

**ANALISIS PROSES PELAYANAN PUBLIK BIDANG
PERTANAHAN UNTUK BALIK NAMA PADA
PERALIHAN HAK KARENA JUAL BELI DI
KANTOR PERTANAHAN KOTA MEDAN**

SKRIPSI

OLEH :

WINDA SARI

178520075



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

2021

**ANALISIS PROSES PELAYANAN PUBLIK BIDANG
PERTANAHAN UNTUK BALIK NAMA PADA
PERALIHAN HAK KARENA JUAL BELI DI
KANTOR PERTANAHAN KOTA MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area**

OLEH:

**WINDA SARI
178520075**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul skripsi : Analisis Proses Pelayanan Publik bidang Pertanahan
untuk Balik Nama pada Peralihan Hak karena Jual Beli di
Kantor Pertanahan Kota Medan
Nama : Winda Sari
NPM : 178520075
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui oleh
Komisi Pembimbing



Tanggal Lulus : 22 September 2021

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Winda Sari
NPM : 178520075
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty-free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Analisis Proses Pelayanan Publik Bidang Pertanahan untuk Balik Nama pada Peralihan Hak karena Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Medan.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada tanggal : Juli 2021

Winda Sari
178520075

ABSTRAK

ANALISIS PROSES PELAYANAN PUBLIK BIDANG PERTANAHAN UNTUK BALIK NAMA PADA PERALIHAN HAK KARENA JUAL BELI DI KANTOR PERTANAHAN KOTA MEDAN

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Adapun tujuan dari penelitian ini : untuk Mendeskripsikan, Menganalisa pelayanan publik berdasarkan indikator pelayanan prima serta Mendeskripsikan hambatan-hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan publik di bidang pertanahan untuk balik nama pada peralihan hak karena jual beli di kantor Pertanahan Kota Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan berbentuk deskriptif, yaitu menjelaskan dengan kata-kata. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan Teori Daryanto dan Ismanto Setyabudi yang mengemukakan bahwa indikator pelayanan prima terdiri atas A3 : Sikap (Attitude), Perhatian (Attention), Tindakan (Action). Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa mutu pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Medan khususnya dalam hal proses balik nama pada peralihan hak karena jual beli masih ditemukan berbagai masalah seperti masyarakat yang merasa informasi yang diberikan pegawai Kantor Pertanahan kurang optimal contoh apabila ada kekurangan berkas pada saat proses sudah berjalan, pihak Kantor Pertanahan terlalu lama untuk menginformasikan sehingga banyak memakan waktu untuk tahapan proses selanjutnya.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Peralihan Hak/Balik Nama, Jual Beli

ABSTRACT

PROCESS ANALYSIS OF PUBLIC SERVICES IN THE LAND SECTOR FOR CHANGING THE NAME IN TRANSFER OF RIGHTS DUE TO BUYING IN LAND OFFICE MEDAN CITY

Public services are all forms of public service activities carried out by Government Agencies at the Central and Regional levels, and within BUMN/BUMD in the form of goods and/or services, both in meeting the needs of the community. The purpose of this study: to describe, analyze public services based on excellent service indicators and to describe the obstacles that occur in the process of public services in the land sector for transfer of names to transfer of rights due to buying and selling at the Medan City Land Office. This study uses a qualitative approach and is in the form of descriptive, which is to explain in words. Data collection techniques were carried out through observation, interviews and documentation. This study uses the theory of Daryanto and Ismanto Setyabudi which suggests that the indicators of excellent service consist of A3: Attitude, Attention, Action. the process of changing names during the transfer of rights due to buying and selling, there are still various problems, such as people who feel that the information provided by the employees of the Land Office is not optimal, for example if there is a lack of files when the process is running, the Land Office takes too long to inform so it takes a lot of time for the stages of the process next.

Keywords : *public service, transfer of rights/name transfer, buy and sell*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya, yang telah memberi kemudahan dan kelancaran segala urusan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Proses Pelayanan Publik Bidang Pertanahan Untuk Balik Nama Pada Peralihan Hak Karena Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Medan**”.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan berbagai pihak yang kepadanya patut di ucapkan terimakasih. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Heri Kusmanto, MA, selaku Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu Nina Angelia, S.Sos., M.Si, selaku Kepala Prodi Ilmu Administrasi Publik.
4. Bapak Drs. Bahrum Jamil, MAP, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberi arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Agung Suharyanto, S.Sn, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan mengenai ketentuan penulisan skripsi sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan rapi dan sistematis.

6. Ibu Nur Ambia Arma, MAP, selaku Sekretaris Pembimbing.
7. Staf pegawai Kantor Pertanahan Kota medan yang sudah memberikan waktu dan kesempatan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan pada penulis sehingga bisa menyelesaikan studi Strata I. Mudah-mudahan mendapatkan balasan dari Allah SWT sebagai amal jariyah.
9. Segenap pegawai administrasi/karyawan Universitas Medan Area khususnya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan layanan akademik dengan sabar dan ramah.
10. Yang tercinta kedua orangtua penulis yaitu ayahanda dan ibunda serta seluruh keluarga yang memberikan dukungan moril pada penulis dalam menempuh studi.
11. Teman-teman penulis dan semua pihak yang memberikan motivasi dan menempuh studi maupun dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan mereka dengan balasan yang lebih dari mereka berikan kepada penulis. Akhirnya hanya kepada Allah SWT penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Medan, Juni 2021



Winda Sari
178520075

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATAPENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Konsep Pelayanan Publik	7
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	7
2.1.2 Standar Pelayanan Publik	12
2.1.3 Pendekatan Pelayanan Publik	14
2.2 Teori Indikator Pelayanan Prima (Excellent Service)	16
2.3 Peralihan Hak melalui Jual Beli	19
2.3.1 Pengertian Jual Beli	19
2.3.2 Pengertian Peralihan Hak karena Jual beli	19
2.3.3 Jual Beli Hak Atas Tanah Menurut Hukum Barat	23
2.3.4 Jual Beli Hak Atas Tanah Menurut Hukum Adat	24
2.3.5 Jual Beli Hak Atas Tanah Berdasarkan Peraturan di Indonesia.	28
2.4 Kerangka Berfikir	39
BAB III	40
METODE PENELITIAN	40
3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian	40
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	41
3.3 Sumber Data	42
3.4 Subjek Penelitian	43
3.5 Tahap-Tahap Penelitian	44
3.6 Teknik Pengumpulan Data	46
3.7 Teknik Analisis Data	48
BAB IV	51
HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum Wilayah Penelitian	51

4.1.1 Deskripsi Kantor Pertanahan Kota Medan	51
4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Medan	54
4.1.3 Tugas dan Fungsi bidang kerja di Kantor Pertanahan Kota .. Medan	55
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	62
4.2.1 Deskripsi Pelayanan Publik Bidang Pertanahan untuk Balik Nama pada Proses Peralihan Hak karena Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Medan.....	63
4.2.2 Proses Pelayanan Prima berdasarkan teori excellent service A3 di Kantor Pertanahan Kota Medan.....	73
4.2.3 Hambatan-Hambatan pada Saat Proses Kegiatan Peralihan Hak/Balik Nama Karena Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Medan	80
BAB V.....	83
PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
Lampiran I.....	89
Lampiran II.....	91
DOKUMENTASI	91

DAFTAR TABEL

1. Tabel II.3 Perbedaan dan Persamaan Penelitian terdahulu dan Penelitian sekarang.....	36
2. Tabel III.1 Waktu Penelitian.....	43
3. Tabel IV.1.1 Daftar Inventaris Kantor Pertanahan Kota Medan.....	54
4. Tabel IV.1.3 Jumlah Pegawai Kantor Pertanahan Kota Medan.....	58
5. Tabel IV.2.2 Penyelesaian Proses Balik Nama pada Peralihan Hak karena Jual Beli Tahun 2018-2020.....	75



DAFTAR GAMBAR

1. Gambar II.4 Kerangka Pemikiran.....	40
2. Gambar III.7 Teknik Analisis Data.....	50
3. Gambar IV.1.2 Struktur Organisasi	70



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pejabat Pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat mempunyai tugas pokok yaitu sebagai penyelenggara tugas umum pemerintah dan pelaksana pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik). Khusus tentang pelayanan publik, Sianipar (1998: 5) mendefenisikannya sebagai bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemenuhan terhadap kepentingan dan kebutuhan masyarakat tersebut sangat menentukan bagi kelangsungan dan tegaknya sistem pemerintahan.

Di Indonesia, kesadaran tentang perlunya pelayanan publik yang baik dan memuaskan sudah termaktub dalam Instruksi Presiden (Inpres) No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No. 81 Tahun 1993 tentang pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Selain itu, juga telah dikeluarkan Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.

Seiring dengan berjalannya era reformasi pada tahun 1998 dan otonomi berkembang dalam administrasi publik yaitu tuntutan agar pelayanan publik menjadi lebih baik, lebih transparan, dan lebih akuntabel sesuai dengan

perkembangan dinamika masyarakat. Selanjutnya, Kepmen PAN No. 81 Tahun 1993 disempurnakan dengan keluarnya Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Setahun kemudian dikeluarkan pula Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Berbagai peraturan tersebut dikeluarkan dengan tujuan agar dapat dijadikan sebagai acuan terhadap standar pelayanan oleh semua instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik.

Kinerja pelayanan publik yang baik harus difokuskan pada instansi pemerintahan kebutuhan masyarakat, baik secara kuantitas maupun kualitas, sebagai upaya memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna pelayanan tersebut. Perhatian terhadap pemberian kepuasan masyarakat ini menjadi penting karena kepuasan masyarakat itu merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Salah satu pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah adalah di bidang pertanahan khususnya pada kegiatan peralihan hak/balik nama karena jual beli. Hal itu karena tanah merupakan salah satu kebutuhan vital manusia, baik ditinjau dari aspek sosial maupun ekonomi. Kegiatan perekonomian di Indonesia yang makin berkembang, antara lain, berkaitan pula dengan tanah, misalnya jual beli, sewa menyewa, dan pembebanan atas tanah yang dijadikan jaminan karena adanya pemberian kredit. Selain sebagai tempat bermukim tanah juga mengandung nilai ekonomi bagi manusia, bisa digunakan sebagai sumber mata pencahariannya baik itu bercocok tanam maupun untuk melaksanakan usaha, dan juga bisa dijadikan sebagai jaminan pinjaman, maupun sebagai sumber

penghidupan manusia di masa mendatang. Dengan demikian, hal yang berkaitan dengan pelayanan di bidang pertanahan merupakan sesuatu yang penting bagi masyarakat, karena pelayanan yang baik akan menimbulkan kepercayaan yang baik dari masyarakat. Namun sebaliknya, jika pelayanan yang tak memuaskan dan kinerja yang menurun dapat mengakibatkan kekecewaan kepada masyarakat.

Pemilikan tanah merupakan Hak Asasi bagi setiap warga Negara Indonesia yang di atur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, khususnya pada pasal 28 H ayat 4 yang berbunyi “setiap orang berhak mempunyai hak milik pribadi dan hak milik tersebut tidak boleh di ambil alih secara sewenang-wenang oleh siapapun”. Setiap perbuatan hukum yang berhubungan dengan tanah, contohnya dalam pembuatan akta tanah, diperlukan suatu instansi yang mengurusnya seperti lurah, camat, PPAT (Pejabat Pembuat Akta Tanah) dan BPN (Badan Pertanahan Nasional), adanya instansi tersebut agar tidak terjadi peristiwa hukum dalam penggunaan hak atas tanah misalnya sengketa tanah, perebutan hak atas tanah peristiwa tersebut sering terjadi di Indonesia.

