

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERTANAHAN DI KANTOR CAMAT SELESAI

TESIS

OLEH

DAFIQ RONIYA TARIGAN
NPM. 121801077



PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2014

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/11/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repositori.uma.ac.id)22/11/25

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERTANAHAN DI KANTOR CAMAT SELESAI

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Program Pascasarjana
Universitas Medan Area



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2014**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/11/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repositori.uma.ac.id)22/11/25

UNIVERSITAS MEDAN AREA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Camat Selesai
Nama : Dafiq Roniya Tarigan
NPM : 121801077



Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Heri Kusmanto, MA

Drs. Kariono, MA

Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik

Direktur

Dr. Warjio, MA

Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/11/25

Telah diuji pada tanggal 12 Mei 2014

N a m a : Dafiq Roniya Tarigan

N P M : 121801077



Panitia Penguji Tesis

Ketua Sidang	:	Dr. Warjio, MA
Sekretaris	:	Isnaini, SH, M.Hum
Pembimbing I	:	Dr. Heri Kusmanto, MA
Pembimbing II	:	Drs. Kariono, MA
Penguji Tamu	:	Drs. Usman Tarigan, MS

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul : **“Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Camat Selesai Kabupaten Langkat”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Sumatera Medan Area .

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada Ayahanda Alm. Ir. H. M. Husni Thambrin Tarigan, M.Si dan Ibunda Hj.Rosdiana Br Sitepu yang tercinta atas segala pengorbanan, dan kasih sayang yang begitu melimpah serta doa yang tak henti-hentinya mengiringi dan membimbing jalan ananda menjadi seseorang yang lebih baik, juga yang selalu memberikan dorongan dan bantuan, baik materi maupun moril. Terima kasih Ayah dan Ibuku. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Bupati Langkat H.Ngogesa Sitepu, SH yang telah memberikan dorongan dan bantuan kepada penulis, baik secara materi maupun moril, dan kepada isteriku Ririn Farizha Okoria Chan beserta anakku Qiara Nafisa Br Tarigan yang tak henti-hentinya selalu memberikan bantuan dan dorongan dalam menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Medan, 12 Mei 2014

P e n u l i s

Dafiq Roniya Tarigan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/11/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repositori.uma.ac.id)22/11/25

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **"Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Camat Selesai Kabupaten Langkat"**.

Dalam penyusunan Tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan materil maupun dukungan moril dan membimbing (penulisan) dari berbagai pihak. Unutuk itu penghargaan dan ucapan terima kasih disampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS
3. Ketua Program Studi Magister Ilmu Adminstrasi Publik, Dr. Warjio, MA.
4. Komisi Pembimbing : Dr. Heri Kusmanto, MA, Drs. Kariono, MA.
5. Bupati Langkat, H. Ngogesa Sitepu, SH.
6. Seluruh saudara/keluarga besar ananda.
7. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area seangkatan 2014.
8. Seluruh staff pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area.
9. Kepala Kecamatan Selesai, Ikhsan Aprija, S.STP, M.Si.
10. Seluruh Kepala Kelurahan/Desa Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat.
11. Responden Masyarakat Pengguna layanan Adminitrasi Pertanahan di Kantor Camat Selesai Kabupaten Langkat.
12. Rekan-rekan Pegawai di Kantor Keccamatan Selesai Kabupaten Langkat.

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS ADMINISTRASI PERTANAHAN DI KECAMATAN SELESAI KABUPATEN LANGKAT

N a m a : Dafiq Roniya Tarigan
N I M : 121801077
Program : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Heri Kusmanto, MA
Pembimbing II : Drs. Kariono, MA

Kecamatan Selesai merupakan salah satu dari daerah wilayah Kecamatan di Kabupaten Langkat, yang mengalami perkembangan di bidang ekonomi dan pembangunan, masih banyaknya terjadi kasus sengketa hak atas tanah, di akibatkan faktor minimnya bukti-bukti sah secara administratif atas kepemilikan bidang tanah, menjadi faktor banyak terjadinya sengketa atas tanah di daerah tersebut. Melalui penelitian ini akan dilihat bagaimana kualitas pelayanan umum di Kantor Kecamatan Selesai. Berkenaan dengan hasil penelitian terlihat bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Selesai setelah diadakannya pelayanan, secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Hal tersebut terlihat dari bobot untuk keseluruhan indikator yaitu 134,4 dimana berdasarkan gradasi yang dibuat skor tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Selesai, berada dalam kategori baik. Lebih lanjut dapat dilihat dari 10 indikator yang diukur, 9 diantaranya termasuk dalam kategori baik. Sedangkan satu lainnya berada dalam kategori tidak baik, yaitu berkenaan dengan tingkat kedisiplinan pegawai yang masih rendah. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Selesai setelah diadakan pelayanan secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik, kendala yang dihadapi dalam pelayanan berkenaan dengan kedisiplinan pegawai dan pelayanan. Adapun saran yang dapat diberikan penulis berdasarkan hasil penelitian antara lain : Struktur jabatan pendukung tugas Camat yaitu, bagian Seksi Kepemerintahan, mempunyai tugas pokok di bidang administrasi pertanahan yang kegiatannya berkoordinasi langsung kepada instansi pemerintah ditingkat Kelurahan/Desa serta berhubungan langsung kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan administrasi tanah, harus dijabati oleh individu pegawai yang berkompeten dan mampu mengimplementasikan dan mengatasi setiap faktor dan kendala dari permasalahan, terhadap pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat.

