

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Atep Adya Barata, 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Elex Media Komputindo, Jakarta.

A.P.Parlindungan, 1999, *Pendaftaran Tanah Di Indonesia (Berdasarkan PP.No24/1997dilengkapi dengan Peraturan Jabatan Pembuat Akta Tanah PP. 37 Tahun 1998)*, Cetakan Pertama, CV.Mandar Maju, Bandung

Boedi Harsono, 2008, *Hukum Agraria Indonesia (Sejarah, Pembentukan, Undang-Undang Pokok Agraria, Isi dan Pelaksanaannya)*, Djambatan, Jakarta

Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Universitas Gajah Mada Press, Yogyakarta

E. Utrecht dan Moh Saleh. Djindang, 1995, *Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia Cetakan Kedelapan*, Balai Buku Ichtiar, Jakarta.

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

Irwansyah & Ahsan Yunus, 2021, *Penelitian Hukum, Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel*, Cet. 4, Ed. Revisi, Mitra Buana Media., Yogyakarta.

Peter Mamud Marzuki. 2013. *Penelitian Hukum*. Edisi Revisi. Kencana Prenada Media Grup. Jakarta.

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

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar ,Yogyakarta.

Romi Librayanto. 2022. *Ilmu Negara Telaah Kepingan Sistematika G. Onlinek*.Edisi Revisi. Mirra Buana Media.Yogyakarta.



HR. 2011. *Hukum Administrasi Indonesia*. cet. 7.RajaGrafindo rsada. Jakarta.

Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Reifika Aditama, Bandung

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

Urip Santoso.2010. *Pendaftaran dan Peralihan Hak atas Tanah*.Pranada Media Group.Surabaya

----- 2011, *Hukum Agraria: Kajian Komprehensif* . Kencana, Jakarta

Yusri Munaf. 2022. *Hukum Administasi Negara*,Marpoyan Tujuh Publishing, Pekanbaru.

### Jurnal

Arini Nur Annisa (dkk). "Government Supervision Of The Rights Fulfillment Of Housed Workers In The Transition Period", *Awang Long Law Review*, Vol. 5, No. 1. 2022.

Didik Sukriono, *Penguatan Budaya Hukum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai Upaya Penegakan Hak Asasi Manusia (HAM) di Indonesia*, *Padjajaran Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 1. No.2. 2014.

Edison H Manurung dan Ina Heliany. "Peran Hukum dan Tantangan Penegak Hukum dalam menghadapi Era Revolusi Indsutri 4.0". *Jurnal Penelitian Hukum*. Vol. 1. No. 2. 2019.

Julista Mustamu, *Diskresi Dan Tanggungjawab Administrasi Pemerintahan*, *Jurnal Sasi*, Vol. 17, No. 2. 2011.

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

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



utomo dan Markus Marselinus Soge. "Perspektif Teori Sistem kum Dalam Pembaharuan Pengaturan Sistem Pemasyarakatan

Militer". Jurnal Legacy : Jurnal Hukum dan Perundang-undangan. Vol. 1. No. 1. 2021.

Sutri Sulistiyowati & Dkk, Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado, Jurnal Administrasi Publik, 2022, No. 117. Vol. VII.

### **Website/Internet**

<https://www.narasimakassar.com/post/bpn-makassar-program-senja-losari-permuda-pelayanan-begini-caranya> diakses pada 10 Februari 2023.

<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--masalah-agraria-dominasi-aduan-ke-ombudsman> diakses pada 15 Februari 2023.

<https://rakyatsulbar.com/2022/08/08/bpn-makassar-program-senja-losari-permuda-pelayanan/> diakses pada 1 Februari 2023.

[sinarjabar.com/daerah/pr-2912635905/warga-keluhkan-lamanya-pembuatan-sertifikat-tanah-ini-respons-bpn-purwakarta](https://sinarjabar.com/daerah/pr-2912635905/warga-keluhkan-lamanya-pembuatan-sertifikat-tanah-ini-respons-bpn-purwakarta) diakses pada 15 Februari 2023.



