagian Kemahasiswaan dan Perpustakaan yang telah banyak membantu penulis.
10. Teman-teman fika, cidong, icha, intan, eby, ocan, inul, yusuf, yang ut membantu penulis dalam berbagai hal





11. Seluruh keluarga besar GARDA TIPIKOR. Terimakasih telah menjadi keluarga baru penulis selama berkuliah di fakultas Hukum UNHAS.

12. Beserta pihak-pihak lain yang tidak dapat dituliskan satu per satu, terimakasih atas kerjasama dan motivasinya selama ini.

Selanjutnya penulis sadar bahwa tidak ada manusia yang sempurna, kesempurnaan hanya milik Dia Sang Pencipta. Untuk itu penulis memohon maaf apabila dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan-kekurangan. Penulis juga mempersilahkan kepada para pembaca untuk memberikan masukan dan kritikan terhadap skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Ridho dan anugerah-Nya atas amalan kita serta kemudahan dalam melangkah menggapai cita dan cinta serta tak lupa shalawat dan taslim kita panjatkan pada Rasulullah Muhammad SAW.

*Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Makassar, 8 Januari 2024

Penulis



**Nur Afifah Awaliah (B011181506) dengan judul Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Program Senja Losari di Kantor Agraria Pertanahan Kota Makassar.** Di bawah bimbingan Marwati Riza sebagai Pembimbing Utama dan Arini Nur Annisa sebagai Pembimbing Pendamping.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaturan dan pelaksanaan program senja losari di Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar dan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pada program senja losari di Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris. Sumber data yang dibutuhkan yakni data primer berupa wawancara serta data sekunder berupa Bahan-bahan hukum. Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Metode analisis menggunakan metode deskriptif-kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Pengaturan program Senja Losari di kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar, dimulai dari UU Pokok Agraria, Peraturan Pemerintah, Peraturan Menteri, hingga Surat Edaran Menteri ATR/BPN Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022. Sedangkan Pelaksanaan Pelayanan program Senja Losari di kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar, telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan asas-asas pelayanan publik yakni asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, asas keterbukaan, asas profesionalitas serta Ketepatan waktu. (2) Faktor yang mempengaruhi terlaksananya program senja losari yakni pertama kesiapan SDM Kantor ATR/BPN Kota Makassar. Kedua, partisipasi masyarakat dalam program senja losari. Ketiga, sarana dan prasarana pada Kantor ATR/BPN Makassar.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik; ATR/BPN; Senja Losari



## **ABSTRACT**

***Nur Afifah Awaliah (B011181506) entitled Implementation of Public Services in the Senja Losari Program at the Makassar City Agrarian Land Office. Supervised by Marwati Riza as the Main Supervisor and Arini Nur Annisa as the Companion Supervisor.***

*This study aims to find out the arrangements and the implementation of the twilight losari program at the Makassar City Agrarian and Spatial Planning Office/National Land Agency and to find out the affecting factor of public services for the losari twilight program at the Makassar City Agrarian and Spatial Planning Office/National Land Agency.*

*This study uses empirical legal research methods. The data sources needed are primary data in the form of interviews and secondary data in the form of legal materials. Data collection techniques used include interviews, observation, and literature studies. The analytical method uses a descriptive-qualitative method.*

*The results of this study indicate that (1) The regulation of the Senja Losari program at the Makassar City Agrarian and Spatial Planning/National Land Agency office, starting from the Basic Agrarian Law, Government Regulations, Ministerial Regulations, to Circular Letter of the Minister of ATR/BPN Number 14 / SE-HK.02 / VII / 2022. While the implementation of Senja Losari program services at the Makassar City Agrarian and Spatial Planning/National Land Agency office, has been in accordance with statutory regulations and public service principles, namely the principles of speed, convenience, and affordability, the principle of openness, the principle of professionalism and timeliness. (2) Factors that influence the implementation of the losari twilight program, namely the first readiness of the human resources of the Makassar City ATR/BPN Office. Second, community participation in the losari twilight program. Third, facilities and infrastructure at the Makassar ATR/BPN Office.*

**Keywords:** Public Service; ATR/BPN; Senja Losari



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kegunaan Penelitian .....	9
1. Secara Teoritis .....	9
2. Secara Praktis .....	10
E. Keaslian Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>16</b>
A. Pelayanan Publik .....	16
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	16
2. Asas-Asas Pelayanan Pubik.....	19
3. Bentuk Pelayanan Publik.....	22
Standar Pelayanan Publik .....	23
Kualitas Pelayanan Publik .....	25



B. Pendaftaran Tanah .....	26
1. Pengertian Pendaftaran Tanah.....	26
2. Dasar Hukum Pendaftaran Tanah .....	27
3. Asas dan Tujuan Pendaftaran Tanah .....	27
4. Tujuan Pendaftaran Tanah .....	29
5. Mekanisme Pendaftaran Tanah.....	31
C. ATR/BPN Kota Makassar.....	33
1. Kawasan Tinjauan Umum.....	33
2. Studi Pelayanan .....	34
D. Program Senja Losari .....	34
1. Pengertian.....	35
2. Mekanisme Layanan Senja Losari.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A. Tipe dan Pendekatan Penelitian.....	37
B. Lokasi Penelitian .....	37
C. Populasi dan Sampel .....	38
D. Jenis dan Sumber Data.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data .....	39
1. Wawancara .....	39
2. Observasi .....	40
3. Studi Kepustakaan .....	40
F. Analisis Data.....	40
<b>HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS .....</b>	<b>41</b>



A. Pengaturan dan Pelaksanaan Program Senja Losari Di Kantor Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar .....	41
1. Pengaturan Program Senja Losari Di Kantor Pertanahan I Kota Makassar .....	41
2. Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Program Senja Losari Di Kantor Pertanahan I Kota Makassar.....	51
B. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik pada program Senja Losari di kantor Pertanahan Nasional Makassar .....	62
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN. ....</b>	<b>76</b>
Lampiran 1 .....	77
Lampiran 2 .....	78
Lampiran 3 .....	84

## DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Halaman
Penjelasan Layanan Senja Losari .....	36



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Hukum Administrasi Negara yang selanjutnya disebut HAN berupaya menjelaskan hubungan hukum khusus yang dilaksanakan oleh pejabat administrasi untuk menjalankan kewajiban yang khusus.<sup>1</sup> Max Boli Sabon memberikan pengertian yang lebih spesifik, HAN merupakan rangkaian-rangkaian yang mengikat organ-organ negara pada waktu organ-organ melaksanakan fungsinya.<sup>2</sup> HAN adalah regulasi terkait administrasi dalam suatu pemerintah, agar relasi antara warga negara dan pemerintahan terlaksana dengan ideal.<sup>3</sup> Salah satu relasi yang terjadi antara warga negara dengan pemerintahan yakni sebuah pelayanan yang diberikan pemerintah kepada warga negara.