Kata Kunci : Analisis Kualitas Administrasi Pertanahan di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat.

A B S T R A K

QUALITY ANALYSIS OF LAND ADMINISTRATION IN SUBDISTRICT COMPLETED LANGKAT REGENCY

N a m a : **Dafiq Roniya Tarigan**
N I M : **121801077**
Program : **Masters in Public Administration**
Advisor I : **Dr. Heri Kusmanto, MA**
Advisor II : **Drs. Kariono, MA**

Subdistrict Selesai is one of the sub-district areas in Langkat Regency, which has experienced economic and development developments, there are still many cases of disputes over land rights, caused by the lack of administrative legal evidence of ownership of land parcels, a factor of many occurrences dispute over land in the area. Through this research, it will be seen how the quality of public services in the District Offices is completed. With regard to the results of the research, it can be seen that the quality of service in the Sub-District Office of Sublet after the service is held, as a whole is included in the good category. This can be seen from the weight for the whole indicator, which is 134.4 where based on the gradations made the score shows that the quality of service in the Sub-District Office is in good category. Furthermore, it can be seen from the 10 indicators measured, 9 of which are included in the good category. While the other one is in the category of not good, which is pleased with the level of discipline of employees who are still low. Based on the results of the study, it was concluded that the quality of service in the Sub-District Office of Sublet after the overall service was held was included in the good category, the constraints faced in the service favored employee discipline and service. The suggestions that can be given by the author based on the results of the study include: The office structure supporting Camat tasks, namely, the Administration Section, has the main task in the field of land administration which coordinates directly with government agencies at the Village / Village level and deals directly with the community using land administration services, must be competent and capable of implementing and overcoming every factor and obstacle of the problem, to the land administration services in the Sub-District of Selesai, Langkat Regency.

Key words : Analysis of the Quality of Land Administration in Selesai District, Langkat Regency

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN' i

KATA PENGANTAR ii

UCAPAN TERIMA KASIH iii

ABSTRAK iv

PERNYATAAN vi

DAFTAR ISI..... vii

DAFTAR TABEL..... ix

DAFTAR GAMBAR ii

LAMPIRAN

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Perumusan Masalah 5

1.3. Tujuan Penelitian 5

1.4. Manfaat Penelitian 5

1.4.1. Manfaat Praktis..... 5

1.4.2. Manfaat Teoritis 6

1.5. Kerangka Penelitian 6

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik 8

2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik 9

2.1.3. Tujuan Pelayanan Publik 11

2.1.4. Karakteristik Pelayanan Publik 12

2.1.5. Prinsip Pelayanan Publik 12

2.1.6. Standar Pelayanan Publik..... 14

2.1.7. Bentuk Pelayanan Publik 14

2.1.8. Prosedur Pelayanan Publik 16

2.2. Pemerintah Sebagai Pelayan Masyarakat..... 17

2.3. Administrasi Pertanahan 20

2.3.1. Azas Administrasi Pertanahan 22

2.3.2. Tujuan Administrasi Pertanahan 23

2.3.3. Jenis Pendaftaran Tanah 23

2.3.4. Pelaksanaan Pendaftaran Tanah 26

2.3.5. Manfaat Administrasi Pertanahan..... 27

2.4. Kecamatan 29

2.4.1. Camat Selaku Pejabat Pembuat Akta Tanah 32

2.5. Masyarakat 34

2.5.1. Kepuasan Masyarakat 35

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian36

3.2. Bentuk Penelitian 37

3.3. Populasi dan Sampel 37

3.3.1. Populasi Penelitian 41

3.3.2. Sampel Penelitian 41

3.4. Teknik Pengumpulan Data 41

3.5. Defenisi Konsep dan Operasional 43

3.6. Teknik Analisis Data 45

**BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN dan
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Dekripsi Wilayah Penelitian dan Hasil Penelitian 47

4.1.1. Deskripsi Lokasi 47

4.1.2. Struktur Organisasi dan Tugas 49

4.2. Pelayanan 53

4.3. Analisis Kualitas Pelayanan 68

4.4. Hasil Penelitian 78

4.4.1. Hasil Pengukuran Kualitas Pelayanan 78

4.5. Pembahasan 81

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan 85

5.2. Saran 87

5.3. Implikasi Kebijakan 88

DAFTAR PUSTAKA 90

DAFTAR LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

1.1 Jumlah Penduduk Tidak Memiliki Surat Keterangan Tanah 4

1.2 Jumlah Pengguna Layanan Administrasi Tanah 6

4.1 Data Penduduk Kecamatan Selesai Kab. Langkat 48

4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia 68

4.3 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin 69

4.4 Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan 69

4.5 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan 70

4.6 Tanggapan Responden Mengenai Kepastian Pelayanan 71

4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan Pelayanan 72

4.8 Tanggapan Responden Mengenai Keamanan 73

4.9 Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan 74

4.10 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Tanggung Jawab..... 74

4.11 Tanggapan Responden Mengenai Sarana dan Prasarana 75

4.12 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kedisiplinan 76

4.13 Tanggapan Responden Mengenai Kebersihan Lingkungan 76

4.14 Tanggapan Responden Mengenai Kesopanan dan Keramahan 77

4.15 Tanggapan Responden Mengenai Hasil Kualitas Pelayanan 78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pelayanan Administrasi Pengaruh dan Indikator
yang Dihasilkan 8