# LAMPIRAN





**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
KANTOR PERTANAHAN KOTA MAKASSAR  
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Jalan Andi Pangerang Pettarani Nomor 8 Makassar Telp: (0411) 866622 email: kot-makassar@atrbpn.go.id

**SURAT KETERANGAN**

NOMOR : 2642/SKet-73.71.UP.02.01/IX/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini atas nama Kepala Kantor Pertanahan Kota Makassar, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : NUR AFIFAH AWALIA  
NIM : B021181506  
Pekerjaan : MAHASISWA (S1)  
Program Studi : HUKUM ADMINISTRASI NEGARA FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR.

Telah mengadakan penelitian pada Instansi kami dalam rangka penyusunan Tesis dengan judul penelitian "**Pelaksanaan Publik Pada Program Senja Losari di Kantor Pertanahan Kota Makassar**".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 26 September 2023

An. Kepala Kantor Pertanahan Kota Makassar  
Plt. Kepala Subbagian Tata Usaha

Ditandatangani secara  
elektronik

Aslinda Amsak, S.E., M.M.  
NIP. 19750512 200804 2 001



Dokumen ini sah dan telah ditandatangani secara elektronik melalui e-Office ATR/BPN menggunakan sertifikat elektronik BSrE, BSSN. Untuk memastikan keasliannya, silakan pindai Kode QR menggunakan fitur 'Validasi Surat' pada aplikasi Sentuh Tanahku

*Melayani, Profesional, Terpercaya*

v.1.05

Hasil wawancara dengan bapak Ridwan, masyarakat yang menggunakan Program Senja Losari.

1. Apakah saudara telah mengetahui program Senja Losari? =Iye, kebetulan sudah beberapa kali mengurus pengecekan sertifikat disini
2. Dari mana saudara mengetahui program Senja Losari? = Dari Instagramnya Kantor Pertanahan kota makassar saya liat
3. Sudah berapa kali melakukan pengurusan di kantor pertanahan? = Dengan hari ini sudah dua kali
4. Apa kendala saudara ketika melakukan pengurusan tanah di kantor pertanahan? = Tidak ada kendala, karena diarahkan dan dibantu sama pegawai
5. Apa pandangan saudara terhadap program senja losari? = Kalau untuk saya, apalagi saya orang sibuk, senja losari ini sangat membantu, terus pengurusannya cukup mudah memudahkan masyarakat, apalagi cepatti selesai, dan murah. Untuk saya pribadi urus roya cuman bayar Rp. 50.000 saja
6. Apakah ada perbedaan pengurusan tanah pasca dilaksanakannya program senja losari? = Kalau perbedaannya menurut saya senja losari ini sangat membantu terus untuk biayanya sangat murah,bisa juga bertanya masalah pertanahan yang lain diloket ini.
7. Apakah saudara merasa terbantu dengan adanya program senja losari? = cukup membantu menurutku,karena untuk pengurusan cuman 1 jam
8. Apakah ada masukan saudara terhadap program senja losari? =kalau masukan sepertinya perlu ditambahi lagi loket, apalagi sebentarji operasionalnya.



Hasil wawancara dengan bapak Taswin Masyarakat yang menggunakan layanan program senja losari

1. Apakah saudara telah mengetahui program Senja Losari? = Belum, tadi saya mau urus peralihan hak , baru satpam arahkan ke loket prioritas.
2. Dari mana saudara mengetahui program Senja Losari? =Diarahkan sama satpam di depan terus dikasih nomor antrian untuk loket prioritas
3. Sudah berapa kali melakukan pengurusan di kantor pertanahan? =Baru pertamakali mengurus secara langsung
4. Apa kendala saudara ketika melakukan pengurusan tanah di kantor pertanahan? = Kalau kendala tidak adaji sebnarnya karena tadi pagi saya setor dokumennya terus katanya sudah bisa diambil siang sertipikatnya.
5. Apa pandangan saudara terhadap program senja losari? = kalau saya bagusmi ini jadi saya juga paham bagaimana tadi saya urus peralihan hak dan tidak perlu lagi biaya tambahan untuk pihak ketiga
6. Apakah ada perbedaan pengurusan tanah pasca dilaksanakannya program senja losari? = kalau perbedaannya dari segi waktu kayaknya dengan adanya program ini jadi lebih cepat pengurusannya.
7. Apakah saudara merasa terbantu dengan adanya program senja losari? = terbantu, karena tadi juga dibantu sama petugas loketnya dan satpamnya apa lagi saya juga baru pertama ini urus.
8. Apakah ada masukan saudara terhadap program senja losari? = kalau saya bagusmi ini program kerjanya kantor pertanahan kota makassar