Hukum Administrasi Negara berfungsi untuk memberikan perlindungan dan kepastian dalam penyelenggaraan negara dan



---

<sup>1</sup> E. Utrecht dan Moh Saleh. Djindang, 1995, *Pengantar Hukum Administrasi donesia Cetakan Kedelapan*, Balai Buku Ichtar, Jakarta, hal. 1.  
Romi Librayanto, 2022, *Ilmu Negara Telaah Kepingan Sistematis G. Jellinek*, si, Mirra Buana Media, Yogyakarta. hal. 25.  
Yusri Munaf, 2022, *Hukum Administasi Negara, Marpoyan Tujuh. Publishing*, J hal.9

pelayanan kepada warga negara.<sup>4</sup> Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan atau selanjutnya disebut UU Administrasi Pemerintahan. Pasal 5 UU Administrasi Pemerintahan mengatur penyelenggaraan administrasi pemerintahan berdasarkan asas legalitas, asas perlindungan terhadap hak asasi manusia dan Asas umum pemerintahan yang baik yang kesemuanya bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan maksimal kepada warga negara.

Idealnya, suatu pelayanan publik yang baik selalu dibarengi dengan terimplementasinya fungsi-fungsi administrasi, karena hukum administrasi negara selalu hadir untuk memberikan perlindungan dan kepastian dalam penyelenggaraan negara dan pelayanan publik. Melihat hal tersebut, pemerintah kemudian menerbitkan instrument hukum berupa Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut UU Pelayanan Publik sebagai instrument hukum dalam mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan fungsi-fungsi administrasi negara.<sup>5</sup>



---

Ridwan HR, 2011, *Hukum Administrasi Indonesia*, cet. 7, Jakarta. RajaGrafindo 1al.2.

Nuriyanto, Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah kan Konsep "Welfare State"? , JurnalKonstitusi, Vol. 11 No. 3. 2014, hal. 437.



Tujuan dilaksanakannya Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam Pasal 3 UU Pelayanan Publik yakni adanya kejelasan batasan dalam penyelenggaraan-penyelenggaraan publik, terwujudnya sistem pelayanan publik yang layak sesuai dengan Asas-Asas Umum Pemerintah yang Baik dan perwujudan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat melalui pelayanan publik termasuk dalam pendaftaran dan pengurusan tanah.<sup>6</sup>

Pengaturan mengenai pendaftaran dan pengurusan tanah sejatinya telah diatur terlebih dahulu di dalam Undang-Undang Nomor 5 tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok agraria (UUPA). Adanya Undang-Undang Pokok Agraria menjadi UU yang telah lama diidam-idamkan oleh masyarakat Indonesia maupun pemerintah Indonesia. UU ini bertujuan untuk merombak seluruh system maupun filosofi agraria yang ada di Indonesia guna untuk menciptakan kemakmuran maupun kesejahteraan rakyat Indonesia.<sup>7</sup> Dengan adanya aturan yang mengatur mengenai pendaftaran tanah, menjadi penting mengingat pendaftaran tanah menjadi



---

Sirajuddin, Didik Sukriono dan Winardi, 2011, *Hukum Pelayanan Publik Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Stara Press Malang, hal. 219  
Nurhasan Ismail, 2007, *Perkembangan Hukum Pertanahan : Pendekatan Politik*, Jakarta-Yogyakarta : Huma dan Magister Hukum, hal. 16.

awal dari lahirnya hak kepemilikan masyarakat terhadap tanah.<sup>8</sup> Mengingat pentingnya pendaftaran ini, sehingga melalui UUPA, pemerintah mewajibkan untuk melakukan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.<sup>9</sup> Hal ini sesuai dengan peraturan pada Pasal 19 UUPA yang menyatakan bahwa:<sup>10</sup>

1. Untuk menjamin kepastian hukum oleh pemerintah diadakan pendaftaran tanah di seluruh Wilayah Republik Indonesia menurut ketentuan-ketentuan yang diatur dengan peraturan pemerintah.
2. Pendaftaran yang tersebut dalam ayat (1) Pasal ini meliputi:
  - a. Pengukuran, perpetaan, dan pembukuan.
  - b. Pendaftaran hak-hak atas tanah dan peralihan hak-hak tersebut
  - c. Pemberian surat-surat tanda bukti hak, yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat.
3. Pendaftaran tanah diselenggarakan dengan mengingat keadaan negara dan masyarakat, keperluan lalu-lintas sosial ekonomis serta

---

<sup>8</sup>Boedi Harsono, 2008, *Hukum Agraria Indonesia (Sejarah, Pembentukan, Undang-Undang Pokok Agraria, Isi dan Pelaksanaannya)*, Djambatan, Jakarta, 2008, hal.



Nurhasan Ismail, "Arah Politik Hukum Pertanahan dan Perlindungan an Tanah Masyarakat", *Jurnal Rechtvinding*, Vol. 1. No. 1. 2012. hal. 35.

Muchsin dkk, 2007, *Hukum Agraria Indonesia Dalam Perspektif Sejarah*, tama, Bandung, hal. 54.

kemungkinan penyelenggaraannya menurut pertimbangan Menteri Agraria.