Gambar 1.2 Model Manajemen Pelayanan 10

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan 36

Gambar 2.2 Proses Kepuasan / Ketidak Puasan Masyarakat 38

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Selesai 49

Gambar 4.2 Alur Distribusi Proses Pendaftaran dan Penerbitan
Surat Tanah di Kantor Camat Selesai 60

Gambar 4.3 Masyarakat yang Menggunakan Pelayanan Pertanahan
di Kantor Camat Selesai 60



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Tanah merupakan hal yang sangat penting dan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Kepentingan tanah sebagai kebutuhan mendasar manusia menyebabkan tanah mempunyai nilai, terutama bagi masyarakat yang menjadikan tanah sebagai mata pencaharian melalui usaha pertanian dan perkebunan. Tanah merupakan komoditas pemenuhan hidup yang harus dimiliki agar lebih sejahtera.

Bagi kebanyakan manusia tanah merupakan kebutuhan pokok yang harus dipenuhi, selain makanan dan pakaian. Ter Haar mendefinisikan peranan tanah dalam hubungannya dengan kehidupan manusia, dimana tanah merupakan tempat tinggal, tanah memberikan kehidupan dan penghidupan, tanah dimana manusia dimakamkan dan hubungannya bersifat magis-religiusⁱ.

Djaren Saragih mengemukakan definisi tanah dalam pandangan hukum adat sebagai suatu tempat dari mana manusia menjalani kehidupannya serta memperoleh sumber untuk melanjutkan kehidupannya. Karena itu sampai taraf perkembangan sekarang manusia mempunyai kebutuhan terhadap tanahⁱⁱ. Salah seorang ekonom terkemuka Djojohadikusumo mendefinisikan arti tanah dari sudut pandang ekonomi sebagai berikut:

“...Tanah adalah benda milik umum maupun milik pribadi. Tanah merupakan persediaan permanen dan kurang lebih baku. Nilai harganya lebih

tergantung pada ketentuan bersama atau ketentuan sosial daripada ketentuan tindakan dan kebiasaan perseorangan”ⁱⁱⁱ

Hubungan manusia dengan tanah juga terangkum dalam pasal 33 ayat (3) UUD 1945 dimana dinyatakan bahwa bumi dan air serta kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai Negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Pemaparan Ayat dalam UUD 1945 tersebut menjelaskan bahwa aset yang dimiliki oleh Negara adalah ditujukan untuk mencapai sebesar besarnya kemakmuran seluruh rakyat Indonesia. Oleh karena itu untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya bagi kemakmuran dan kesejahteraan, bangsa Indonesia harus mampu memanfaatkan dan menggunakan tanah secara bijaksana.

Peningkatan nilai ekonomis tanah yang secara signifikan terus meningkat menyebabkan seringkali terjadi masalah tanah. Kasus sengketa yang sering muncul dan dapat menimbulkan keresahan dalam masyarakat adalah persoalan hak atas tanah. Berbagai aspek kepentingan seperti meningkatnya jumlah penduduk dan kegiatan pembangunan di segala bidang, dan adanya tuntutan akan adanya mutu kehidupan yang lebih baik sebagai dampak positif dari keberhasilan pembangunan yang sedang dilaksanakan yang mengakibatkan sengketa di bidang pertanahan dalam masyarakat baik antar perorangan, perorangan dengan pemerintah, maupun antar lintas sektoral saat ini biasanya menyangkut kepastian hukum atas tanah. Oleh sebab itu perlu diterapkan sebuah kepastian hukum bagi setiap pemegang hak atas tanah maupun bagi masyarakat umum, melalui suatu proses pencatatan secara sistematis atas setiap bidang tanah baik mengenai data

fisik maupun data yuridis, dan kegiatan semacam ini dikenal dengan sebutan pendaftaran tanah.

Pendaftaran tanah didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur. Rangkaian kegiatan ini tersusun atas pengumpulan, pengolahan, pembukuan, penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis dalam bentuk peta dan daftar mengenai bidang-bidang tanah, yang di atur dalam Pasal 1 Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 1997.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Keberadaan pemerintah adalah suatu yang penting bagi kehidupan masyarakat. Sejarah telah membuktikan bahwa masyarakat sekecil apapun kelompoknya, bahkan sebagai individu sekalipun membutuhkan pelayanan pemerintah. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan masyarakat, karena pada dasarnya pemerintah dibentuk untuk menjaga suatu sistem ketertiban, dan bahwa pemerintah bertanggung jawab memberi pelayanan kepada masyarakat, termasuk dalam pelayanan pertanahan^{iv}.

Kecamatan sebagai Perangkat daerah Kabupaten/Kota mempunyai peran yang sangat strategis, karena sebagai ujung tombak pelayanan, barometer penyelenggaraan pelayanan publik dan etalasi penyelenggaraan pemerintahan daerah di Kabupaten/Kota. Pelimpahan kewenangan yang diharapkan diberikan

oleh Bupati/Walikota yang sekiranya akan memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan di tingkat daerah.

Salah satu tugas Kecamatan yakni melaksanakan fungsi pelayanan di tingkat kecamatan, maka salah satu bentuk pelayanan yang di lakukan adalah pelayanan dibidang administrasi pertanahan, disisi lain fungsi kecamatan berkordinasi dengan Kelurahan/Desa di wilayah kerja Kecamatan, dan instansi yang terkait di bidang pertanahan yakni Badan pertanahan Nasional (BPN).