Hasil wawancara dengan bapak muslimin Masyarakat yang menggunakan program senja losari

1. Apakah saudara telah mengetahui program Senja Losari? = Saya baru tahu kalau ada program Senja Losari
2. Dari mana saudara mengetahui program Senja Losari? =barusan tadi satpam yang ambilkan nomor antrian, ditanya mau mengurus apa terus bawa ktp atau tidak.
3. Sudah berapa kali melakukan pengurusan di kantor pertanahan? = Pernah beberapa tahun yang lalu, untuk pengukuran tanah
4. Apa kendala saudara ketika melakukan pengurusan tanah di kantor pertanahan? = Sejauh ini tidak adaji kendala
5. Apa pandangan saudara terhadap program senja losari? = kalau saya bagus apalagi katanya tadi pegawai cuman 1 jam diurus
6. Apakah ada perbedaan pengurusan tanah pasca dilaksanakannya program senja losari? = Kalau pakai loket prioritas untuk urus roya tadi, lebih cepat
7. Apakah saudara merasa terbantu dengan adanya program senja losari? = Terbantu, jadi lebih ditau tentang bagaimana caranya mengurus sendiri, terus ditau juga berapa dibayar
8. Apakah ada masukan saudara terhadap program senja losari? t saya, senja losari ini sudah bagus karena untuk mengurus cepat selesai mahal dibayar, karena biasa kudengar orang ratusan dibayar





Hasil Wawancara dengan pak edi parajai selaku Pimpinan Kantor  
Pertanahan Kota Makassar

1. Apa yang melatarbelakangi lahirnya program senja losari ?

=Sebenarnya yang melatarbelakangi dari program senja losari ini adalah banyaknya Masyarakat menggunakan jasa calo dalam pengurusan tanah

2. Bagaimana bentuk sosialisasi sebelum program senja losari dijalankan ?

=Kalau bentuk sosialisasinya kami sebar melalui instgram kantor pertanahan kota makassar berupa syarat pelayanan dan dokumen yang perlu dibawa, selain itu kami juga sebar pada youtube kantah makassar mengenai pelayanan pada loket prioritas.

3. Apa yang menjadi pembeda sebelum dan setelah adanya program senja losari ?

= kalau loket prioritas tidak adaji yang membedakan dengan loket yang lainnya dalam pengurusan tanah dan mekanismenya juga sesuai dengan sebelumnya hanya saja untuk tempat loketnya sengaja kita tempatkan beda sendiri sehingga masyarakat dapat membedakan selain itu loket prioritas juga hanya buka sampai jam 12. Serta tujuan dari loket prioritas ini adalah agar pemohon atau Masyarakat dapat terlibat langsung dan dapat merasakan manfaatnya

4. Sejauh pelaksanaan program senja losari apakah ada target tertentu dalam pelaksanaan program senja losari ?

= kalau loket prioritas tidak adaji yang membedakan dengan loket yang lainnya dalam pengurusan tanah dan mekanismenya juga sesuai dengan sebelumnya hanya saja untuk tempat loketnya sengaja kita tempatkan beda sendiri sehingga masyarakat dapat membedakan selain itu loket prioritas juga hanya buka sampai jam 12 siang. Serta tujuan dari loket prioritas ini adalah agar pemohon atau it dapat terlibat langsung dan dapat merasakan manfaatnya.