4. Dalam Peraturan Pemerintah diatur biaya-biaya yang bersangkutan dengan pendaftaran termaksud dalam ayat 1 di atas, dengan ketentuan bahwa rakyat yang tidak mampu dibebaskan dari pembayaran biaya-biaya tersebut.

Faktanya, pelaksanaan pendaftaran atau pengurus tanah saat ini masih menemui beberapa persoalan dan masalah dalam hal segi waktu pengurusan.<sup>11</sup> Menurut data ombudsman laporan dan aduan masyarakat masih didominasi persoalan agrarian.<sup>12</sup>

Dewasa ini, pendaftaran tanah di Indonesia dilakukan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertahanan Nasional (ATR/BPN). Kementerian Agraria dan Tata Ruang dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2020 Tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang yang bertujuan untuk

---

<sup>11</sup> Sinar Jabar, 10 Februari 2022, Warga Keluhkan Lamanya Pembuatan Sertifikat Tanah, Ini Respons BPN Purwakarta, diakses pada 15 Februari 2022 melalui [sinarjabar.com/daerah/pr-2912635905/warga-keluhkan-lamanya-pembuatan-sertifikat-espons-bpn-purwakarta](http://sinarjabar.com/daerah/pr-2912635905/warga-keluhkan-lamanya-pembuatan-sertifikat-espons-bpn-purwakarta)  
<sup>12</sup> Ombudsman Republik Indonesia, 14 Januari 2021, Masalah Agraria Dominasi ke Ombudsman, diakses pada 15 Februari 2022 melalui [budsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--masalah-agraria-dominasi-aduan-ke-an](http://budsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--masalah-agraria-dominasi-aduan-ke-an)



menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria/pertanahan dan tata ruang untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Badan Pertanahan Nasional (BPN) dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Badan Pertanahan Nasional dengan tujuan melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adanya kewajiban pendaftaran tanah dan kewajiban bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat, mendorong pemerintah melalui Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertahanan Nasional menerbitkan berbagai kebijakan dalam rangka pemberian pelayanan publik yang maksimal dalam hal pendaftaran tanah. Salah satu implementasi kebijakan tersebut yakni adanya Program Senja Losari yang digagas oleh Kantor Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional (yang selanjutnya disebut Kantor ATR/BPN) Kota Makassar.

Program Senja Losari (sejam jadi di loket prioritas) merupakan yang bertujuan untuk mewujudkan adanya pendaftaran tanah



secara menyeluruh di seluruh Wilayah Indonesia dengan dibarengi pelayanan Publik yang baik dan maksimal. Program Senja Losari menjadi jawaban bagi diwujudkannya pelayanan publik yang baik kepada masyarakat khususnya dalam hal pengurusan tanah.

Program ini didasarkan pada Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022 tentang Loker Prioritas Pelayanan Pertanahan dan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran). Dengan adanya Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022 tentang Loker Prioritas Pelayanan Pertanahan dan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran), Kepala Kantor ATR/BPN Kota Makassar kemudian merespon surat edaran tersebut dengan mengeluarkan kebijakan Senja Losari untuk memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat khususnya dalam hal pengurusan tanah. Terdapat 7 prioritas dalam hal pengurusan tanah yang dapat diurus melalui program senja losari, yakni Roya, pelayanan zona nilai tanah, pengecekan sertifikat, perubahan hak, surat

dan pendaftaran tanah, peralihan (jual beli). Adapun syarat dalam



pengurusan ini cukup sederhana dan mudah yakni cukup membawa KTP Asli dan Bidang Tanah harus sudah terpetakan dan tervalidasi.<sup>13</sup>

Berdasarkan hal tersebut, melihat semangat program loket prioritas yang bertujuan untuk mempercepat pengurusan tanah, pada faktanya masih terdapat berbagai kendala yang menghambat terlaksananya program senja losari secara maksimal. Kendala tersebut mulai dari kesiapan SDM Kantor ATR/BPN Makassar, Kesiapan fasilitas Kantor ATR/BPN Makassar, hingga kesiapan masyarakat dalam berpartisipasi dalam program senja losari tersebut.

Berdasarkan dari latar belakang tersebut maka judul yang akan diteliti yakni “**Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Program Senja Losari Di Kantor Kantor pertanahan kota makassar**”, dengan tujuan agar dapat mengetahui pengaturan dan pelaksanaan program senja losari di Kantor Kantor pertanahan kota makassar serta faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pada program senja losari di Kantor Kantor pertanahan kota makassar.



---

*Ibid.,*

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka peneliti menarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan dan pelaksanaan program Senja Losari di Kantor Kantor pertanahan kota makassar?
2. Apa faktor yang mempengaruhi pelayanan public pada program Senja Losari di Kantor Kantor pertanahan kota makassar?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaturan dan pelaksanaan program senja losari di Kantor Kantor pertanahan kota makassar.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi pelayanan public pada program senja losari di Kantor Kantor pertanahan kota makassar.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Dari penelitian ini diharapkan hasilnya akan bermanfaat secara teoritis dan praktis yaitu :

### **1. Secara Teoritis**

- a. Penelitian ini dapat menjadi karya tulis ilmiah yang dapat ditelaah dan dipelajari lebih lanjut dalam rangka pengembangan ilmu hukum khususnya hukum administrasi negara.



bagai masukan dan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu hukum dan diskursus hukum administrasi negara terkait

pelayanan publik oleh instansi pemerintah.

## 2. Secara Praktis

- a. Sumbangan pikiran kepada para *stakeholder* (pejabat dan petinggi negara) terkait pelayanan publik oleh instansi pemerintah.
- b. Dapat dijadikan bahan informasi bagi pembuat undang-undang seperti Dewan Perwakilan Rakyat dan pemerintah terkait terkait pelayanan publik oleh instansi pemerintah.

## E. Keaslian Penelitian.

Penelitian dengan judul “Analisis Hukum Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Program Senja Losari Di Kantor Kantor pertanahan kota makassar”” adalah asli yang ditulis sendiri oleh peneliti dengan tinjauan kepustakaan melalui buku-buku hukum, jurnal ilmiah, majalah ilmiah, artikel dan koran *online*, serta berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan berdasarkan fakta-fakta yang terjadi di lapangan.