Tabel 1.1. Jumlah Penduduk Pemilik Tanah Belum Memiliki Surat Keterangan Sah

NO	Keterangan	Jumlah
1.	Jumlah Penduduk	31.476
2.	Jumlah Penduduk Pemilik Bidang Tanah	29.219
3.	Penduduk Pemilik Surat Akta Tanah	21.357
4.	Penduduk yang Belum Memiliki Surat Keterangan Tanah	7.862

Sumber : Data Kantor Kecamatan Selesai

Dapat dilihat dari tabel 1.1, masih terdapatnya masyarakat Kecamatan Selesai yang memiliki bidang tanah, namun hanya mempunyai bukti kepemilikan dari kuitansi pembelian sehingga perlu dilakukan pendaftaran tanah untuk meminimalisasi terjadinya kasus sengketa tanah.

Pendaftaran tanah bertujuan untuk memfasilitasi masyarakat dengan bukti Surat Keterangan tanah agar masyarakat mudah melaksanakan kegiatan sosial ekonomi di bidang pertanahan. Akta tanah yang diterbitkan oleh Camat berupa surat keterangan bukti kepemilikan. Tanah merupakan aset yang bernilai ekonomis sehingga dapat diperjualbelikan hak atas kepemilikannya dan berlaku menjadi agunan pinjaman di Bank.

Kasus sengketa tanah masih sering terjadi di Kecamatan Selesai, disebabkan karena tingginya tingkat jumlah penduduk yang belum mendaftarkan hak atas tanahnya. Oleh karena itu perlu dilakukan studi lanjut tentang bagaimana Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat.

Berdasarkan uraian sebelumnya, terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan administrasi pertanahan di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat, sehingga menarik untuk dilakukan penelitian, dikarenakan :

1. Masih adanya kasus sengketa hak atas bidang tanah.
2. Masih adanya masyarakat yang tidak memiliki surat keterangan tanah

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka ditetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat?
2. Sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Selesai terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi pertanahan di Kantor Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat ?

Berikut adalah masyarakat pengguna layanan administrasi pertanahan yang berkunjung ke kantor Camat Selesai periode bulan Januari sampai dengan Maret 2014, berjumlah :

Tabel 1.2. Jumlah Pengguna Layanan Administrasi Tanah Kantor Camat Selesai 2014

NO	Pengguna Pelayanan Pertanahan	Jumlah
1	Januari	17
2	Febuari	17
3	Maret	16
	Jumlah	50

Sumber Data : Kantor Camat Selesai 2014

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak di capai dalam penelitian ini yakni:

1. Untuk mengukur kualitas pelayanan administrasi pertanahan di kantor Camat Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat.
2. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dalam pelaksanaan sistem administrasi pertanahan bagi pemerintah Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat serta memberi masukan bagi pemerintah daerah dalam menjalankan peran serta fungsinya.

1.4.2. Manfaat Teoritis

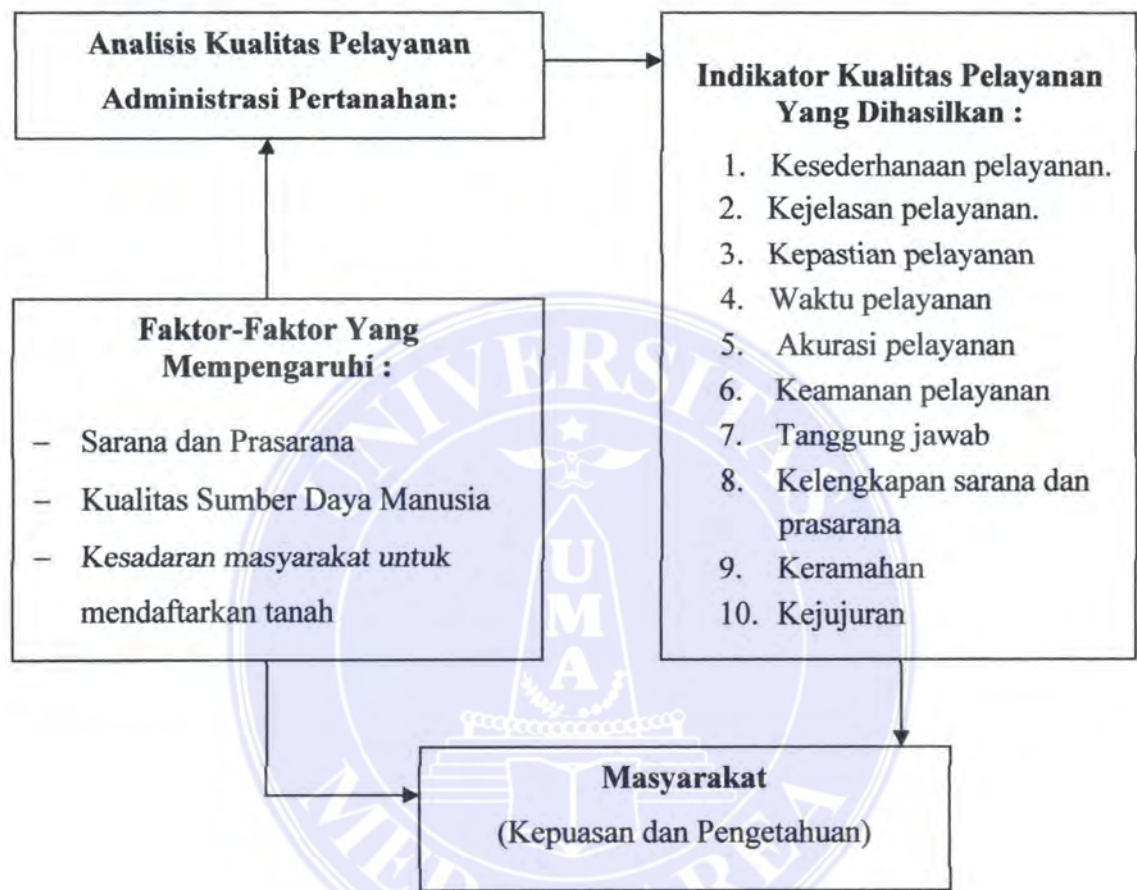
Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan dalam lembaga pendidikan, khususnya sebagai pelengkap bahan studi administrasi publik tentang gambaran langsung analisis kualitas pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat.