Berdasarkan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 tahun 2005 Tentang Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan di lingkungan Badan Pertanahan Nasional, dan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dipandang sangat perlu dilakukan penyederhanaan dan percepatan pelayanan pertanahan tertentu kepada masyarakat terutama yang berkaitan dengan jenis dan waktu penyelesaian pelayanan pemeriksaan (pengecekan) sertifikat, peralihan hak, hak tanggungan, pemecahan, pemisahan dan penggabungan sertifikat, perubahan hak milik untuk rumah tinggal dan Peraturan kepala BPN Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Penyederhanaan dan Percepatan Standar Prosedur

Operasi Pengaturan dan Pelayanan Pertanahan untuk jenis Pelayanan Pertanahan Tertentu, yang merupakan landasan operasional dan layanan BPN kepada masyarakat.

Bagi masyarakat, oleh karena pentingnya tanah bagi kehidupan mereka, masyarakat sedemikian membutuhkan proses pelayanan yang tidak berbelit-belit, waktu penyelesaian yang efektif cepat, keramah-tamahan para pelayan masyarakat dan wajah para pelayan masyarakat yang selalu tersenyum. Demikian gambaran yang terlintas bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik.

Agak berbeda dengan gambaran di atas, jika dilihat dari kondisi bahwa Badan Pertanahan Kota Medan dalam melayani masyarakat khususnya pada pengurusan Balik Nama (Peralihan Hak) masih ditemukan berbagai masalah. Permasalahan, seperti lamanya waktu penyelesaian, persyaratan administrasi yang tidak efisien dalam pengecekan berkas di loket serta berbagai persoalan yang dialami masyarakat di dalam kepengurusan sertifikasi tanah. Hal ini disebabkan karena pelayanan pengurusan sertifikasi tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan, menjadi belum memuaskan. Misalnya, lamanya penanganan berkas yang sudah dimasukkan hingga peralihan hak/balik nama yang membutuhkan waktu minimal 1 bulan baru selesai, kondisi ini disebabkan karena banyak faktor. Salah satu faktornya adalah ketidaklengkapan berkas pada saat sudah berada di tahap meja Kasubsi yang membuat proses terhenti sampai berkas dilengkapi oleh pemohon. Oleh karena itu, dari beberapa permasalahan yang terjadi dengan pengurusan hak kepemilikan tanah, yang tentunya tentang proses pelayanan publik di bidang pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Medan, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang “**Analisis Proses Pelayanan**

Publik Bidang Pertanahan untuk Balik Nama Pada Peralihan Hak Karena Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Medan”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses pelayanan publik bidang pertanahan untuk balik nama pada peralihan hak karena jual beli di Kantor Pertanahan Kota Medan?
2. Bagaimana pelayanan publik berdasarkan indikator pelayanan prima dalam proses balik nama pada peralihan hak karena jual beli di kantor Pertanahan Kota Medan?
3. Apa saja hambatan-hambatan yang terjadi pada proses pelayanan publik bidang pertanahan untuk balik nama pada peralihan hak karena jual beli di Kantor Pertanahan Kota Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan proses pelayanan publik bidang pertanahan untuk balik nama pada peralihan hak karena jual beli di Kantor Pertanahan Kota Medan.
2. Menganalisis pelayanan publik berdasarkan indikator pelayanan prima dalam proses balik nama pada peralihan hak karena jual beli di kantor Pertanahan Kota Medan
3. Mendeskripsikan hambatan-hambatan yang terjadi pada proses pelayanan publik bidang pertanahan untuk balik nama pada peralihan hak karena jual beli di Kantor Pertanahan Kota Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

- Manfaat bagi penulis

Manfaat penelitian bagi penulis yaitu dapat menambah ilmu dan wawasan baru bagi peneliti dan dapat dijadikan sebagai pedoman untuk menghadapi masalah pelayanan pertanahan khususnya pada proses balik nama sertifikat karena jual beli.

- Manfaat bagi Universitas

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat dijadikan referensi akademis untuk pengembangan jurusan Administrasi Publik Universitas Medan Area selanjutnya.

- Manfaat bagi Masyarakat dan Industri.

Dapat di jadikan sebagai pengetahuan tentang pertanahan khususnya dalam proses jual beli, Dapat meningkatkan kemandirian masyarakat dalam bidang energi alternatif untuk daerah yang tertinggal agar lebih maju dan sejahtera.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah 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.

Pelayanan publik merupakan 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 lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Taufiqurokhman dan Satsipi, 2018:88).

Menurut Sumaryadi (2010:70-71) Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain

sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

Menurut Moenir (2015: 26) Bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Dari defenisi-defenisi tersebut diatas dapat disimpulkan pelayanan publik secara tersirat terdapat orang atau sekelompok orang yang memberikan pelayanan dan orang atau sekelompok orang yang menerima pelayanan. Hubungan antar keduanya bersifat timbal balik, saling menguntungkan, dan saling membutuhkan. Artinya, bukan hanya konsumen yang diuntungkan dari adanya pelayanan, melainkan juga si pemberi pelayanan (pelayan) tersebut yang mendapatkan hasil/upah dari pelayanannya. Jika pelayanannya baik, konsumen akan semakin memberikan kepercayaan. Akan tetapi jika pelayanannya buruk, konsumen akan kehilangan kepercayaan dan akan meninggalkan pelayanan tersebut.

Keberhasilan dalam mewujudkan praktik *good governance* tidak hanya sebuah mitos, tetapi dapat menjadi suatu kenyataan. Kepercayaan masyarakat luas bahwa membangun *good governance* bukan hanya sebuah mitos, tetapi dapat menjadi suatu kenyataan. Kepercayaan diri sangat penting dalam kondisi kejiwaan bangsa seperti sekarang ini, mengingat kegagalan-kegagalan program reformasi pemerintahan selama ini telah menggerogoti semangat warga bangsa sehingga merasa pesimis untuk benar-benar mewujudkan Indonesia baru yang bercirikan

praktik *good governance*. Meluasnya praktik *bad governance* di banyak daerah sering dengan pelaksanaan desentralisasi dan otonomi daerah sering meruntuhkan semangat pembaruan yang dimiliki oleh sebagian warga bangsa, dan sebaliknya semakin menumbuhkan pesimisme dan apatisme di kalangan mereka (Basuki, 2018:121).

Semakin meluasnya apatisme dan pesimisme ini tentu sangat berbahaya karena dalam beberapa praktik *bad governance*. Masyarakat luas menjadi semakin terbiasa memberikan pembenaran terhadap praktik *bad governance* dengan mengembangkan mekanisme *survival* yang dikemukakan oleh James C. Scott (Ritzer, 2012: 760-761) yakni bagaimana masyarakat bertahan hidup) untuk meniasati praktik *bad governance*. Hasil *governance and Decentralization Survei I* (GDS 2002) yang menunjukkan sebagian besar warga menganggap wajar terhadap praktik pungutan liar (pungli) dan justru merasa lega karena proses pelayanan dapat segera selesai, menjadi indikator bahwa warga bangsa menjadi semakin toleran terhadap praktik *bad governance*.

Dengan menjadikan praktik pelayanan publik sebagai pintu masuk dalam membangun *good governance*, diharapkan toleransi terhadap praktik *bad governance*, yang semakin meluas dapat dihentikan. Dalam pelayanan publik, keterlibatan unsur-unsur masyarakat sipil dan mekanisme pasar selama ini sudah banyak terjadi sehingga praktik *governance* dalam ranah pelayanan publik sebenarnya bukan suatu hal yang baru lagi (Basuki, 2018:122).

Dari sisi ekonomi, pelayanan publik merupakan semua bentuk pengadaan barang dan jasa oleh pemerintah yang diperlukan oleh warga negara sebagai konsumen. Pengadaan barang dan jasa yang harus disediakan oleh pemerintah

adalah sesuatu yang bersifat sangat vital dalam menggerakkan perekonomian suatu negara dan yang sekaligus dibutuhkan oleh rakyat banyak (memenuhi hajat hidup orang banyak).

Dari sisi politik, pelayanan publik merupakan salah satu alasan sekaligus tujuan dibentuknya negara. Pelayanan merupakan refleksi dari pelaksanaan peran negara dalam melayani warga negaranya berdasarkan kontrak sosial pembentukan negara oleh elemen-elemen warga negara. Peran negara dalam pelayanan publik tersebut dilaksanakan oleh suatu pemerintahan yang dijalankan oleh kekuatan politik yang berkuasa yang dipilih oleh rakyat. Dengan demikian, pemerintah beserta aparturnya berkewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang telah memilihnya.

Dari sisi hukum, pelayanan publik dapat dilihat sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduknya atas suatu pelayanan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa tidak ada kewajiban dari pemerintah untuk memberikan pelayanan publik jika tidak tercantum dalam suatu aturan hukum. Sebaliknya, tidak hak dari warga negara atau masyarakat untuk menuntut suatu pelayanan dari pemerintah selama hak untuk itu tidak tercantum dalam suatu aturan hukum (peraturan perundang-undangan yang berlaku).

Adapun dari sisi sosial-budaya, pelayanan publik merupakan suatu pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat demi mencapai kesejahteraan sosial yang di dalam pelaksanaannya kental dengan nilai-nilai, sistem kepercayaan, dan unsur religi yang merupakan refleksi dari kebudayaan dan kearifan lokal yang berlaku di

masyarakat. Dari sisi ini, pelayanan publik tidak hanya mementingkan segi kualitas material, seperti ketepatan waktu, tetapi juga juga harus mementingkan tingkat penyesuaian aparatur pelayanan dengan sistem sosial-budaya yang berlangsung di tempat pelaksanaan pelayanan. Dengan kata lain, aspek yang dipuaskan bukan hanya bersifat lahiriah, melainkan juga batiniah masyarakat sehingga masyarakat akan semakin memberikan kepercayaan kepada pemerintah

Karena itu dituntut dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Selanjutnya menurut Zeithaml (2011:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi. Yaitu :

1. *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *tangible* (berwujud), terdiri dari atas indikator :

- a. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
- d. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
- e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

2. *Reability* (Kehandalan)

Dimensi *reability* (kehandalan) terdiri atas :

- a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
- c. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.
- d. Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) terdiri atas :

- a. Merespon setiap pelanggan

- b. Pelayanan dengan cepat dan tepat
- c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- d. Respon keluhan pelanggan

4. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) terdiri atas:

- a. Jaminan tepat waktu pelayanan
- b. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

5. *Empathy* (Empati)

Dimensi *Empathy* (empati) terdiri dari atas:

- a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan
- b. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun
- c. Tidak diskriminasi
- d. Melayani dan menghargai setiap pelanggan

2.1.2 Standar Pelayanan Publik

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

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 teratur. Adanya undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN,

BUMD, BHMN hingga swasta maupun perseorangan penyelenggara pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan. Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi:

1. Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggara pelayanan;
2. Persyaratan, syarat harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
3. Sistem mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
4. Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
5. Biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
6. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan;
8. Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
9. Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;

10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya;
11. Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai beban kerja;
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 keragu-raguan dan
14. Evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Di samping itu dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladministrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penundaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan publik. Persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Dengan terpenuhinya standar pelayanan publik tersebut, harapannya hanyalah mewujudkan Indonesia menjadi welfare state yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesenjangan yang ada.