Setelah melakukan pencarian di internet, penulis menemukan beberapa judul penelitian yang juga membahas mengenai kasus data pribadi. Namun, belum ada penelitian yang membahas mengenai Analisis Hukum Pelaksanaan Pelayanan Publik Terkait Program Layanan Senja Losari di Kantor ATR/BPN Kota Makassar. Terdapat beberapa penelitian yang membahas terkait pelayanan publik namun terdapat perbedaan ar dan spesifik terkait pembahasan dari masing-masing penelitian.





Adapun judul dan pembahasan penelitian sebelumnya yang memiliki persamaan dan memiliki perbedaan substansional dengan penelitian penulis yakni sebagai berikut:

1. Nur Riska Afwika, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, 2022, dengan judul “Tinjauan Hukum Pelaksanaan Kewenangan Pemerintah Daerah dalam Upaya Pembangunan Jalan Bagi Penyandang Disabilitas pada Objek Wisata Jembatan Kaca Titik Nol Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba”.

Rumusan Masalah :

- a. Bagaimanakah pelaksanaan kewenangan pemerintah daerah dalam upaya pembangunan jalan bagi penyandang disabilitas pada objek wisata jembatan kaca titik nol pantai Bira Kabupaten Bulukumba?
- b. Apakah faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan kewenangan oleh pemerintah daerah dalam upaya pembangunan jalan bagi penyandang disabilitas pada objek wisata jembatan kaca titik nol pantai Bira Kabupaten Bulukumba?

Pada penelitian yang dilakukan oleh Nur Rizka Awfika, ia membahas dan meneliti terkait pelaksanaan kewenangan pemerintah daerah dalam upaya pembangunan jalan bagi penyandang disabilitas pada objek wisata jembatan kaca titik nol pantai Bira Kabupaten

nba. Pada substansi dan hasil penelitiannya, Nur Rizka Awfika akan bahwa pelaksanaan kewenangan pemerintah daerah dalam



upaya pembangunan jalan bagi penyandang disabilitas pada objek wisata jembatan kaca titik nol pantai Blra Kabupaten Bulukumba, belum dilaksanakan secara maksimal, terbukti dari masih kurangnya sarana maupun prasarana pada Kawasan yang diteliti. Hal ini dapat dilihat pada bukti lampiran berupa foto/gambar yang menunjukkan masih kurangnya sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana tersebut juga tidak memenuhi standar aksesibilitas yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30 Tahun 2008 Tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan aksesibilitas Pada Bangunan Gedung dan Lingkungan. Selain itu, pemerintah kabupaten Bulukumba juga belum maksimal dalam menyediakan fasilitas yang dapat diakses dengan mudah bagi penyandang disabilitas.

Adapun faktor yang menghambat pelaksanaan kewenangan oleh pemerintah daerah, menurut Nur Rizka Afwika adalah keterbatasan anggaran. Dari penjelasan substansi dan hasil penelitian tersebut sangat jelas perbedaan dengan materi yang akan diteliti yakni berupa program pengurusan tanah di Kantor ATR/BPN Kota Makassar yakni "Senja Losari". Meskipun kedua penelitian sama-sama membahas pelayanan publik namun berbeda pada objek program yang akan diteliti.

2. Rezki Amelia (Skripsi), Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin, 2021 dengan judul "Pelaksanaan pelayanan publik pada pelayanan urusan rumah 24 jam (Home Care) di Kota Makassar".

Isuan Masalah :



- a. Bagaimana efektivitas pelaksanaan pelayanan public pada pelayanan kunjungan rumah 24 jam (HomeCare) di Kota Makassar?
- b. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan public pada pelayanankunjungan rumah 24 jam (Homecare) di Kota Makassar?

Adapun hasil peneltiian yang dilakukan oleh Rezki Amelia terhadap Pelaksanaan pelayanan public pada pelayanan kunjungan rumah 24 jam (Home Care) di Kota Makassar berujung pada kesimpulan yang menunjukkan bahwa pelayanan kunjungan rumah 24 jam sudah sesuai dan dinilai efektif berdasarkan kualitas pelayanan public. Adapun faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan kunjungan rumah 24 jam (homecare) terdapat 2 faktor yakni faktor masyarakat dan faktor sarana dan prasarana.

Meskipun kedua penelitian membahas terkait pelayanan public tetapu terdapat perbedaan mendasar dari penelitian yang akan diteliti oleh penulis yakni akan mencoba menilik dan menganalisis pelaksanaan program Senja Losari di kantor ATR/BPN Kota Makassar.

3. Herianto (Skripsi), Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin, 2018, dengan judul “Analisis Hukum Pelaksanaan Pelayanan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Pada Kantor Dinas Kependudukan dan itan Sipil Kabupaten Bone



Rumusan Masalah:

- a. Bagaimana pelaksanaan pelayanan KK dan KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone?
- b. Apakah faktor-faktor yang menghambat dan mendukung pelaksanaan pelayanan KK dan KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone?

Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Heriyanto menunjukkan hasil bahwa pelaksanaan pelayanan kartu keluarga dan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Dinas Kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Bone secara umum belum maksimal jika didasarkan pada tiga (3) Aspek yang emnjadi observasi penelitian yakni Pelayanan administrasi, mekanisme dan prosedur pelayanan, serta manajemen pelayanan. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanannya masih perlu dioptimalkan.

Adapun faktor-faktor yang memepngaruhi pelaksanaan pelayanan public dalam pelayanan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone terdiri dari faktor pendukung dan faktor penghambat. Adapun faktor pendukungnya yakni tersedianya anggaran yang memadai, adanya komitmen pemerintah daerah yang kuat dalam mendukung terlaksananya pelayanan yang baik, adanya SDM yang memadai, dan adanya kebijakan peraturan daerah sebagai sebagai



acuan pelayanan public. Adapun faktor penghambat yakni kurangnya sarana dan prasarana, adanya kebiasaan masyarakat menggunakan jasa calo yang memicu adanya Tindakan pungutan liar/illegal, kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya memiliki kartu keluarga dan kartu tanda penduduk, serta kurangnya kedisiplinan pegawai.