1.5. Kerangka Konseptual

Penelitian ini bermaksud memberikan wacana secara mendetail, mengenai permasalahan yang terkait dengan analisis kualitas pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat. penelitian ini, terdapat faktor-faktor, kualitas pelayanan terhadap pembuatan administrasi pertanahan di Kecamatan Selesai, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut.”Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau harapan-harapannya” Kotler (2003)

Dalam hal ini, analisis kualitas pelayanan administrasi pertanahan memiliki beberapa indikator yang diamati berupa :

Gambar 1.1. Pelayanan Administrasi Pertanahan, Pengaruh dan Indikator yang Dihasilkan



Berdasarkan **Gambar 1.3.** Kerangka berpikir diatas akan menjadi kerangka berpikir dalam penelitian ini

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

Pelayanan selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Gronroos mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi anatar konsumen dan karyawan atau hal-hal yang disediakan organisasi pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan masyarakat yang dilayani.

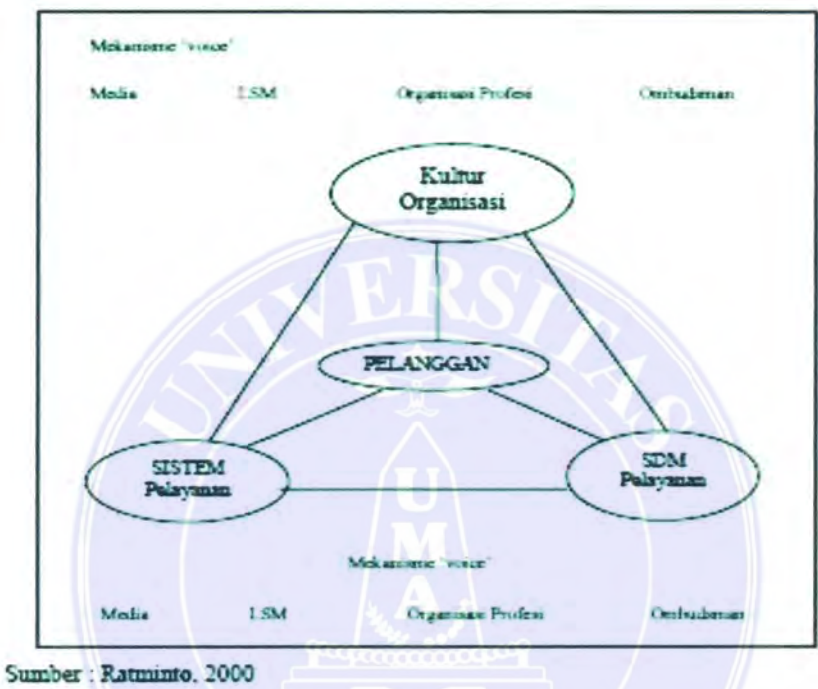
“Pelayanan merupakan salah satu aspek yang sangat mempengaruhi dalam pemasaran suatu usaha. Harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam evaluasi kualitas produk (Barang dan Jasa) dan kepuasan pelanggan. Harapan pelanggan pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan (Tjiptono 1997; 28)”

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa, system pelayanan adalah suatu kesatuan usaha yang dinamis yang terdiri dari berbagai bagian yang berkaitan secara teratur, di ikuti dengan unjuk kerja yang di tawarkan oleh satu pihak ke pihak lain dengan memberikan manfaat, guna mencapai suatu tujuan.

Di dalam *Total Quality Service* (TQS) dapat didefinisikan sebagai sistem manajerial strategik dan integrative yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat

memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan (Ratminto2000 : 54). Strategi ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.1. Model Manajemen Pelayanan



2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Aswin, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warganegara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik^v.

Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa, pelayanan publik merupakan kewajiban dan tugas yang harus diselenggarakan oleh pemerintah. Melayani kebutuhan publik yang lebih baik (good governance) dan demokrasi^{vi}.

Aswin mengatakan bahwa azas penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi :

- a. Kepastian hukum,
- b. Keterbukaan,
- c. Partisipatif,
- d. Akuntabilitas,
- e. Kepentingan umum,
- f. Profesionalisme,
- g. kesamaan hak,
- h. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional^{vii}.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. pelayanan publik (*public services*)

oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Menurut Agus Dwiyanto pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai “serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat”. Oleh karena itu, pelayanan publik merupakan serangkaian aktifitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat^{viii}.

Pelayanan umum oleh lembaga administrasi negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Saat ini birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

2.1.3. Tujuan Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tujuan dari pelayanan publik seperti yang diungkapkan oleh Aswin bahwa tujuan dari pelayanan publik adalah:

- a. Mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Mewujudkan system penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan azas-azas umum penyelenggaraan pemerintah yang baik.
- c. Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku^{ix}.