2.1.3 Pendekatan Pelayanan Publik

Rosenbloom membagi pendekatan administrasi publik menjadi tiga yaitu; pendekatan politik, manajerial, dan pendekatan legal (hukum) sebagai berikut :

1. Pendekatan Politik

Sejak tahun 1880-an, teori administrasi publik di Amerika Serikat telah menyatakan perbedaan antara politik dan administrasi. Merupakan suatu pandangan dari organisasi publik sebagai sebuah pertanyaan politik dari 3 pemikiran utama, yaitu: Pertama, mengasumsikan bahwa pemerintah berbeda dengan swasta. Saat ini prospek teori organisasi umum terbatas sehingga perbedaan harus dibuat antara organisasi publik dan organisasi swasta. Kedua, sedangkan teori ortodoks dikaitkan dengan otoritas hirarkis dalam arti administrasi, pendekatan politik menekankan pengembangan, pemeliharaan dan lokasi kekuasaan politik yaitu, kewenangan untuk membuat keputusan politik yang menyangkut kebijakan, pengertian pelaksanaan, dan pelaksanaan umum lembaga administrasi publik. Ketiga, pendekatan politik adalah representasi kekuatan utama di balik organisasi lembaga-lembaga publik. Long menulis bahwa “birokrasi diakui oleh semua kelompok yang berkepentingan sebagai saluran utama representasi. Akibatnya, dalam prakteknya, banyak upaya yang dilakukan oleh kelompok, pejabat politik dan orang lain yang ingin melihat rangkaian nilai yang diwakili dalam misi dan program lembaga publik. Pendekatan politik memiliki keterkaitan dalam representasi yang mengarah dalam mempertimbangkan tenaga kerja sektor publik dengan cara yang sangat berbeda dari pendekatan manajerial.

2. Pendekatan Manajerial

Dalam struktur organisasi menunjukkan adanya upaya memaksimalkan pencapaian nilai, pendekatan manajerial mengajukan struktur organisasi yang secara universal diidentifikasi sebagai birokrasi (yang sering disinonimkan dengan inefisien). Pendekatan manajerial terhadap administrasi publik mengedepankan suatu pandangan individu-individu. Pendekatan manajerial menekankan suatu metode saintifik dalam pembangunan/pengembangan pengetahuan. Dalam prakteknya, pembahasan administrasi publik sebagai suatu ilmu pengetahuan telah memajukan suatu upaya pengembangan generalisasi tentang perilaku administrasi.

Pendekatan manajerial juga menyukai pengambilan keputusan rasional. Secara esensial bahwa dalam pembuatan keputusan administrasi publik harus mempertimbangkan semua alternatif yang masuk akal secara komprehensif dan memilih satu yang paling efektif dari sisi biaya. Berdasarkan pada keahlian atau kepakaran ilmu pengetahuan, termasuk para ahli ilmu sosial, pendekatan ini tidak menyukai partisipasi publik yang luas.

3. Pendekatan Legal

Pendekatan ini menimbulkan akibat-akibat serius bagi kurang berkembangnya kajian sumber daya manusia di bidang administrasi negara. Beberapa konsekuensi praktis yang dialami oleh para praktisi kepegawaian, akademisi, bahkan para pegawai itu sendiri baik yang secara langsung mereka sadari maupun tidak.

2.2 Teori Indikator Pelayanan Prima (Excellent Service)

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:119) pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui

harapan masyarakat. Pelayanan prima berdasarkan konsep A3, yaitu pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan dengan menggunakan pendekatan sikap (attitude), perhatian (attention) dan tindakan (action).

1. Pelayanan prima berdasarkan sikap (Attitude)

Pelayanan prima berdasarkan sikap adalah pemberian pelayanan kepada para client/masyarakat pengguna layanan dengan berfokus pada perbaikan sikap (attitude) tenaga pelayanan. Pelayanan berdasarkan sikap meliputi hal berikut (daryanto dan setyobudi, 2014: 119) :

a) Pelayanan dengan penampilan serasi selain dilakukan dengan berpakaian serasi juga bisa dilakukan dengan ekspresi wajah dan sikap yang sopan dan ramah yaitu :

- melakukan kontak mata langsung dengan masyarakat yang disertai senyuman simpatik sehingga menunjukkan keramahan dalam melayani masyarakat
- hindari ekspresi wajah murung dan mata menatap kebawah atau suatu benda.
- hindari ekspresi wajah menyerengit atau menyipit karena menunjukkan sikap tidak bersahabat..
- menampilkan senyuman manis dengan menghindari bibir tertutup rapat atau digigit.
- menegakkan posisi wajah/kepala agar menunjukkan keseriusan pelayanan

b) Pelayanan dengan pikiran positif

Dalam menghadapi persoalan kita hendaknya selalu berpikiran positif artinya persoalan apapun harus dihadapi dan dipecahkan dengan akal sehat (positiv tinking)/logis sehingga segala permasalahan akan dapat diatasi secara baik dan bijaksana.

c) Pelayanan dengan sikap menghargai

Melaksanakan pelayanan prima berdasarkan sikap dapat dilakukan dengan cara melayani pelanggan dengan sikap menghargai, sikap saling menghargai dapat ditunjukkan oleh tutur bahasa yang baik, ekspresi wajah yang sopan, ramah dan simpatik, serta sikap yang sopan terhadap orang yang lebih tua. Staf pelayanan bisa menciptakan suasana yang memperhatikan latar belakang dan status sosial client/pengguna layanan.

2. Pelayanan berdasarkan perhatian (attention) dapat diterapkan dengan cara:

- a) Mendengarkan dan memahami kebutuhan client/pengguna layanan. Respon mendengarkan merupakan bagian yang penting dalam proses komunikasi.
- b) Mencerahkan perhatian kepada pelanggan

Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian (attention) dapat dilakukan dengan cara memberikan perhatian penuh kepada perilaku pengguna layanan. Staf pelayanan tentu saja harus memberikan perhatian penuh kepada pelanggan.

3. Pelayanan prima berdasarkan Tindakan (Action)

Melaksanakan pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan (Action) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yaitu mencatat kebutuhan pelanggan dan tanggap dalam hal menindaklanjuti suatu kegiatan yang akan dilaksanakan.

2.3 Peralihan Hak melalui Jual Beli

2.3.1 Pengertian Jual Beli

Perjanjian Jual Beli adalah jenis perjanjian hubungan timbal balik, artinya perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban kepada kedua belah pihak (Badruzaman, 2014 : 90). Sehingga dari masing-masing pihak mempunyai kewajiban dan mempunyai hak. Yang mana penjual wajib menyerahkan barangnya dan sekaligus berhak atas pembayarannya, begitu pula sebaliknya. Dalam jual beli ada barang dan harga, dua hal tersebut lah yang harus disepakati antara kedua belah pihak. Apabila kesepakatan tersebut telah terjadi maka jual beli tersebut telah dilakukan walaupun barang tersebut belum diserahkan kepada pembeli.

Jual beli yang dimaksudkan disini adalah jual beli hak atas tanah. Dalam praktik disebut jual beli tanah, secara yuridis, yang diperjualbelikan adalah hak atas tanah bukan tanahnya (Santoso, 2011:358).

Dari pengertian diatas, dapat diketahui bahwa jual beli adalah suatu persetujuan kehendak antara penjual dengan pembeli mengenai suatu objek barang/benda dengan pembayaran yang telah disetujui. Karena tanpa barang yang dijual dan tidak ada harga, maka jual beli tersebut tidak dapat terjadi dengan dilakukannya jual beli tanah, maka tanah yang dijual tersebut beralih

kepada pembeli dan sejak itulah menurut hukum adat tanah tersebut berpindah kepada pembeli.

2.3.2 Pengertian Peralihan Hak karena Jual beli

Hak atas tanah merupakan hak penguasaan atas tanah yang berisikan serangkaian wewenang, kewajiban dan/atau larangan bagi pemegang haknya untuk berbuat sesuatu mengenai tanah yang dihaki. Sesuatu yang boleh, wajib atau dilarang untuk diperbuat, yang merupakan isi hak penguasaan itulah yang menjadi kriteria atau tolak pembeda diantara hak-hak penguasaan atas tanah yang diatur dalam hukum tanah (Harsono, 2007:283).

Sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 2 ayat (1) UUPA nomor 5 tahun 1960, yaitu bahwa “Atas dasar ketentuan Pasal 33 ayat (3) UUD 1945 dan hal-hal sebagai yang dimaksud dalam Pasal 1, bumi, air dan ruang angkasa termasuk kekayaan alam yang terkandung didalamnya itu ada tingkatan yang tertinggi dikuasai oleh negara sebagai organisasi kekuasaan seluruh masyarakat.” Atas dasar ketentuan tersebut, negara berwenang untuk menentukan hak-hak atas tanah yang dapat dimiliki oleh dan atau diberikan kepada perseorangan dan badan hukum yang memenuhi persyaratan yang ditentukan. Kewenangan tersebut diatur dalam Pasal 4 ayat 1 UUPA, yang menyatakan :

“atas dasar hak menguasai dari negara sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 2 ditentukan adanya macam-macam hak atas permukaan bumi yang disebut tanah, yang dapat diberikan kepada dan dipunyai oleh orang-

orang, baik sendiri maupun bersama-sama dengan orang lain serta badan hukum.”

Dalam Peralihan Hak/Balik nama atas jual beli ada beberapa alas hak yang dapat didaftarkan ke Kantor Pertanahan, diantaranya sebagai berikut:

a. Peralihan Hak Milik karena jual beli

Hak milik diatur dalam Undang-Undang Pokok Agraria Nomor 5 Tahun 1960 Pasal (20) dan Pasal (27) , yang mana pengertian Hak Milik itu adalah hak turun-temurun, terkuat dan terpenuh yang dapat dipunyai orang atas tanah.

Hak Milik dikatakan hak yang turun temurun karena hak milik dapat diwariskan oleh pemegang hak kepada ahli warisnya, Hak milik sebagai hak yang terkuat berarti hak tersebut tidak mudah dihapus dan mudah dipertahankan terhadap gangguan dari pihak lain (Sutedi, 2010:60-61). Selain bersifat turun temurun, terkuat dan terpenuhi, hak milik juga dapat beralih dan dialihkan kepada pihak lain dengan cara jual beli, hibah, tukar-menukar, pemberian dengan wasiat dan perbuatan-perbuatan lain yang dimaksudkan untuk memindahkan hak milik (Sutedi, 2010: 65)

b. Peralihan Hak Guna Bangunan melalui Jual Beli

Hak Guna Bangunan yang dimaksud dalam pasal 35 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Pokok Agraria yaitu :

(1) Hak Guna Bangunan adalah hak untuk mendirikan dan mempunyai bangunan-bangunan atas tanah yang bukan miliknya sendiri, dengan jangka waktu paling lama 30 tahun.

- (2) Atas permintaan pemegang hak dan dengan mengingat keperluan serta keadaan bangunan-bangunannya, jangka waktu tersebut dalam ayat (1) dapat diperpanjang dengan waktu 20 tahun.

c. Peralihan Hak atas tanah yang belum bersertifikat

Peralihan hak atas tanah yang belum bersertifikat yang dilakukan sebelum berlakunya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran tanah, alat bukti peralihan haknya dapat berupa akta otentik yang dibuat oleh PPAT, namun apabila dilakukan dengan akta di bawah tangan yang dibuat oleh para pihak (penjual dan pembeli) dengan disaksikan oleh Kepala Desa atau Lurah, maka akta tersebut dapat dijadikan bukti perolehan hak atas tanah dan dapat didaftarkan ke Kantor Pertanahan. Sedangkan jual beli hak atas tanah yang belum bersertifikat tersebut dilakukan setelah berlakunya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, maka harus dibuktikan dengan akta jual beli yang dibuat oleh atau dihadapan PPAT.