Perbedaan objek dan program yang akan diteliti menjadi pembeda pada penelitian yang akan dilakukan. Fokus penelitian ini adalah terkait pelayanan publik di Kantor ATR/BPN Kota Makassar pada pengurusan tanah pasca diadakannya program Senja Losari.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Pelayanan Publik

##### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian mengenai pelayanan public banyak diutarakan oleh para ahli. Menurut Philip Kotler, Pelayanan public yaitu *“a service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything it’s production may or may be tied in physical produce”* (pelayanan merupakan Tindakan maupun pelaksanaan yang diberikan oleh pihak yang satu kepada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak nyata dan tidak menciptakan kekuasaan penuh terhadap sesuatu tersebut dan hasil dari pelayanan ini dapat dikaitkan dengan produk fisik).<sup>14</sup> Berdasarkan pandangan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan public pada intinya setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>15</sup>



---

Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Implementasi dan Pengendalian*, Salemba Empat, Jakarta, hal. 83.

Husni Tamrin, 2013, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, Aswaja, Jakarta, hal. 28.

Adapun pendapat lain dari Sampara Lukman yakni, Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara satu orang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.<sup>16</sup> Lebih jauh lagi Pramudji mengatakan bahwa pelayanan publik adalah berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa.<sup>17</sup>

Banyak orang menganggap pelayanan publik sebagai pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. "Layanan publik" adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan semua barang dan jasa yang disediakan oleh pemerintah. Selain itu, Dwiyanto menegaskan bahwa dalam penelitian sebelumnya, "apa yang dilakukan pemerintah adalah pelayanan publik. Pendapat ini menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik..<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Sutri Sulistiyowati & Dkk, Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado, Jurnal Administrasi Publik, 117. Vol. VII. hal. 33

*Ibid.* hal. 29.

Didik Sukriono, Penguatan Budaya Hukum dalam Penyelenggaraan Pelayanan sebagai Upaya Penegakan Hak Asasi Manusia (HAM) di Indonesia, Padjadjaran u Hukum, 2014, Vol. 1. No.2, hal. 229.



Selain itu, Keputusan Menteri Penetapan Aparatur Negara (Kepmenpan Nomor 63/KEPMEN/PAN/17/2003) menetapkan bahwa "pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan pelayanan publik ini", dan pasal 1 ayat (1) UU Pelayanan Publik menyatakan bahwa "pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan pelayanan publik ini."

Pelayanan publik seharusnya bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat sebagai subjek penerima pelayanan.<sup>19</sup> Selain itu, apabila aturan ini diterapkan dengan baik dan benar, diyakini bahwa penyelenggaraan pemerintah daerah (otonomi) akan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih efisien dan efektif, meskipun pada saat yang sama harus didukung oleh kemampuan pemerintah. Selanjutnya apabila aturan tersebut diterapkan dengan baik dan benar diyakini akan menjadikan suatu penyelenggaraan pemerintah daerah (otonomi) lebih efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada



---

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka ogyakarta, hal. 18.



masyarakat, meskipun pada saat yang sama harus didukung oleh kemampuan pemerintah.

## **2. Asas-Asas Pelayanan Publik**

Asas-asas yang terkait dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEPMENPAN/17/2009 adalah dasar yang dapat digunakan untuk menetapkan standar pelayanan publik. Asas-asas ini termasuk:

### **a. Asas Transparansi**

Asas ini dimaksudkan untuk mengatakan bahwa semua tugas dan kegiatan pelayanan publik, dari pengambilan keputusan kebijakan hingga perencanaan dan pelaksanaan, harus dilakukan secara terbuka bagi masyarakat. Selain itu, penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik dapat dengan mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Keterbukaan pemerintah, atau transparansi, sangat penting karena membuat masyarakat lebih memahami rencana kebijakan yang diterapkan.

### **b. Asas Keadilan**

Meskipun ada aturan hukum yang tidak mewakili nilai-nilai keadilan, masyarakat percaya bahwa semua aturan mencerminkan rasa keadilan. Dalam keadilan hukum, ini



dianggap sebagai pelanggaran terhadap aturan yang seharusnya. Oleh karena itu, hukum harus dibuat dengan seadil-adilnya. Dalam konteks keadilan hukum ini, ada yang berpendapat bahwa hukum yang tidak adil dianggap sebagai hukum yang dapat dipahami, karena bagaimana penegakan hukum dapat mewujudkan keadilan jika ketidakadilan sudah ada dalam aturan hukum itu sendiri.

c. *Asas Good Governance*

*Asas Good Governance* berarti Kekuasaan tidak lagi milik atau tanggung jawab pemerintah. *Good governance* menekankan bagaimana pemerintah, institusi lain, LSM, swasta, dan negara bekerja sama untuk menjalankan pemerintahan. Dalam pengaturan, institusi non-pemerintah mungkin memiliki peran yang paling signifikan atau bahkan tidak mengambil peran apapun (pengaturan tanpa pemerintah). Pemerintah secara eksistensial sebagai suatu institusi tidak dapat diingkari begitu saja, meskipun dari sudut pandang *good governance* menerapkan pengurangan peran atau intervensi. Pemerintah harus menempatkan keberdayaannya atau bertindak dalam peran apapun untuk memastikan proses pemerintahan berlangsung.

alam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan (yang selanjutnya disebut UU Pelayanan Publik) pada Pasal 4 UU



tersebut dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan public berasaskan:

- a. Kepentingan umum, artinya pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan pribadi dan/atau kelompok;
- b. Kepastian hukum, jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan;
- c. Kesamaan hak, artinya pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, artinya pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan
- e. Keprofesionalan, artinya pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi sesuai dengan bidang tugas;
- f. Partisipatif, artinya peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- g. Persamaan perlakuan, artinya setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil;
- h. Keterbukaan, artinya setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang pelayanan yang diinginkan;



- i. Akuntabilitas, artinya proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok;
- j. Rentan, artinya pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga terciptanya keadilan dalam pelayanan;
- k. Ketepatan waktu, artinya penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan;
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, artinya setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

### 3. Bentuk Pelayanan Publik

Adanya kepentingan public menyebabkan timbulnya pelayanan umum atau publik, dan kepentingan tersebut bervariasi dalam bentuknya, sehingga jenis pelayanan publik yang dilakukan juga bervariasi. Menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003, kegiatan pelayanan publik dikategorikan menjadi Tiga kelompok yang terdiri dari:

- a. Kelompok layanan administratif, yaitu suatu layanan yang menyediakan berbagai jenis dokumen resmi yang diperlukan oleh masyarakat atau publik. Status kewarganegaraan, kepemilikan, dll. Akta kelahiran, Kartu Keluarga, dan Kartu Tanda Penduduk adalah beberapa contoh dokumen tersebut.