2.1.4. Karakteristik Pelayanan Publik

Kotler menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. Intangibility (tidak berwujud) tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi.
2. Inseparability (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu diproduksi dan konsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan.

3. Variability (berubah-ubah dan bervariasi, jasa beragam selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.
4. Perishability (cepat hilang, tidak tahan lama), jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi^x.

2.1.5. Prinsip Pelayanan Publik

Adapun prinsip pelayanan publik adalah:

- | | |
|---------------------|-------------------------------------|
| 1. Kesederhanaan, | 3. Tanggung Jawab |
| 2. Kejelasan, | 4. Kelengkapan Sarana dan Prasarana |
| 5. Kepastian waktu, | 8. Kemudahan Akses |
| 6. Akurasi, | 9. kesopanan dan keramahan |
| 7. Keamanan, | 10. Kedisiplinan ^{xi} |

Pertama, sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Kedua, kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai : prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Ketiga, keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Keempat, efisiensi, mengandung arti : (a) persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan; (b) dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

Kelima, ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

Keenam, responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.

Ketujuh, adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang^{xii}.

2.1.6. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan proses pemenuhan target agar terciptanya atau tercapainya tujuan dan maksud organisasi pelayanan publik sebagai abdi masyarakat, hingga pencapaian yang dimaksud adanya keikhlasan, kepuasan, dan adanya kesan yang berdampak positif diantara pemberi dan penerima.

2.1.7. Bentuk Pelayanan Publik

Kewajiban Pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara ataupun memberikan pelayanan kepada warganegara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah, maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu :

Pertama Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan / Penguasaan Tanah dan sebagainya.

Kedua Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

Ketiga Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.

Pola pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 macam pola, yaitu:

Pertama : Pola Pelayanan Teknis Fungsional. Adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan kewenangannya.

Kedua : Pola Pelayanan Satu Pintu. Merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh suatu unit kerja pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari unit kerja pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.

Ketiga : Pola Pelayanan Satu Atap. Pola pelayanan disini dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing.

Keempat : Pola Pelayanan Terpusat. Adalah pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.

Kelima : Pola Pelayanan Elektronik. Adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomasi dan

otomatisasi pemberian layanan yang bersifat on-line sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan^{xiii}.

2.1.8. Prosedur Pelayanan Publik

Terry mengatakan bahwa prosedur merupakan “suatu rencana yang merupakan urutan kronologi yang tepat dari tugas-tugas spesifik yang di perlukan untuk suatu pekerjaan tertentu”. Prosedur memberi identifikasi dari tugas-tugas khusus dan menetapkan orang-orang yang akan melaksanakannya. Di dalam prosedur terdapat pula ketentuan-ketentuan mengenai jumlah waktu yang disediakan, uang dan usaha-usaha untuk mencapainya. Prosedur kerja terdapat suatu kesinambungan kerja menuju pencapaian tujuan bila disimak maka akan tampak bahwa prosedur itu keberadaannya atau posisinya diantara sistem dan operasi pekerjaan. Jadi sistem sesungguhnya terwujud dalam suatu jaringan kerja yang terjadi atas bermacam-macam prosedur, prosedur tersebut merupakan kesatuan yang bulat dan tampak dalam operasi pekerjaan^{xiv}.

2.2. Pemerintah Sebagai Pelayan Masyarakat

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*)^{xv}.

Hal yang terpenting dari ketiga fungsi tersebut adalah pemerintah dapat mengelola fungsinya agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang

ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip equity dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi, artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai monopolist dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler^{xvi}.

Namun dalam kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta. Karena bila hal itu dilakukan maka di dalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan

vested interest dan menjadi tidak adil (*unfair rule*). Karena itu peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1994), adalah outputnya yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam inventori melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik=umum). senada dengan itu, moenir^{xvii} mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

2.3. Administrasi Pertanahan

Tanah menurut ahli pertanian yaitu bagian daratan Bumi yang tipis yang merupakan media bagi vegetasi, menurut pendapat ahli geologi tanah sebagai lapisan batuan paling atas, sedangkan menurut ahli ekonomi tanah adalah salah satu aspek ekonomi. Lahan yaitu tanah beserta faktor-faktor fisik lingkungannya, seperti lereng, hidrologi, iklim dan sebagainya^{xviii}. Dalam bidang pertanahan yang dimaksud dengan tanah adalah lahan, sehingga muncul kosakata pendaftaran tanah, bukan pendaftaran lahan.

Menurut Cahyo ada tiga aspek di dalam pertanahan, yaitu:

1. Aspek Hukum, yaitu kelembagaan yang mengurus masalah keperdataan tentang tanah. Dan lembaga yang mengurus hukum perdata pertanahan ini yaitu BPN (Badan Pertanahan Nasional).
2. Aspek Tata Ruang, yaitu kelembagaan yang menangani masalah penataan ruang bagi pembangunan dan tata kota ataupun desa.

Masalah tata ruang ini diatur pada Keputusan Presiden No.10 tahun 2003, ada 9 kewenangan di dalamnya, dan pihak yang menangani tata ruang ini yaitu Pemerintah Daerah.