Jual beli hak atas tanah yang belum terdaftar (belum sertifikat) tujuannya untuk didaftarkan ke Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota melalui pendaftaran tanah secara sporadis, maka jual belinya harus dibuat dengan akta PPAT. Dengan pendaftaran pemindahan hak ke Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota, maka terpenuhilah asas publisitas dalam pendaftaran tanah, yaitu setiap orang dapat mengetahui data fisik berupa letak, ukuran, batas-batas tanah, dan data yuridis berupa subyek hak, status Milik atas satuan rumah susun yang bersangkutan ke Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota.

Tata cara jual beli tanah yang tidak bersertifikat harus melalui proses panjang. Setelah mendapatkan surat keterangan dari kelurahan maka langkah selanjutnya adalah mengajukan permohonan pengurusan sertifikat ke Kantor Pertanahan secara langsung. Proses pengajuan ini tentu saja dilakukan oleh pemilik tanah atau pembeli tanah.

Adapun kelengkapan berkas yang dilampirkan pada saat proses pendaftaran hak di Kantor Pertanahan Kota Medan adalah :

1. Surat asli keterangan tanah yang dimiliki pemohon;
2. Surat keterangan riwayat tanah dari lurah/kades;
3. Surat keterangan tidak silang sengketa dari lurah/kades;
4. Surat pernyataan penguasaan fisik tanah secara sporadik dari lurah/kades;
5. Bukti-bukti peralihan hak tanah bila ada (surat jual beli tanah bermeterai)
6. Fotocopy KTP dan Kartu Keluarga Pemohon;
7. Focopy bukti bayar PBB tahun berjalan;
8. Surat kuasa apabila pemohon meminta orang lain untuk mewakili
9. Surat pernyataan sudah memasang batas-batas tanah;
10. Dokumen-dokumen pendukung lainnya.

2.3.3 Jual Beli Hak Atas Tanah Menurut Hukum Barat

Jual beli pada hakikatnya merupakan adanya pengalihan hak atas tanah kepada pihak/orang lain yang berupa sebidang tanah oleh penjual kepada pembeli tanah. Menurut Budi Harsono dalam hukum adat perbuatan hukum pemindahan hak dengan cara (jual beli, hibah, tukar menukar) merupakan perbuatan hukum yang bersifat tunai. Jual beli tanah dalam hukum adat jual beli dengan pemindahan hak atas tanah yang mana pembayarannya dilakukan secara tunai pada saat penyerahan tanah tersebut.

Adapun menurut pasal 1457 kitab undang-undang hukum perdata jual beli dapat diartikan adalah adanya persetujuan atau kesepakatan antara dua pihak, pihak pertama adalah yang menyerahkan suatu barang dan pihak kedua adalah yang menyerahkan uang sebagai pembayaran sesuai yang dijanjikan atas barang tersebut.

Sedangkan menurut pasal 1320 KUH Perdata untuk sahnya suatu perjanjian harus memenuhi 4 (empat) syarat, yaitu:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Jual beli tersebut dianggap telah terjadi apabila adanya kesepakatan antara penjual dengan pembeli walaupun tanah tersebut telah diserahkan dan belum dibayar. Sehingga jual beli tersebut mempunyai sifat konsensus sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Dalam pasal 1459 bahwa hak atas tanah tersebut dijual baru akan berpindah apabila telah dilakukannya perbuatan hukum lainnya yaitu “penyerahan yuridis”.

2.3.4 Jual Beli Hak Atas Tanah Menurut Hukum Adat

Jual beli tanah menurut hukum adat terdapat perbuatan hukum, yaitu hak atas tanah tersebut berpindah dari penjual kepada pembeli pada saat dibayarnya pembelian tersebut dengan contant/tunai. Sifat jual beli tanah menurut Perangin (2011:360) adalah:

a. *Contant* atau tunai

Contant atau tunai, artinya harga tanah yang dibayar itu bisa seluruhnya, tetapi bisa juga sebagian. Tetapi biarpun dibayar sebagian, menurut hukum dianggap telah dibayar penuh. Pembayaran dan penyerahan haknya dilakukan pada saat yang bersamaan. Pada saat itu, jual beli menurut hukum telah selesai. Akan tetapi apabila pembeli tersebut tidak memenuhi sisa pembayaran (hutang) tersebut, maka tidaklah membatalkan jual beli tanah tersebut. Tapi, penyelesaian pembayaran hutang tersebut diselesaikan berdasarkan perjanjian hutang piutang.

b. Terang

Terang, artinya jual beli tanah tersebut dilakukan dihadapan kepala desa (kepala adat) yang sebagai saksi atas perjanjian tersebut yang mana kedudukannya adalah memastikan dan menanggung bahwa jual beli yang dilakukan tersebut tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban umum. Jual beli tanah yang dilakukan dihadapan kepala desa (kepala adat) ini menjadi terang bukan perbuatan hukum yang gelap, artinya pembeli mendapatkan perlindungan hukum, karena mendapatkan pengakuan dari masyarakat yang bersangkutan sebagai pemilik tanah yang baru dan mendapatkan perlindungan hukum.

c. Riil

Riil, artinya kehendak atau niat yang diucapkan harus diikuti dengan perbuatan yang nyata menunjukkan tujuan jual beli tersebut, misalnya dengan diterimanya uang oleh penjual, dan dibuatnya perjanjian di hadapan kepala desa (Santoso, 2011:361-362).

Santoso (2011 : 362) menyatakan bahwa jual beli menurut hukum adat terdapat satu perbuatan hukum, yaitu hak atas tanah berpindah dari penjual kepada pembeli pada saat dibayarnya harga tanah secara tunai (*contant*) oleh pembeli kepada penjual. Jual beli tanah ini bukan merupakan jual beli yang dijelaskan pada pasal 1457 BW. Jual beli tanah menurut hukum adat ini adalah memindahkan hak atas tanah dengan pembayaran tunai yang artinya pembayaran tanah secara tunai/contant baru dibayar sebagian kemudian secara terang yang artinya bahwa dihadapan jual beli tersebut dilakukan dihadapan kepala Desa/Lurah, yang mempunyai peran sebagai pejabat yang menanggung keteraturan dan sahnyanya perbuatan pemindahan hak tersebut.

Dalam hukum adat, jual beli dimasukkan dalam hukum benda, tidak dalam bab perikatan khusus, hal ini dikarenakan:

- 1) Bukan merupakan suatu perjanjian, sehingga tidak mewajibkan para pihak untuk melaksanakan jual beli tersebut;
- 2) Tidak menimbulkan hak dan kewajiban untuk para pihak, yang ada hanya pemindahan dan kewajiban atas tanah.

Dalam hukum adat tentang tanah dikenal tiga macam adol (jual) yaitu (Santoso, 2011: 359-360) :

a. Adol Plas (jual lepas)

Pada adol plas (jual lepas), atas dasar kesepakatan antara pemilik tanah dengan pihak lain yaitu pembeli, dimana penjual dengan menyerahkan sebidang tanahnya untuk selama-lamanya kepada pihak lain (pembeli), yang kemudian diikuti dengan pembayaran sejumlah uang yang telah ditentukan besarnya

b. Adol gadai (jual gadai)

Pada adol gadai (jual gadai), pemilik tanah pertanian (pemberi gadai) menyerahkan sebidang tanahnya untuk digarap kepada pihak lain (pemegang gadai). Pemegang gadai kemudian menyerahkan sejumlah uang kepada pemberi gadai sebagai uang gadai dan tanah dapat kembali kepada pemiliknya apabila pemilik tanah menebus uang gadai.

Dalam hal ini terlihat perbedaan antara dua cara jual beli berdasarkan hukum adat yaitu gadai biasa dengan gadai dengan berjangka waktu, yaitu dengan memberikan patokan waktu sementara terhadap perpindahan dan sifat sementara hak atas tanah tersebut. Sedangkan pada gadai biasa, tanah yang digadaikan tersebut dapat ditebus oleh penggadai sewaktu-waktu. Batasannya adalah ketika telah satu tahun masa panen atau ketika tanah yang digadaikan tersebut masih ada tumbuhan di atasnya yang belum dipetik sehingga dapat dipetik manfaatnya. Dalam hal ini, penerima gadai tidak mempunyai hak untuk menuntut agar penggadai menebus tanahnya pada suatu waktu tertentu.

c. *Adol Tahunan* (Jual Tahunan)

Pada *adol tahunan* (jual tahunan), pemilik tanah pertanian menyerahkan tanahnya tersebut kepada pihak lain (pembeli), untuk digarap selama beberapa kali masa panen, yang kemudian pembeli menyerahkan sejumlah uang kepada penjual sebagai pembelian tersebut, yang berdasarkan kesepakatan antara dua belah pihak. Setelah beberapa kali masa panen sesuai kesepakatan kedua belah pihak, tanah pertanian diserahkan kembali oleh pembeli kepada pemilik tanah.

d. *Jual Gangsur*

Pada jual *gangsur* ini berdasarkan kesepakatan penjual dengan pembeli, bahwa bekas penjual masih tetap mempunyai hak pakai artinya hak pakai tersebut tidak bersumber dari hak peserta warga hukum adat. Tanah tersebut masih ditangan penjual walupun telah dipindahkan Hak atas tanah tersebut kepada pembeli.

e. *Jual beli dengan cicil*

Yang dimaksud dengan jual beli dengan cicilan, dalam praktek sehari-hari sering timbul walaupun tidak diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, menurut Harahap (1986: 26) Jual beli cicilan, adalah jual beli yang pembayarannya dilakukan dengan dicicil (kredit), sehingga disini pembeli wajib membayar cicilan tersebut secara berkala sesuai yang disepakatkan. Akan tetapi penjual juga masih dapat mengambil barang tersebut dari tangan si pembeli, apabila dalam hal ini pembeli lalai dalam pembayarannya (tidak tepat waktu melakukan pembayaran sesuai kesepakatan).

2.3.5 **Jual Beli Hak Atas Tanah Berdasarkan Peraturan di Indonesia.**

Jual beli yang dimaksud disini adalah jual beli yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam praktik disebut sebagai jual beli tanah. Istilah jual beli disebut dalam peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pertanahan, yaitu Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960, Undang-undang Nomor 16 tahun 1985, Peraturan Pemerintah Nomor 40 tahun 1996, Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, Keputusan Presiden Nomor 55 tahun 1993, Peraturan Presiden Nomor 35 tahun 2005, dan Kepmen

Agraria/Kepala BPN Nomor 21 Tahun 1994. Akan tetapi dalam peraturan perundang-undangan tersebut tidak dijelaskan secara spesifik pengertian jual beli tersebut.