- b. Kelompok pelayanan barang, yaitu suatu layanan yang menyediakan berbagai macam barang yang dibutuhkan masyarakat, seperti penyediaan tenaga listrik dan air bersih.
- c. Kelompok pelayanan jasa, yaitu suatu organisasi yang menyediakan berbagai jenis layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik, seperti pendidikan, kesehatan, layanan transportasi, dan lain-lain.

Dilihat dari kelompokan pelayanan publik ini, pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan dan menyelenggarakan berbagai jenis layanan kepada masyarakat, termasuk layanan administratif, barang, dan jasa. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, diharapkan pemerintah dapat memberikan layanan terbaik kepada publik atau masyarakat.

#### **4. Standar Pelayanan Publik**

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi Beberapa standar pelayanan publik meliputi:<sup>20</sup>

- a. Prosedur Pelayanan

Salah satu standar pelayanan yang menyatakan bahwa pemberi dan penerima layanan publik harus mengikuti prosedur pelayanan, termasuk pengaduan, untuk mencegah masalah dikemudian hari.



---

Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Reifika Aditama, hal. 69

b. Waktu Penyelesaian

Salah satu standar pelayanan yang menyatakan bahwa pemberi dan penerima layanan publik harus mengikuti prosedur pelayanan, termasuk pengaduan, untuk mencegah masalah dikemudian hari.

c. Produk Pelayanan

Hasil Pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan

d. Biaya Pelayanan

Untuk menghindari menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan terhadap pemberi pelayanan, rincian harus diberikan secara konsisten dan tidak bias.

e. Sarana dan Prasarana

Keberhasilan penyelenggara pelayanan public sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai.

f. Kompetensi Petugas dan Pemberi Pelayanan

Harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan untuk memberikan layanan yang berkualitas.<sup>21</sup>



---

S.F. Marbun, 2013, *Hukum Administrasi Negara II*, UII Press, Yogyakarta, hal.

## 5. Kualitas Pelayanan Publik

Secara umum memenuhi kebutuhan masyarakat adalah tujuan utama pelayanan public. Untuk mencapai tujuan ini, pemerintah harus memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi yang dapat dilihat dari:<sup>22</sup>

- a. Transparansi berarti pelayanan yang terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkannya. Ini juga berarti bahwa layanan tersebut diberikan secara memadai dan mudah dipahami.
- b. Akuntabilitas berate penyediaan layanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- c. Kondisional berarti pelayanan yang sesuai dengan situasi dan kemampuan pemberi dan penerima dengan mempertahankan prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif berarti mendorong partisipasi masyarakat dala penyelenggaraan pelayanan public dengan mempertimbangkan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak berarti pelayanan kesamaan hak tidak diskriminasi berdasarkan ras, agama, golongan, suku, atau status social lainnya.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public.



---

Atep Adya Barata, 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Elex Media  
do, Jakarta, hal. 26.

## B. Pendaftaran Tanah

### 1. Pengertian Pendaftaran Tanah

Pendaftaran tanah berasal dari istilah teknis "*Cadastre*", yang dalam bahasa Belanda berarti "*kadaster*", yang berarti "register", "capita", atau "unit" yang dibuat untuk pajak tanah Romawi (*Capotatio Terrens*). Kata "kadaster" juga berarti "rekaman", yang menunjukkan luas, nilai, dan kepemilikan suatu bidang tanah.<sup>23</sup>

Dengan kata lain, *Cadastre* adalah rekaman tentang tanah, nilainya, dan pemiliknya untuk kepentingan pajak. Dengan demikian, *Cadastre* adalah alat yang tepat untuk memberikan uraian dan identifikasi dari uraian tersebut, serta sebagai rekaman yang berkesinambunga, bukan sebagai hak atas tanah.<sup>24</sup>

Menurut Pasal 1 angka 1 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, pendaftaran tanah baru adalah serangkaian tindakan terus menerus, bersinambungan, dan teratur yang dilakukan oleh pemerintah, termasuk pengumpulan, pengolahan, pembukuan, dan penyajian data fisik dan yuridis mengenai bidang-bidang tanah dan



---

A.P.Parlindungan, 1999, *Pendaftaran Tanah Di Indonesia (Berdasarkan 1997dilengkapi dengan Peraturan Jabatan Pembuat Akta Tanah PP. 37 Tahun takan Pertama*, CV.Mandar Maju, Bandung, hal. 18-19.  
Urip Santoso. 2011, *Hukum Agraria: Kajian Komprehensif* . Kencana, Jakarta,



satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian surat tanda bukti hak untuk bidang-bidang tanah tersebut.<sup>25</sup>

Berdasarkan Pasal 19 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961, definisi pendaftaran tanah dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 diperluas untuk mencakup: pengukuran, perpetaan, dan pembukuan tanah; pendaftaran dan peralihan hak atas tanah; dan penyediaan tanda bukti hak sebagai alat pembuktian yang kuat.

## 2. Dasar Hukum Pendaftaran Tanah

Dasar hukum pendaftaran tanah di Indonesia di atur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA). Dalam Pasal 9 ayat (1) dijelaskan bahwa “untuk menjamin kepastian hukum oleh pemerintah diadakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia menurut ketentuan-ketentuan yang diatur dengan peraturan pemerintah”. Ketentuan hukum lebih lanjut mengenai pendaftaran tanah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah dan Peraturan pelaksanaannya dalam PMNA/KBPN.