3. Aspek Pajak, yaitu kelembagaan yang berperan dalam mengurus pajak bagi pertanahan, diantaranya yaitu pajak bumi dan bangunan. Aspek ini merupakan aspek yang memberikan pemasukan bagi Negara. Pada aspek ini lembaga yang berperan yaitu Departemen Keuangan.

Masalah keperdataan tentang pertanahan setelah diurus oleh Badan Pertanahan Nasional, selanjutnya akan diajukan di Pengadilan Tata Usaha Negara untuk penyelesaiannya. Segala keputusan di PTUN tidak dapat lagi dirubah dan diganggu gugat. Oleh karena itu betapa pentingnya untuk mendapatkan kekuatan hukum tentang pertanahan agar tidak terjadi masalah. Oleh karena itu demi terjadinya ketertiban di bidang pertanahan pemerintah mengusulkan administrasi pertanahan yang terpadu dan terencana

Administrasi pertanahan yakni menuju kepada penerimaan kegiatan sektor publik untuk mendukung kepemilikan, pembangunan, penggunaan, hak atas tanah dan pemindahan hak atas tanah.

Pada pelaksanaan administrasi pertanahan ada aspek yang penting untuk menjamin kepastian hukum bagi pemilik tanah, yaitu pendaftaran tanah. Pendaftaran tanah ini lebih jelasnya diatur dalam (PP No. 24 Tahun 1997) tentang pedoman pendaftaran tanah.

2.3.1. Azas Administrasi Pertanahan

Pendaftaran tanah dilaksanakan berdasarkan azas sederhana, aman, terjangkau, mutakhir dan terbuka.

- a) Azas sederhana dalam pendaftaran tanah dimaksudkan agar ketentuan-ketentuan pokoknya maupun prosedurnya dengan mudah dapat dipahami oleh pihak-pihak yang berkepentingan terutama para pemegang hak atas tanah.
- b) Azas aman dimaksudkan untuk menunjukkan bahwa pendaftaran tanah perlu diselenggarakan secara teliti dan cermat sehingga hasilnya dapat memberikan jaminan kepastian hukum.
- c) Azas terjangkau dimaksudkan keterjangkauan bagi pihak yang memerlukan, khususnya dengan memperhatikan kebutuhan dan kemampuan golongan ekonomi lemah. Pelayanan yang diberikan dalam rangka penyelenggaraan pendaftaran tanah harus bisa terjangkau oleh para pihak yang memerlukan.
- d) Azas mutakhir dimaksudkan kelengkapan yang memadai dalam pelaksanaannya dan kesinambungan dalam pemeliharaan datanya. Data yang tersedia harus menunjukkan keadaan yang mutakhir. Untuk itu perlu diikuti kewajiban mendaftarkan dan pencatatan perubahan-perubahan yang terjadi dikemudian hari.
- e) Azas terbuka dimaksudkan agar masyarakat dapat memperoleh keterangan mengenai data yang benar setiap saat^{xix}.

2.3.2. Tujuan Administrasi Pertanahan

1. Komponen yuridis memegang kendali utama dalam administrasi pertanahan untuk mendapatkan kepastian hak atas tanah.
2. Komponen Regulator yang penting untuk dihubungkan dengan pembangunan dan penggunaan lahan. Hal ini termasuk pembangunan lahan dan ketatnya penggunaan pajak melalui mekanisme yang berlaku.
3. Komponen fiskal lebih mengutamakan pada pemberian pajak lahan yang menunjang perekonomian. Proses ini digunakan untuk mendukung naiknya nilai pengumpulan dan produksi, serta sebagai insentif untuk mendistribusikan lahan terhadap tujuan-tujuan khusus lainnya.
4. Manajemen informasi, untuk memberi berbagai kelengkapan data yang memuat tiga aspek diatas yaitu fiskal kadaster dalam nilai dan pajak, dan pembagian wilayah dari sistem informasi yang lain dalam perencanaan dan pematuhan peraturan yang berkaitan.

2.3.3. Jenis Pendaftaran Tanah

Ada dua jenis pendaftaran tanah, yaitu :

1. Pendaftaran Akta

Berdasarkan sistem pendaftaran akta, tempat penyimpanan publik ditetapkan untuk mendaftarkan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan transaksi-transaksi hak milik (akta-akta, gadai, rencana-rencana peninjauan, dsb). Terdapat tiga unsur dasar dalam pendaftaran akta : pencatatan waktu pemasukan dokumen hak milik; penyusunan daftar instrumen; dan pengarsipan

dokumen atau salinannya. Meskipun terdapat banyak jenis sistem pendaftaran akta, system-sistem pendaftaran tersebut didasarkan pada tiga prinsip^{xx}:

1. Jaminan-pendaftaran dokumen pada kantor publik menentukan beberapa ukuran jaminan terhadap kehilangan, kerusakan atau penggelapan.
2. Bukti-dokumen-dokumen yang didaftarkan dapat digunakan sebagai bukti dalam mendukung tuntutan terhadap kepentingan-kepentingan hak milik (meskipun dokumen-dokumen tersebut tidak dapat memberi jaminan hak).
3. Pemberitahuan dan Prioritas-pendaftaran dokumen memberi pemberitahuan publik bahwa transaksi hak milik telah terjadi, dengan pengecualian-kecualian, waktu pendaftaran menetapkan tuntutan prioritas.

Pendaftaran akta menentukan cara untuk mendaftarkan dokumen-dokumen hukum .