- a. Undang-undang Nomor 5 tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA)

Pasal 29 yang berbunyi:

- 1) Jual beli, Penukaran, Penghibahan, pemberian dengan wasiat, pemberian menurut adat dan perbuatan-perbuatan lain yang dimaksudkan untuk memindahkan hak milik serta pengawasannya diatur dengan peraturan pemerintah.
- 2) Setiap jual beli, penukaran, penghibahan, pemberian dengan wasiat dan perbuatan-perbuatan lain yang dimaksudkan untuk langsung atau tidak langsung memindahkan Hak Milik kepada orang asing, kepada seorang warga negara yang disamping kewarganegaraan Indonesianya mempunyai kewarganegaraan asing atau kepada suatu badan hukum, kecuali yang ditetapkan oleh Pemerintah termaksud dalam pasal 21 ayat 2, adalah batal karena hukum dan tanahnya jatuh kepada negara, dengan ketentuan bahwa hak-hak pihak lain yang membebaninya tetap berlangsung serta semua pembayaran yang telah diterima oleh pemilik tidak dapat dituntut kembali.

- b. Peraturan pemerintah Nomor 24 tahun 1997 tentang pendaftaran tanah.

Pasal 37 berbunyi:

- 1) Peralihan hak atas tanah dan hak milik atas satuan rumah susun melalui jual beli, tukar menukar, hibah, pemasukan ke dalam perusahaan dan

perbuatan hukum pemindahan hak melalui lelang hanya dapat didaftarkan jika dibuktikan dengan akta yang dibuat oleh Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) yang berwenang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- 2) Dalam keadaan tertentu sebagaimana yang ditentukan oleh menteri, Kepala Kantor Pertanahan dapat mendaftarkan pemindahan hak atas bidang tanah hak milik, yang dilakukan diantara perorangan warga negara Indonesia yang dapat dibuktikan dengan akta yang tidak dibuat oleh PPAT, tetapi yang menurut Kepala Kantor Pertanahan tersebut kada kebenarannya dianggap cukup untuk mendaftarkan pemindahan hak yang bersangkutan.

Dalam rangka pendaftaran pemindahan hak, maka jual beli hak atas tanah atau Hak Milik atas satuan rumah susun harus dibuktikan dengan akta yang dibuat oleh dan dihadapan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT). Syarat jual beli harus dibuktikan dengan akta PPAT.

Syarat jual beli tanah ada dua, yaitu syarat Materiil dan syarat Formil.

a. Syarat Materiil

- 1) Pembeli berhak membeli tanah yang bersangkutan, maksudnya adalah pembeli sebagai penerima hak harus memenuhi syarat sebagai orang yang berhak atas tanah hak milik tersebut berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- 2) Penjual berhak menjual tanah yang bersangkutan, tentu saja penjual disini adalah pemilik dari tanah tersebut. Apabila pemilik sebidang tanah

tersebut satu orang, maka dia menjual atas dirinya sendiri, apabila yang punya dua orang, maka dia bersama-sama untuk menjual.

- 3) Tanah yang bersangkutan boleh diperjualbelikan dan tidak sedang dalam sengketa. Berdasarkan UUPA hak atas tanah yang dapat diperjualbelikan adalah hak milik, hak pakai, hak guna usaha dan hak guna bangunan, kemudian tanah yang diperjualbelikan tersebut tidak sedang dalam sengketa, maka jual beli tersebut sah.

b. Syarat Formil

Setelah semua persyaratan materil dipenuhi maka PPAT akan membuat akta jual belinya, dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1997 sebagai peraturan pelaksana dari UUPA menentukan apabila ada pemindahan hak atas tanah maka harus dibuktikan dengan akta jual beli yang dibuat dan dihadapan PPAT, yaitu:

- 1) Jika tanah sudah bersertifikat
Sertifikat tanahnya yang asli dan tanda bukti pembayaran biaya pendaftarannya.
- 2) Jika belum bersertifikat
Surat keterangan tanah belum bersertifikat, surat-surat tanah yang ada yang perlu penguatan dari kepala desa dan camat, dilengkapi identitas penjual dan pembeli.

2.3. Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dalam

memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian. Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, berikut merupakan hasil dan pembahasan dari penelitian terdahulu yang telah dirangkum.

M. Vindy Roulfan Damanik, (Universitas Medan Area, 2018) yang berjudul Hubungan Antara Pelayanan Pengurusan Sertifikasi Tanah dan Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang mana Pelayanan Sertifikasi Tanah merupakan *Variable X* dan Kepuasan Masyarakat merupakan *Variable Bebas (Y)*, dari data yang diambil menggunakan angket disimpulkan bahwa, kepuasan masyarakat mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pelayanan sehingga kepuasan masyarakat di BPN Kota Medan dipengaruhi oleh *variable X* (Pelayanan Sertifikasi).

Ratih Puji Oktaviani, (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2015) yang berjudul “Praktik Jual Beli Tanah yang Belum bersertifikat dan Pendaftarannya menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 di Kantor Pertanahan Pati”, metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan-pendekatan sosiologis yaitu menggunakan metode-metode ilmu pengetahuan juga melihat kenyataan di lapangan dan ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut : 1) masyarakat yang belum memiliki sertifikat dan belum mendaftarkan tanahnya, begitu juga peralihan hak milik melalui jual beli juga banyak yang belum didaftarkan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pati. 2) masih banyaknya masyarakat yang belum

melakukan pendaftaran tanah disebabkan karena dua faktor yaitu : a. Faktor ekonomi, karena mahal biaya yang harus dikeluarkan untuk mengurus pembuatan sertifikat hak milik atas tanah. b. Faktor hukum, dimana dalam pengurusan sertifikat hak milik atas tanah membutuhkan banyak persyaratan dan harus melalui prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah. 3) kurangnya penyuluhan dan sosialisasi tentang prosedur pendaftaran tanah yang belum bersertifikat dan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli menyebabkan masyarakat belum tahu dan mengerti tentang prosedur pendaftaran tanah dan peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli. 4) prona dan sertifikat massal belum diprogramkan secara periodik oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Pati. 5) pelaksanaan pendaftaran tanah dan peralihan hak atas tanah akibat dari jual beli yang belum bersertifikat menurut hukum adat di Kantor Pertanahan Kabupaten Pati tidak terlepas dari prosedur yang telah ditetapkan oleh peraturan yang berlaku.

Melita Ma'dika Ambarura, (Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2015) yang berjudul Pelaksanaan Peralihan dan Pendaftaran Peralihan Hak Milik Atas Tanah (Jual Beli) dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pertanahan di kabupaten Toraja Utara, berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti menyimpulkan pelaksanaan peralihan hak milik atas tanah karena jual beli dalam mewujudkan Tertib Administrasi Pertanahan di Kabupaten Toraja pada tahun 2012 sudah sesuai dengan Pasal 37 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 dan Peraturan Menteri Nasional Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan pertanahan.

Jodi Supraworo, (Universitas Diponegoro Semarang, 2009) yang berjudul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Kinerja Pelayanan Publik Bidang Pertanahan Dalam Proses Balik Nama Pada Peralihan Hak Karena Jual Beli di Kantor Pertanahan Kabupaten Semarang, penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif, berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan publik di bidang pertanahan dalam hal proses balik nama pada peralihan hak karena jual-beli yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Semarang adalah C. Hal ini berarti pula bahwa kinerja pelayanan publik di bidang pertanahan dalam hal proses balik nama pada peralihan hak karena jual-beli yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Semarang adalah kurang.

Elfa Dinul Fu'aidyati, (Universitas Negeri Semarang, 2009) yang berjudul Proses Peralihan Hak Karena Jual Beli Sebagian Untuk Tanah yang Bersertifikat Dengan Adanya Pemecahan Hak di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif, yang mana berdasarkan hasil penelitian tersebut adalah proses peralihan karena jual beli sebagian untuk tanah yang bersertifikat dengan adanya pemecahan hak harus dibuktikan dengan sebuah akta jual beli yang dibuat oleh PPAT, adapun proses pendaftaran peralihan hak karena jual beli meliputi : 1) permohonan pendaftaran peralihan hak dan pemecahannya; 2) pengukuran dan pemetaan bidang tanah tersebut yang hasilnya berupa peta bidang tanah; 3) pemeriksaan dan penelitian berkas serta riwayat tanah oleh Panitia pemeriksaan tanah; 4) pemecahan hak yang diikuti pembuatan buku tanah dan sertifikat baru atas nama pemegang hak yang baru; 5) pembukuan dan pengarsipan dokumen-dokumen yang diperlukan dalam peralihan hak; 6) penerbitan sertifikat yang baru dan nomor bidang tanah yang baru. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa Proses permohonan pengajuan peralihan hak karena jual beli sebagian untuk tanah yang bersertifikat dengan adanya pemecahan hak yang berada di Kantor Pertanahan sudah terlaksana dengan baik sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang sudah ditetapkan. Adapun hambatan yang ditemui dalam peralihan hak tersebut ada pada pihak pemohon dan pihak kantor pertanahan. Pertama, dari pihak pemohon biasanya dari data yuridis yang syarat-syaratnya untuk pengajuan proses peralihan hak karena jual beli sebagian untuk tanah yang bersertifikat masih mengalami kekurangan, saat dilakukan pengukuran pihak yang bersangkutan tidak ada di lokasi; adanya patok yang belum terpasang; dan pengisian akta jual beli yang dibuat oleh PPAT kurang lengkap atau terjadi kesalahan. Kedua, dari pihak Kantor Pertanahan disebabkan 1) kurangnya tenaga ahli pada kantor pertanahan; 2) kurangnya waktu petugas ukur dalam pengukuran dan pemetaan bidang tanah; 3) kesibukan kepala kantor pertanahan sehingga proses peralihan hak yang memerlukan paraf dari kepala kantor menjadi tertunda; 4) banyaknya pemohon peralihan hak karena jual beli, dan 6) kurangnya kedisiplinan pegawai kantor pertanahan yaitu masih ada pegawai yang terlambat datang ke kantor.

Tabel II.3

Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang

No.	Nama	Skripsi/Tesis	Persamaan	Perbedaan
1.	M. Vindy Roulfan Damanik	Hubungan Antara Pelayanan Pengurusan Sertifikasi Tanah dan Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan	- Membahas pelayanan proses sertifikasi tanah. - Lokasi penelitian.	- Penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif.
2.	Ratih Puji Oktaviani	Praktik Jual Beli Tanah yang Belum bersertifikat dan Pendaftarannya menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 di Kantor Pertanahan Pati	- Membahas tentang jual beli tanah. - Menggunakan metode penelitian deskriptif.	- Penelitian terdahulu membahas praktik jual beli tanah yang belum bersertifikat sedangkan penelitian sekarang lebih kepada pelayanan peralihan hak karena jual beli