## 3. Asas dan Tujuan Pendaftaran Tanah

Adapun asas dan tujuan pendaftaran tanah diatur dalam Pasal

2 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran



Parlindungan, 1999, *Pendaftaran Tanah Di Indonesia (Berdasarkan 1997dilengkapi dengan Peraturan Jabatan Pembuat Akta Tanah PP. 37 Tahun takan Pertama*, CV.Mandar Maju, Bandung, hal. 18-19.

Tanah yakni asas sederhana, aman, terjangkau, mutakhir, dan terbuka. Adapun asas-asas tersebut yakni sebagai berikut:

a. Asas Sederhana

Asas sederhana dimaksudkan untuk membuat ketentuan dasar dan prosedur pendaftaran tanah mudah dipahami oleh pihak yang berkepentingan terutama pemegang hak.

b. Asas Aman

Asa aman dimaksudkan untuk menunjukkan bahwa pendaftaran tanah harus dilakukan dengan hati-hati dan cermat, sehingga hasilnya dapat memberikan kepastian hukum sesuai dengan tujuan pendaftaran tanah.

c. Asas Terjangkau

Asas terjangkau dirancang untuk memastikan bahwa layanan yang dibagikan oleh penyelenggara pendaftaran tanah dapat diakses oleh semua yang membutuhkannya dengan penekanan khusus pada kebutuhan dan kemampuan golongan ekonomi lemah.

d. Asas mutakhir

Asas mutakhir bertujuan untuk memastikan bahwa data pendaftaran tanah disimpan secara terus menerus dan berkesinambungan sehingga data yang tercatat atau tersedia di Kantor Pertanahan selalu akurat dan sesuai dengan keadaan di lapangan.



#### e. Asas Terbuka

Asas terbuka bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat dapat secara langsung memperoleh informasi tentang data yang benar di Kantor Pertanahan.

Menuruh Soedikno Mertokusumo, menyatakan bahwa dalam pendaftaran tanah dikenal 2 asas yakni:<sup>26</sup>

- a. Asas *Specialiteit* berarti pendaftaran tanah dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan tertentu yang secara teknis menyangkut pengukuran, pemetaan, dan pendaftaran peralihannya.
- b. Asas *Openbaarheid* berarti setiap orang berhak untuk mengetahui data yuridis tentang subjek, nama, peralihan, dan pembebanan hak atas tanah di Kantor Pertanahan termasuk mengajukan keberatan sebelum diterbitkannya sertifikat, sertifikat pengganti, sertifikat yang hilang atau sertifikat yang rusak.

#### 4. Tujuan Pendaftaran Tanah

Tujuan pendaftaran tanah diatur dalam Pasal 3 PP Nomor 24 tahun 1997 yang menyatakan bahwa:

- a. Memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum kepada pemegang hak atas bidang tanah, satuan rumah susun, dan hak-



---

Urip Santoso.2010. *Pendaftaran dan Peralihan Hak Atas Tanah*. Cetakan 2. Jakarta, hal. 16-17

hak lain yang terdaftar agar mereka dapat dengan mudah membuktikan bahwa mereka adalah pemegang hak yang bersangkutan.

- b. Memberikan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan termasuk pemerintah, agar mereka dapat dengan mudah mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka pembuatan hukum mengenai bidang tanah dan satuan rumah susun.
- c. Terselenggaranya administrasi pertanahan dengan baik. Pemeliharaan data fisik, yuridism dan lain-lain yang berkaitan dengan pendaftaran tanah dengan tujuan dari menjalankan system administrasi pertanahan.

Tujuan utama pendaftaran hak atas tanah sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPA adalah untuk memastikan bahwa pemegang hak atas tanah yang dijamin oleh Undang-Undang memiliki hak untuk memperoleh sertifikat tujuannya, bukan hanya mendapatkan fasilitas.<sup>27</sup> Jaminan kepastian hukum Sebagian tujuan pendaftaran tanah yakni sebagai berikut:

- a. Kepastian status hak yang didaftar akan dapat diketahui dengan pasti status hak yang didaftar.
- b. Kepastian subjek hak. Dengan pendaftaran tanah akan dapat diketahui dengan pasti pemegang haknya.



---

Boedi Harsono, *Op, Cit*, hal 473.

- c. Kepastian objek hak. Dengan pendaftaran tanah akan dapat diketahui dengan pasti letak tanah, batas-batas tanah, dan ukuran atau luas tanah.
- d. Untuk terselenggaranya Catur Tertib Pertanahan Pendaftaran tanah dalam rangka mewujudkan Catur Tertib Pertanahan yaitu Tertib Hukum Pertanahan, Tertib Administrasi Pertanahan, Tertib Penggunaan Tanah, dan Tertib Pemeliharaan Tanah dan Kelestarian Lingkungan Hidup.

## 5. Mekanisme Pendaftaran Tanah

Pemegang hak atas tanah yang didaftar diberikan surat tanda bukti hak yang disebut sertifikat, menurut Pasal 19 UUPA. Menurut PP Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran tanah, sertifikat adalah satu lembar dokumen yang memuat data yuridis dan data fisik yang diperlukan dari tanah yang didaftar. Pendaftaran tanah memungkinkan pemegang hak atas tanah untuk dengan mudah membuktikan hak atas tanah tersebut.<sup>28</sup>

Pendaftaran tanah terdiri dari dua cara yakni pendaftaran tanah yang belum terdaftar yang biasa disebut dengan pendaftaran pertama kali, dan pendaftaran tanah terhadap objek yang telah terdaftar dalam bentuk pemeliharaan data tanah.