5. Sampai kapan pelaksanaan program senja losari ?

= Kalau pelaksanaannya kami juga memiliki target waktu tertentu

6. Apakah pelaksanaan program senja losari memiliki kendala dalam pelaksanaan sejauh ini ?

= masih ada kendala, seperti masih ada masyarakat yang menggunakan *m-banking*, karena mengingat untuk seluruh pembayaran di kantor pertanahan tidak lagi menggunakan uang tunai dan hanya menerima pembayaran menggunakan *mobile banking*

7. Apa dasar Hukum dari Program senja Losari ini?

=Dasar hukum dari program senja losari kami mengikuti surat edaran dari Kementrian ATR/BPN mengenai loket prioritas dan pendaftaran tanah akhir pekan sehingga kami memprogramkan senja di losari atau sejam jadi di loket prioritas



Wawancara dengan kak Ani petugas loket prioritas Di Kantor Pertanahan

Kota Makassar

1. Bagaimana prosedur dalam menikmati program senja losari bagi masyarakat ?

= untuk menikmati program loket prioritas pemohon hanya perlu datang langsung membawa ktp asli, kemudian bidang tanah yang sudah terpetakan dan tervalidasi serta untuk pengurusan roya Masyarakat perlu membawa surat bebas tanggungan dari pihak kreditur.

2. Apakah pelaksanaan program senja losari tetap terlaksana secara sistematis

= Untuk pelaksanaan tetap sesuai dengan pengurusan sebelumnya yang membedakan adalah adanya loket khusus dan antrian tersendiri sehingga Masyarakat yang ingin melakukan pengurusan 7 layanan tanah yang di programkan di loket prioritas lebih cepat, dan juga biaya lebih murah

3. Apakah ada peningkatan masyarakat dalam pengurusan tanah pasca dilaksanakan program senja losari?

= ada peningkatan khususnya Masyarakat yang menggunakan layanan roya

4. Apakah 7 bentuk layanan pendaftaran tanah yang di programkan di loket prioritas dapat selesai hanya dengan 1 jam ?

= Sebenarnya untuk pengurusan 7 layanan dapat selesai 1 jam saja akan tetapi mengingat terbatasnya jam layanan operasional loket prioritas, sehingga beberapa masyarakat dapat mengambil berkasnya setelah jam istirahat kantor pertanahan.



### LAMPIRAN 3



Gambar 1.1

Wawancara dengan pejabat Kantah Makassar



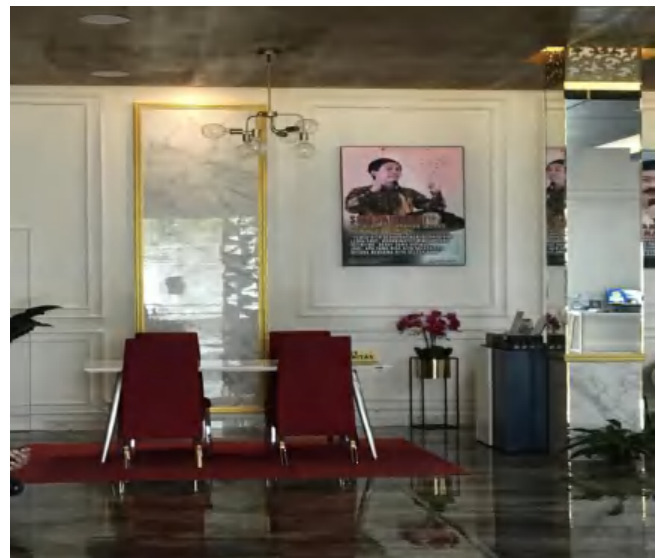
Gambar 1.2

Wawancara dengan petugas loket prioritas Kantah Makassar



Gambar 1.3

dengan Masyarakat pengguna



Gambar 1.4

Loket Prioritas





Gambar 1.5

Jumlah Loker di Kantah Makasar



Gambar 1.6

Masyarakat yang menggunakan Loker Prioritas