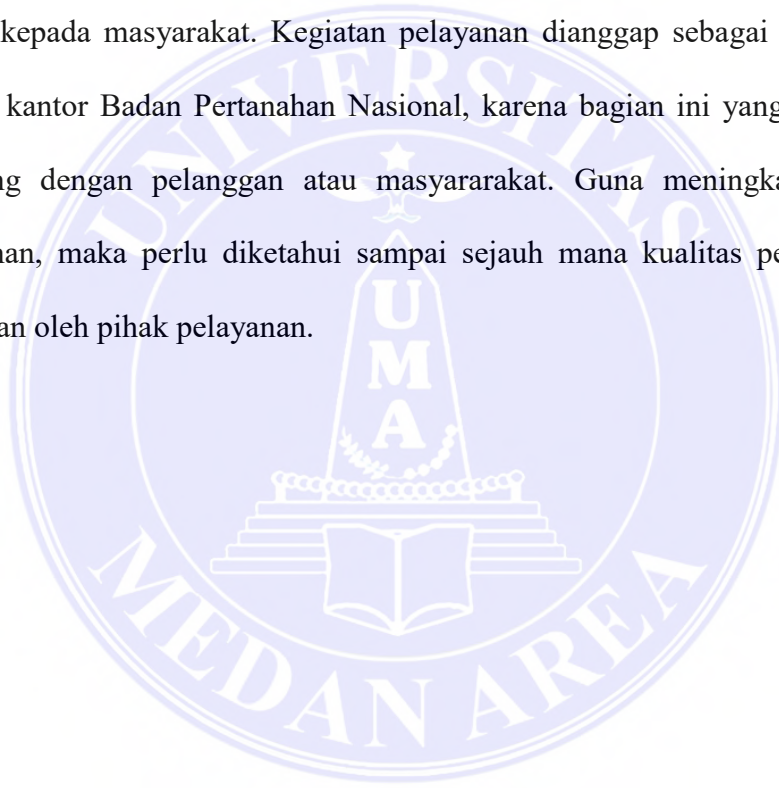
				yang sudah bersertifikat seperti Hak Milik dan Hak Guna Bangunan.
3.	Melita Ma'dika Ambarura	Pelaksanaan Peralihan dan Pendaftaran Peralihan Hak Milik Atas Tanah (Jual Beli) dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pertanahan di kabupaten Toraja Utara	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan metode penelitian kualitatif - Pembahasan tentang pelaksanaan peralihan hak milik karena jual beli. 	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian terdahulu pembahasannya hanya mencakup tentang peralihan hak karena jual beli sedangkan penelitian yang sekarang membahas tentang bagaimana pelayanan yang diberikan oleh instansi Badan Pertanahan Nasional Kota Medan dalam peralihan hak karena jual beli.
4.	Jodi Supraworo	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Kinerja Pelayanan Publik Bidang	<ul style="list-style-type: none"> - Pembahasan fokus kepada pelayanan publik di bidang peralihan hak karena jual beli 	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penelitian sekarang menggunakan

		Pertanahan Dalam Proses Balik Nama Pada Peralihan Hak Karena Jual Beli di Kantor Pertanahan Kabupaten Semarang		metode penelitian kualitatif - Penelitian terdahulu menganalisis lebih dalam indeks kepuasan masyarakat sedangkan penelitian sekarang fokus terhadap poin pelaksanaan pelayanan peralihan hak karena jual beli saja.
5.	Elfa Dinul Fu'adyati	Proses Peralihan Hak Karena Jual Beli Sebagian Untuk Tanah yang Bersertifikat Dengan Adanya Pemecahan Hak di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara	- Menggunakan metode penelitian kualitatif.	- Penelitian terdahulu membahas peralihan hak karena jual beli sebagian sedangkan penelitian sekarang mencakup keseluruhan peralihan hak karena jual beli.

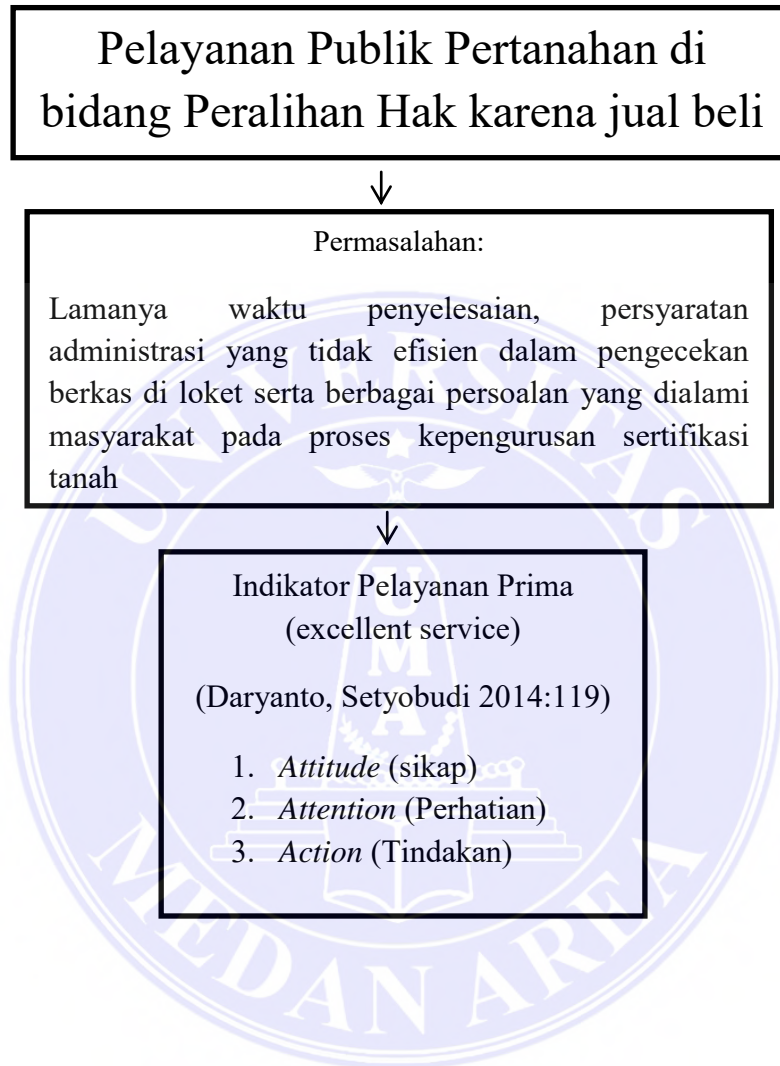
2.4 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono, 2017:283).

Kantor Badan Pertanahan Nasional merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Salah satu tugas dari kantor Badan Pertanahan Nasional adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Kegiatan pelayanan dianggap sebagai ujung tombak kinerja kantor Badan Pertanahan Nasional, karena bagian ini yang berhubungan langsung dengan pelanggan atau masyarakat. Guna meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu diketahui sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan.



Gambar II.4
Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian

Menurut Rasimin (2018:4), Penelitian adalah kegiatan yang dilakukan secara sistematis melalui proses pengumpulan data, pengolahan data, serta menarik kesimpulan berdasarkan data menggunakan metode dengan menggunakan teknik-teknik tertentu. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dimana penelitian sebagai metode ilmiah sering digunakan dan dilaksanakan oleh sekelompok peneliti dalam bidang ilmu sosial, termasuk juga ilmu Administrasi Publik. Pada penelitian kualitatif, bentuk data berupa kalimat, atau deskripsi dari subjek/informan penelitian yang diperoleh melalui suatu teknik pengumpulan data yang kemudian data tersebut akan dianalisis dan diolah dengan menggunakan temuan atau hasil penelitian yang akan menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan (Herdiansyah, 2013 :14).

Mengingat bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan pelayanan publik bidang pertanahan pada proses balik nama sertifikat karena jual beli di Kantor Pertanahan Kota Medan, maka peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.

Selain itu seperti yang dinyatakan oleh Moleong (2011: 5), metode kualitatif dilakukan dengan beberapa pertimbangan, pertama menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda; kedua, metode ini menyajikan secara langsung hubungan antara peneliti dengan infoman; ketiga metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Sugiyono (2017:20) menyatakan Hasil akhir dari penelitian kualitatif, bukan sekedar menghasilkan data atau informasi yang sulit dicari melalui metode kuantitatif, tetapi juga harus mampu menghasilkan informasi-informasi yang bermakna, bahkan hipotesis atau ilmu baru yang didapat digunakan untuk membantu mengatasi masalah dan meningkatkan taraf hidup manusia. Penelitian tentang Pelayanan Publik Bidang Pertanahan untuk Balik Nama di Kantor Pertanahan Kota Medan relevan dengan menggunakan penelitian kualitatif karena memenuhi karakteristik penelitian kualitatif, terutama dalam hal pengungkapan data secara mendalam melalui wawancara, observasi dan kajian dokumen terhadap apa yang dilakukan para informan, bagaimana prosedur kegiatan peralihan hak atau balik nama atas Jual Beli tanah dan bangunan tersebut.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penulisan proposal skripsi ini penulis melakukan penelitian di Kantor Badan Pertanahan Nasional Medan yang berada di Jalan STM, Kecamatan Medan Amplas. Badan Pertanahan Nasional (BPN) merupakan lembaga pemerintah nonkementerian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden dan dipimpin oleh Kepala (sesuai dengan Perpres No. 63 Tahun 2013). Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintah di bidang pertanahan secara nasional, regional, dan sektoral sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. BPN dahulu dikenal dengan sebutan Kantor Agraria. BPN diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2015.

Tabel III.2 Waktu Penelitian:

No	Uraian Kegiatan	Nov 2020	Des 2020	2021									
				Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agust	Sept	
1.	Penyusunan dan Bimbingan Proposal												
2.	Seminar Proposal												
3.	Pengambilan Data Survei												
4.	Pengumpulan Data												
5.	Seminar Hasil												
6.	Penyelesaian dan Bimbingan Skripsi												
7.	Pengajuan Sidang Meja Hijau												
8.	Sidang Meja Hijau												

3.3 Sumber Data

Bila dilihat dari datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder (Sugiyono, 2017:225).

a. Sumber primer

Sumber primer yaitu data yang diperoleh langsung di lapangan mengenai objek penelitian berupa wawancara yang diberikan kepada responden.

b. Sumber sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung di lapangan dengan cara mengumpulkan arsip atau dokumen, laporan yang berkaitan dengan pelayanan publik di bidang pertanahan Kota Medan seperti: buku-buku, dokumen/catatan, tulisan-tulisan karya ilmiah dari berbagai media, arsip-arsip resmi yang dapat mendukung kelengkapan data primer.

3.4 Subjek Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:223-224) Dalam penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah peneliti sendiri, namun selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara. Peneliti akan terjun ke lapangan sendiri untuk melakukan pengumpulan data, analisis data dan membuat kesimpulan.

Moleong (2011:32) menyatakan, Jumlah informan sebagai obyek penelitian tidak dapat ditentukan. Namun hanya bisa dibedakan menurut karakteristiknya. Informan penelitian meliputi berbagai macam, seperti: (1) informan kunci (*key informant*) mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian, (2) informan utama yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, (3) informan tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Dari penjelasan di atas, sehingga peneliti mengambil informan dari Kantor Pertanahan Kota Medan. Informan kunci yaitu Koordinator Kelompok Substansi Pemeliharaan Data Hak Tanah dan Pembinaan PPAT di Kantor Pertanahan Kota Medan yaitu Bapak Rizky Dwinanda, SH beliau dipercaya mampu memberikan informasi lebih akurat dari bidang tersebut. Sedangkan untuk informan utama adalah staff/pegawai bidang peralihan hak, yang juga dipercaya mampu menjabarkan fenomena pelayanan di bidang peralihan hak atas tanah. Sedangkan untuk informan tambahan dari masyarakat/klien, sebagai pengguna pelayanan publik di bidang peralihan hak atas tanah tersebut.

3.5 Tahap-Tahap Penelitian

Dalam metode penelitian yang menaati metode ilmiah, tahapan-tahapan penelitian harus sistematis dan prosedur atau terencana dengan matang. Tahapan tersebut adalah :

- a. Penentuan lokasi penelitian
- b. Penentuan fokus penelitian
- c. Penentuan metode penelitian
- d. Penentuan sumber informasi
- e. Penentuan teknik pengumpulan data
- f. Penentuan metode analisis data

Dalam penelitian kualitatif informan dipilih secara purposif informan pertama diminta untuk mengikuti orang lain yang dapat membedakan informasi. Kemudian, informan tersebut diminta pula menunjuk orang lain, dan seterusnya cara ini dikenal dengan snowballa technique sampai dicapai taraf ketuntasan, artinya informan yang diperlukan telah memadai.