Pendaftaran tanah pertama kali dapat dilakukan dalam dua acara, secara sporadic, dimana inisiatif pendaftaran tanah dilakukan



---

Urip Santoso, *Op.cit*, hal.32

oleh individu yang memiliki hak atau secara sistematis dimana inisiatif pendaftaran tanah dilakukan oleh pemerintah atau sekelompok individu yang memiliki hak. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah menegaskan bahwa untuk memberikan perlindungan hukum melalui pendaftaran tanah, maka BPN melakukan layanan sebagai berikut:

- a. Kegiatan Pendaftaran Tanah untuk pertama kali bagi hak-hak atas tanah yang belum memiliki sertifikat, meliputi:
  - 1) Pengumpulan data dan pengelolaan data fisik
  - 2) Pembuktian hak dan pembukuannya
  - 3) Penerbitan Sertifikat
  - 4) Penyajian data fisik dan data yuridis
  - 5) Penyimpanan daftar umum dan dokumen.
- b. Kegiatan pemeliharaan data pendaftaran tanah bagi hak-hak atas tanah yang telah memiliki sertifikat meliputi:
  - 1) Pendaftaran peralihan dan pembebanan hak
  - 2) Pendaftaran perubahan data pendaftaran tanah lainnya



## C. ATR/BPN Kota Makassar

### 1. Tinjauan Umum

Setelah didirikan sesuai dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 tahun 1988, Badan Pertanahan Nasional mengalami 49 Perubahan struktur di BPN Pusat, Kanwil, dan Kantor Pertanahan Kota/Kabupaten pada Tahun 2006. Untuk melaksanakan tugas BPN di daerah, BPN mengeluarkan Keputusan Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 1989 yang membentuk kantor pertanahan di tingkat Kabupaten/Kota. Sebelas agenda yang disusun oleh Badan Pertanahan Nasional Indonesia yakni sebagai berikut:

1. Membangu kepercayaan masyarakat pada badan pertanahan nasional
2. Meningkatkan pelayanan dan pelaksanaan pendaftaran tanah serta sertifikat tanah secara menyeluruh di seluruh indonesia.
3. Memastikan penguatan atas hak-hak tanah.
4. Menyelesaikan persoalan-persoalan pertanahan di daerahdaerah korban bencana lama dan di daerah-daerah konflik di seluruh Indonesia.
5. Menangani dan menyelesaikan perkara, masalah, sengketa, dan konflik pertanahan di seluruh Indonesia secara sistemats.
6. Membangun system informasi dan Manajemen Pertanahan (SIMPTANAS) dan system pengamanan dokumen pertanahan di seluruh indonesia.



7. Menangani masalah KKN serta meningkatkan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat.
8. Membangun database penguasaan dan kepemilikan tanah.
9. Melaksanakan secara konsisten semua peraturan perundang-undangan pertanahan yang ditetapkan.
10. Menata kelembagaan pertanahan nasional.
11. Mengembangkan dan memperbaharui politik, hukum, dan kebijakan pertanahan.

## **2. Studi Pelayanan**

Sama halnya dengan kantor Pertanahan Kota Makassar merupakan instansi vertikal Badan Pertanahan Nasional Kota dan Kabupaten dan diawasi oleh Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Sulawesi Selatan, sesuai dengan peraturan Kepala Kantor Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan dan Kantor Pertanahan yang bertanggungjawab untuk melaksanakan beberapa tugas dan fungsi BPN.

Kantor ATR/BPN Kota Makassar dalam upaya meningkatkan pelayanan dalam pengurusan tanah menyelenggarakan program Senja Losari. Program ini diharapkan menjadi program yang membantu masyarakat dan mempermudah pelayanan publik di Kantor

BPN kota Makassar.





## **D. Program Senja Losari**

### **1. Pengertian**

Program Senja Losari merupakan program yang bertujuan untuk mewujudkan adanya pendaftaran tanah secara menyeluruh di seluruh Wilayah Indonesia dengan dibarengi pelayanan Publik yang baik dan maksimal. Program Senja Losari menjadi jawaban bagi diwujudkannya pelayanan publik yang baik kepada masyarakat khususnya dalam hal pengurusan tanah..<sup>29</sup> Terdapat 7 prioritas dalam hal pengurusan tanah yang dapat diurus melalui program senja losari, yakni Roya, pelayanan zona nilai tanah, pengecekan sertifikat, perubahan hak, surat keterangan pendaftaran tanah, peralihan (jual beli).

### **2. Mekanisme Layanan Senja Losari**

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, ketika pelayanan publik baik maka pengaduan yang masuk menjadi berkurang. Ditambahkan, ada beberapa cara pelayanan untuk pemilik tanah. Misalnya seperti balik nama, sertipikat asli, akta jual beli, Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Pajak Penghasilan (PPH) serata Zona Nilai Tanah (ZNT) dan pengecekan lainnya.

Kepala ATR/BPN Makassar Marlina menyampaikan Layanan Senja Losari adalah layanan sejam jadi di loket prioritas dari jam 9.00



---

Narasi Makassar, 22 Agustus 2022, BPN Makassar: Program "Senja Losari" Pelayanan, Begini Caranya, diakses pada 10 Februari 2023 melalui [w.narasimakassar.com/post/bpn-makassar-program-senja-losari-permuda-i-begini-caranya](http://w.narasimakassar.com/post/bpn-makassar-program-senja-losari-permuda-i-begini-caranya)

WITA sampai 12.00 WITA.<sup>30</sup> Kepala Seksi Pendaftaran Hak dan Pendaftaran ATR/BPN Makassar, Aksara Alif Raja mengatakan program “Senja Losari” senang dan memudahkan masyarakat.

Adapun syarat yakni pemohon langsung tanpa surat kuasa, membawa KTP asli, bidang tanah harus sudah terpetakan dan tervalidasi. Program lebih jelas terkait Layanan Senja Losari dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1.

### Penjelasan Layanan Senja Losari



Rakyat Sulbar, 8 Agustus 2022, *BPN Makassar: Program “Senja Losari” Pelayanan*, diakses pada 1 Februari 2023 melalui [yatsulbar.com/2022/08/08/bpn-makassar-program-senja-losari-permuda-  
/](https://yatsulbar.com/2022/08/08/bpn-makassar-program-senja-losari-permuda-/).