Dalam penelitian ini terdapat dua tahap penelitian, yaitu:

1. Tahap persiapan penelitian

Pertama peneliti membuat pedoman wawancara yang disusun berdasarkan tema pokok yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi subjek. Pedoman wawancara ini berisi pertanyaan-pertanyaan mendasar yang nantinya akan berkembang dalam wawancara. Pedoman wawancara yang telah disusun, ditunjukkan kepada yang lebih ahli dalam hal ini adalah pembimbing penelitian untuk mendapatkan masukan mengenai isi pedoman wawancara. Setelah mendapat masukan dan koreksi dari pembimbing, peneliti membuat perbaikan terhadap pedoman wawancara dan mempersiapkan diri untuk melakukan wawancara. Tahap persiapan selanjutnya adalah peneliti membuat pedoman observasi yang disusun berdasarkan hasil observasi terhadap lingkungan atau setting wawancara, serta pengaruhnya terhadap perilaku subjek dan pencatatan langsung yang dilakukan pada saat peneliti melakukan observasi. Namun apabila tidak memungkinkan maka peneliti sesegara mungkin mencatatnya setelah wawancara selesai. Dalam hal ini pedoman wawancara yang akan dilakukan peneliti berfokus pada efektivitas pelayanan publik bidang pertanahan pada proses balik nama sertifikat karena jual beli, bagaimana kekuatan dan kelemahan unsur pelayanan di bidang pertanahan dalam hal proses balik nama pada peralihan hak karena jual-beli, apa saja hambatan yang sering terjadi pada pelayanan proses balik nama sertifikat di Kantor Pertanahan Kota Medan.

2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

Peneliti membuat kesepakatan dengan subjek mengenai waktu dan tempat untuk melakukan wawancara berdasarkan pedoman yang dibuat. Setelah wawancara dilakukan, peneliti memindahkan hasil rekaman berdasarkan wawancara dalam bentuk *verbatim* tertulis. Selanjutnya peneliti melakukan analisis data dan interpretasi data sesuai dengan langkah-langkah yang dijabarkan pada bagian metode analisis data sesuai dengan langkah-langkah yang dijabarkan pada bagian metode analisis data diakhir bab ini. Setelah itu peneliti membuat dinamika psikologis dan kesimpulan yang dilakukan, peneliti memberikan saran-saran untuk penelitian selanjutnya.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian diperlukan adanya suatu data sebagai hasil akhir dari penelitian. Untuk pengumpulan data yang konkrit penelitian melaksanakan beberapa teknik pengumpulan data, sebagai berikut:

1. Observasi

Dalam menggunakan metode observasi cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrument. Format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang menggambarkan akan terjadi. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2017:145). Dalam penelitian ini metode observasi digunakan untuk mengumpulkan data antara lain:

1. Mengamati kinerja pegawai yang sedang memeriksa kelengkapan berkas di loket badan pertanahan nasional.
2. Mengamati proses pelayanan kepada masyarakat yang ingin melakukan kegiatan balik nama/peralihan hak.
3. Mengamati lokasi penelitian dan lingkungan badan pertanahan nasional kota Medan.

Dalam hal ini peneliti mengadakan observasi langsung yaitu melakukan pengamatan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan untuk mengamati keadaan instansi, pegawai, serta fasilitas yang dimiliki dan struktur organisasi yang dimiliki oleh pihak Badan Pertanahan Nasional Kota Medan.

Hasil pengamatan disusun dalam catatan lapangan. Isi catatan lapangan hanya berupa peristiwa rutin, interaksi dan interpretasinya.

2. Wawancara

Di samping memerlukan waktu yang cukup lama untuk mengumpulkan data, dengan metode interview peneliti harus memikirkan tentang pelaksanaannya. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu, pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Risnayanti, 2004 : 41). Wawancara dilakukan dengan berdialog dan tanya jawab dengan kepala seksi, dan juga pegawai yang bertugas serta masyarakat/pegawai kantor notaris secara langsung di Kantor Pertanahan Kota Medan. Hasil wawancara kemudian dituangkan dalam struktur ringkasan, yang dimulai dari penjelasan ringkas identitas, deskripsi situasi atau konteks, identitas masalah, deskripsi data, unitisasi dan ditutup dengan pemunculan tema.

3. Dokumentasi

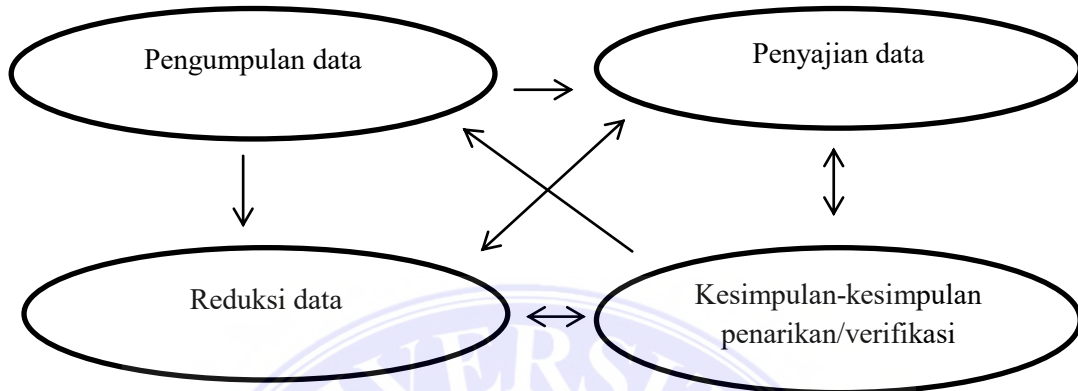
Tidak kalah penting dari metode-metode lain adalah metode dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, notulen rapat, dan sebagainya. Dibandingkan dengan metode lain, maka metode ini agak tidak begitu sulit, dalam arti apabila ada kekeliruan sumber datanya masih tetap, belum berubah. Dengan metode dokumentasi yang diamati bukan benda hidup tetapi benda mati.

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya bukti tertulis. Para pakar selalu mengartikan dokumen dalam dua pengertian yaitu: pertama sumber tertulis bagi informasi sejarah sebagai kebalikan daripada kesaksian lisan, artefak dan lain-lain. Kedua, diperuntukkan bagi surat resmi dan surat negara seperti, perjanjian, undang-undang, hibah, konsesi dan lainnya. Dalam hal ini yang ada hubungannya dengan proses pelayanan balik nama di Kantor Pertanahan Kota Medan, seperti dokumen-dokumen yang berupa surat kabar, jurnal yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dimana hal ini adalah sumber utama yang dipergunakan peneliti, selain hasil-hasil penelitian yang relevan dengan fokus penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Menganalisis data penelitian merupakan suatu langkah yang sangat kritis, apakah menggunakan data statistic atau non statistic. Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis seperti yang disarankan oleh data. Sesuai dengan jenis penelitian tersebut di atas, maka peneliti menggunakan model intreraktif dari Miles dan Huberman untuk

menganalisis data hasil penelitian. Adapun model interaktif yang dimaksud sebagai berikut :



Gambar 3.7 *Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif*
Sumber : Miles dan Huberman (Miles, Huberman dan Saldana, 2014 : 14).

Komponen-komponen analisis data model interaktif dijelaskan sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh peneliti di lapangan melalui dokumentasi direduksi dengan cara memilih dan memfokuskan data pada hal-hal yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pada tahap ini, peneliti melakukan reduksi data dengan cara memilah-milah, mengkategorikan dan membuat abstraksi dari dokumentasi.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan setelah data selesai direduksi atau dirangkum. Data yang diperoleh dari dokumentasi dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk tabel data. Data yang sudah disajikan dalam bentuk catatan dokumentasi diberi kode data untuk mengorganisasi data, sehingga peneliti dapat menganalisis dengan cepat dan mudah. Peneliti membuat daftar awal kode yang sesuai dengan dokumentasi. Masing-masing data yang sudah diberi kode dianalisis dan disajikan dalam bentuk teks.

3. Kesimpulan, penarikan atau verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif model interaktif adalah penarikan kesimpulan dari verifikasi. Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah dan pertanyaan yang telah diungkapkan oleh peneliti sejak awal. Namun, kesimpulan tersebut hanya bersifat sementara dan umum. Untuk memperoleh kesimpulan yang “grounded” maka perlu dicari data lain yang baru untuk melakukan pengujian kesimpulan tentatif tadi terhadap pelaksanaan pelayanan balik nama/peralihan hak di Kantor Pertanahan Kota Medan.

Dengan kegiatan mereduksi data, dan penyimpulan terhadap hasil penelitian yang dilakukan dapat memudahkan pembaca dalam memahami proses dan hasil penelitian tentang proses pelayanan publik bidang pertanahan untuk balik nama pada peralihan hak karena jual beli di kantor pertanahan kota Medan, yang diambil populasinya adalah dari Kantor Pertanahan tersebut.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Peran Kantor Pertanahan Kota Medan sangat penting untuk penyedia layanan publik dalam hal membantu masyarakat untuk berbagai kegiatan pendaftarkan hak khususnya Peralihan Hak atas tanah yang diperoleh melalui Jual Beli. Dengan melakukan pendaftaran tanah tersebut diharapkan akan mengurangi terjadinya konflik atau sengketa pertanahan.

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan publik bidang pertanahan untuk balik nama pada peralihan hak karena jual beli di Kantor Pertanahan Kota Medan terlebih dahulu dilakukan pengecekan sertifikat untuk memeriksa keabsahan sertifikat, sertifikat ganda, atau ada catatan blokir serta bisa dikatakan sertifikat masih dalam sengketa dan ketidaksesuaian antara sertifikat dan catatan buku tanah yang ada di Kantor Pertanahan Kota Medan kemudian didaftarkan oleh Notaris/PPAT melalui website www.atrbpn.go.id dengan waktu selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari sejak ditandatanganinya akta jual beli hak atas tanah tersebut dan setelah pembayaran pajak oleh kedua belah pihak. Kemudian sesuai dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional termuat a) prosedur yaitu ada 9 tahapan : 1) loket pendaftaran 2) loket

pembayaran, 3) Petugas Pelaksana Subseksi Pemeliharaan data hak tanah dan Pembinaan PPAT, 4) Kepala Subseksi Pemeliharaan data hak tanah dan Pembinaan PPAT 5) Petugas Validasi, 6) Kepala Subseksi Hubungan Hukum Pertanahan 7) Petugas Pelaksana Peralihan, 8) Petugas DI 208, 9) Petugas Pengeluaran Sertifikat. b) persyaratan, c) waktu penyelesaian yaitu 5 hari kerja dengan biaya dihitung berdasarkan nilai tanah yang dikeluarkan oleh Kantor Pertanahan dengan rumus (nilai tanah (per m²) x luas tanah (m²) : 1000. d) penanganan, pengaduan dan saran akan ditindaklanjuti setelah 14(empatbelas) hari kerja.

2. Berdasarkan teori Excellent Service yang digunakan peneliti dalam mengamati pelayanan publik bidang pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Medan yaitu A3 : Attitude (Sikap), Attention (Perhatian) dan Action (tindakan) masih dinilai kurang dalam memberikan pelayanan yang mana bisa dilihat dari sikap pegawai yang belum semuanya menerapkan keramah-tamahan pada saat melayani serta Action (tindakan) dinilai juga masih belum baik tentu saja hal ini dapat dilihat dari keterlambatannya pada saat memproses berkas serta lamanya menginformasikan apabila ada kekurangan berkas.
3. Hambatan-hambatan pelaksanaan pendaftaran peralihan hak atas tanah melalui jual beli di Kantor Pertanahan Kota Medan adalah masih terdapat ketidaktelitiannya dari pihak PPAT maupun pihak BPN sehingga proses kegiatan tidak berjalan dengan lancar sesuai waktu yang ditentukan SOP.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk mewujudkan ketepatan waktu yang sudah ditetapkan ada baiknya informasi persyaratan dikomunikasikan kepada seluruh staf penerimaan berkas di loket agar tidak terjadi kekurangan berkas pada saat sudah masuk ke tahap selanjutnya, mungkin bisa disosialisasikan lewat iklan-iklan di media elektronik atau dikomunikasikan juga kepada pihak notaris sehingga berkas tidak keluar masuk yang mana hanya menghabiskan waktu penyelesaian.
2. Pegawai BPN Kota Medan harusnya sudah menerapkan pelayanan prima yang terdiri dari sikap (*attitude*), *attention* (perhatian), *action* (tindakan) dan ada baiknya lebih cekatan dalam hal penyelesaian berkas maupun penandatanganan berkas-berkas yang sudah rampung.
3. Pihak BPN Kota Medan harus lebih bersosialisasi kepada Notaris/PPAT dalam hal aturan-aturan terbarunya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Badruzaman, Mariam Darus. (2014). *KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*. Bandung. Alumni.
- Basuki, Johanes. (2018). *Administrasi Publik Telaah Teoritis dan Empiris*. Depok. PT. Rajagrafindo persada.
- Daryanto dan, Setyobudi, Ismanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta. Gava Media
- Harahap, M. Yahya. (1986). *Segi-segi Hukum Perjanjian*. Bandung. Alumni.
- Harsono, Boedi. (2007). *Hukum Agraria Indonesia Sejarah Pembentukan Undang-undang Pokok Agraria Isi dan Pelaksanaannya*. Jakarta. Djambatan
- Herdiansyah, Haris. (2013). Wawancara, observasi, dan focus group : sebagai instrumen penggalan data kualitatif. Jakarta PT. Raja Grafindo Persada
- Lembaga Administrasi Negara (2003). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta. LAN
- Moleong, Lexy J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cet 18. Bandung. Remaja Rusdakarya.
- Miles, B. Mattew and Huberman, Michael. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta. UI- Press.
- Moenir, HAS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rasimin. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis Kualitatif*. Cetakan I. (2018). Yogyakarta. Mitra Cendikia.
- Ritzer, George. (2012). *Teori Sosiologi*. University Of Maryland. Pustaka Belajar
- Ridwan, J dan Sodik S., achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Rusli, Budiman. (2014). *Isu-isu Krusial Administrasi Publik Kontemporer*. Bandung. Lepsindo.
- Santoso, Urip. (2011). Cetakan kedua. *Pendaftaran dan Peralihan Hak Atas Tanah*. Jakarta. Prenamedia Group.
- Sianipar. (1998). *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta LAN.
- Soekanto, Soerjono. (2008). *Hukum Adat Indonesia*. Jakarta. Rajawali.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. ALFABETA, CV.

Sumaryadi. I Nyoman. *Pelayanan Pemerintahan Sosial*. Cetakan I. 2010. Bogor. Ghalia Indonesia.

Tangkilisan, Hessel Nogis. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Taufiqurokhman dan Satispi, Evi. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Cetakan I. Tangerang Selatan. UMJ Press.

Jurnal

Sumardjono, S.W. Maria (selanjutnya disebut Maria. S.W. Sumardhono). *Aspek Teoritis Peralihan Hak Atas Tanah, menurut UUPA. Majadah Mimbar Hukum*. Yogyakarta. Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada. No. 18/x/93.

Skripsi/Tesis :

Ambarura, Melita Ma'dika. 2015. *Pelaksanaan Peralihan dan Pendaftaran Peralihan Hak Milik Atas Tanah (Jual Beli) dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pertanahan di kabupaten Toraja Utara*. Skripsi Program studi Ilmu Hukum. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Damanik, M. Vindy Roulfan. 2018. *Hubungan Antara Pelayanan Pengurusan Sertifikasi Tanah dan Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan*. Skripsi Program Studi Administrasi Publik. Universitas Medan Area.

Fu'aidyati ,Elfa Dinul. 2009. *Proses Peralihan Hak Karena Jual Beli Sebagian Untuk Tanah yang Bersertifikat Dengan Adanya Pemecahan Hak di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara*. Tugas Akhir Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Semarang.

Oktaviani, Ratih Puji. 2015. *Praktik Jual Beli Tanah yang Belum bersertifikat dan Pendaftarannya menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 di Kantor Pertanahan Pati*. Skripsi Fakultas Hukum. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Supraworo, Jodi. 2009. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Bidang Pertanahan dalam Proses Balik Nama pada Peralihan Hak karena Jual-beli di Kantor Pertanahan Kabupaten Semarang*. Tesis Program Pasca Sarjana. Universitas Diponegoro Semarang.

Peraturan Perundang-undangan:

Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 1984 Tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha.

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 Tentang pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai unit pelayanan percontohan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kep Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No. 81 Tahun 1993 tentang pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

UU Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Website:

<https://properti.kompas.com/read2020/07/30/104723021/lima-sengketa-tanah-yang-dianggap-hambat-pembangunan-di-sumatera-utara?page=1> (diakses pada tanggal 14 Oktober 2020)

<https://ombudsman.go.id/artikel-pentingnya-standar-pelayanan-publik> (diakses pada tanggal 17 Oktober 2020)

<https://omtanah.com/kumpulan-link-peraturan-pertanahan/instruksi-menteri-agraria-kepala-badan-pertanahan-nasional/> (diakses pada tanggal 17 Oktober 2020)

Lampiran I

Daftar Pertanyaan wawancara

Bagian I (Pertanyaan/wawancara informan kunci “Koordinator Kelompok Substansi Pemeliharaan data Hak Tanah dan Pembinaan PPAT, Bapak Rizky Dwinanda, SH)

1. Sudah berapa lama bapak menjabat sebagai Koordinator Kelompok Substansi Pemeliharaan data Hak Tanah dan Pembinaan PPAT di Kantor Pertanahan Kota Medan?
2. Apakah arti dari pelayanan menurut bapak selaku Kepala Sub Bagian Peralihan Hak?
3. Apakah kegiatan peralihan Hak/Balik Nama atas Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Medan mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya?
4. Menurut bapak, apa yang menjadi Poin penting standar pelayanan prima khususnya pada kegiatan peralihan hak/balik nama di Kantor Pertanahan Kota Medan?
5. Bagaimana dengan ketepatan waktu penyelesaian kegiatan peralihan hak/balik nama?apakah ada ketidaksesuaian estimasi waktu?
6. Bagaimana dengan indikator pelayanan prima yang diberikan Kantor Pertanahan Kota Medan kepada masyarakat yang meliputi A3 yakni Attitude, Attention dan Action?
7. Apa yang menjadi kendala/hambatan pada saat memproses kegiatan peralihan hak/balik nama di Kantor Pertanahan Kota Medan?
8. Bagaimana cara menghadapi klien/masyarakat yang complaint apabila ada keterlambatan waktu penyelesaian peralihan hak/balik nama tersebut?

Bagian II (pertanyaan/wawancara informan utama “Pegawai Peralihan Hak/Pegawai Locket)

1. Bagaimana tahapan proses kegiatan peralihan hak di Kantor Pertanahan Kota Medan?
2. Apa saja yang menjadi hambatan/kendala pada kegiatan peralihan hak/balik nama di BPN?
3. Apakah pelayanan prima meliputi A3 yakni Attitude, Attention dan Action sudah dilaksanakan oleh staf kantor Pertanahan Kota Medan kepada masyarakat?
4. Apakah pernah terjadi ketidaklengkapan berkas pada saat proses sudah berlanjut ke tahap selanjutnya dan bagaimana cara mengatasinya?

Bagian III (pertanyaan/wawancara informan tambahan “Masyarakat/Pengguna Jasa layanan Pertanahan)

1. Apakah yang anda ketahui tentang Kantor Pertanahan?

2. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Pihak Kantor Pertanahan Kota Medan?
3. Apakah estimasi waktu proses pelaksanaan balik nama sudah sesuai
4. Bagaimana sikap, perhatian dan tindakan yang diberikan oleh staf/pegawai Kantor Pertanahan Kota Medan?
5. Adakah kendala pada saat pemberkasan proses balik nama?
6. Apa harapan anda untuk Badan Pertanahan Nasional Kota Medan untuk kedepannya?

Lampiran II

DOKUMENTASI



Gambar 1. Tampak depan Kantor Pertanahan Kota Medan



Gambar 2. Loker Kantor Pertanahan Kota Medan yang terletak di lt.1



Gambar 3. Bersama dengan Informan kunci dan Informan Utama yaitu Bapak Rizky Dwinanda, SH dan Staf Peralihan Hak



Gambar 4. Bersama dengan petugas Loket selaku informan utama yaitu saudari Radha Aulia



Gambar 5. Bersama dengan Informan Tambahan saudari Nurul dan Pak Hendra selaku pengguna jasa/layanan Kantor Pertanahan Kota Meda



Gambar 6. Kegiatan apel pagi Badan Pertanahan Nasional Kota Medan



Gambar 7. Apel Kendaraan Dinas



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolan Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 ☎ (061) 7366574, TIBRI168, 7364348, 7366781, Fax (061) 7366998 Medan 20221
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Selayu Nomor 70 A, ☎ (061) 8291994, Fax (061) 8228331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-mail: umv_medan@uma.ac.id

Nomor : 235 /FIS.2/01.10/III/2021
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

18 Maret 2021

Yth,
Ka. Badan Pertanahan Nasional Kota Medan
Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Winda Sari
N P M : 178520075
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan, dengan judul Skripsi "*Analisis Proses Pelayanan Publik Bidang Pertanahan Untuk Balik Nama Pada Peralihan Hak Karena Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Medan*"

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan,

Heri Kusmanto, MA

CC : File.-



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KOTA MEDAN
PROVINSI SUMATERA UTARA**

Jl. STM Kel. Sitirejo II, Kec. Medan Amplas Kota Medan Kode Pos 20219

Nomor : UP.02.01/2647 -12.71.100/V/2021 Medan, 21 Mei 2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Pengambilan Data/Riset

Yth. Dekan Universitas Medan Area
Fakultas Sosial dan Ilmu Politik
di Medan.

Menindaklanjuti surat permohonan Saudara Nomor 235/FIS.2/01.10/III/2021 tanggal 18 maret 2021 perihal tersebut di atas, dengan ini memberikan izin pengambilan data/riset berupa kuesioner :

Nama : Winda Sari
NPM : 178520075
Fakultas : Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melakukan penelitian berupa pengambilan data/riset berupa kuesioner, terkait dengan judul Skripsi : **"Analisis Proses Pelayanan Publik Bidang Pertanahan untuk Balik Nama Pada Peralihan Hak Karena Jual Beli di Kantor Pertanahan Kota Medan"**.

Demikian kami sampaikan untuk menjadi maklum.

an. Kepala Kantor Pertanahan
Kota Medan
Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Yayuk Supriaty, S.H., M.H.
NIP. 197706152003122005

Melayani, Profesional, Terpercaya