2. Pendaftaran Hak

Pendaftaran hak dimaksudkan untuk mengatasi cacat-cacat pendaftaran akta dan untuk menyederhanakan proses-proses pelaksanaan transaksi-transaksi hak milik. Menurut sistem seperti itu pendaftaran menggambarkan pemilikan hak milik saat ini dan beban-beban dan gadai-gadai yang belum diselesaikan. Pendaftaran biasanya adalah wajib dan negara memainkan peranan yang aktif dalam memeriksa dan menjamin transaksi-transaksi.

Terdapat berbagai jenis system pendaftaran hak, yang paling dikenal yang diperkenalkan oleh Sir Robert Torrens di Australia pada abad kesembilan belas.

Sistem pendaftaran Torrens didasarkan pada tiga prinsip :

1. The mirror principle-pendaftaran menggambarkan hak saat ini secara akurat dan lengkap
2. The curtain principle-pendaftaran adalah satu-satunya sumber informasi hak. Sebenarnya
3. The insurance principle-negara berkewajiban untuk ketelitian pendaftaran dan untuk memberikan index-index patok dan membatasi batas-batas hak milik secara tepat.

Selain itu ada beberapa keuntungan dalam sistem pendaftaran hak yaitu terdiri dari:

1. Sengketa mengenai batas tanah dapat diatasi karena batas-batas persil yang telah ditentukan sesuai dengan batas-batas yang tergambar pada peta pendaftaran tanah.
2. Batas-batas yang hilang dapat direkonstruksi.
3. Seseorang yang akan membeli persil dapat mengetahui secara pasti posisi batas-batas serta luas tanah.

Maka perlu ditegaskan bahwa betapa pentingnya kita melakukan administrasi pertanahan yaitu dengan melakukan pendaftaran tanah untuk menjamin kepastian hukum dan melaksanakan ketertiban administrasi pertanahan.

2.3.4. Pelaksanaan Pendaftaran Tanah

Pelaksanaan pendaftaran meliputi kegiatan tanah untuk pertama kali dan pemeliharaan data pendaftaran tanah

a) Kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali meliputi :

1. Pengumpulan dan pengolahan data fisik
2. Pembuktian hak dan pembukuannya
3. Penerbitan sertifikat.
4. Penyajian data fisik dan data yuridis.
5. Penyimpanan daftar umum dan dokumen.

b) Kegiatan pemeliharaan data pendaftaran tanah meliputi :

1. Pendaftaran peralihan hak dan pembeban hak.
2. Pendaftaran perubahan data pendaftaran tanah lainnya

Pendaftaran tanah untuk pertama kali dilaksanakan melalui pendaftaran tanah secara sistematis dan pendaftaran tanah secara sporadis. Pendaftaran tanah secara sistematis adalah pendaftaran tanah yang didasarkan pada suatu rencana kerja pemerintah dan dilaksanakan dalam suatu wilayah yang ditetapkan oleh Menteri, sedangkan pendaftaran tanah secara sporadis adalah pendaftaran tanah yang dilakukan atas permintaan atau permohonan pihak yang berkepentingan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka pemerintah berkewajiban untuk melakukan pendaftaran tanah sedangkan masyarakat (pemegang hak atas tanah) berkewajiban untuk mendaftarkan hak atas tanah tersebut, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 yang dikenal dengan Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA).

2.3.5. Manfaat Administrasi Pertanahan

Pendaftaran tanah mempunyai kegunaan ganda, artinya di samping berguna bagi pemegang hak, juga berguna bagi pemerintah.

a) Kegunaan bagi pemegang hak :

1. Dengan diperolehnya sertifikat hak atas tanah dapat memberikan rasa aman karena kepastian hukum hak atas tanah;
2. Apabila terjadi peralihan hak atas tanah dapat dengan mudah dilaksanakan;
3. Dengan adanya sertifikat, lazimnya taksiran harga tanah relatif lebih tinggi dari pada tanah yang belum bersertifikat;
4. Sertifikat dapat dipakai sebagai jaminan kredit;
5. Penetapan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tidak akan keliru.

b) Kegunaan bagi pemerintah :

1. Dengan diselenggarakannya pendaftaran tanah berarti akan menciptakan terselenggarakannya tertib administrasi di bidang pertanahan, sebab dengan terwujudnya tertib administrasi pertanahan akan memperlancar setiap kegiatan yang menyangkut tanah dalam pembangunan di Indonesia.
2. Dengan diselenggarakannya pendaftaran tanah, merupakan salah satu cara untuk mengatasi setiap keresahan yang menyangkut tanah sebagai sumbernya, seperti pendudukan tanah secara liar, sengketa tanda batas dan lain sebagainya.

Adapun manfaat lain yang diberikan dari pembuatan administrasi pertanahan adalah:

1. Memberikan jaminan atas kepastian hak, maksud semakin jelas penentuan hak milik seseorang akan mempermudah untuk orang tersebut mempertahankan haknya atas klaim dari orang lain.
2. Stabilitas sosial, catatan publik yang tepat akan melindungi dari pengunjingan mengenai kepemilikan yang sah (bila nantinya ada yang menggugat), dan membantu menyelesaikan masalah-masalah lain dengan cepat sejak batasan dan kepemilikan tanah dibuat .
3. Kredit, catatan publik akan mengurangi ketidakpastian informasi melalui pemberian kewenangan pada kreditor untuk menentukan apakah peminjam potensial telah memiliki hak untuk pemindahan hak yang diminta menurut apa yang diminta sebagai jaminan peminjam.
4. Proses perbaikan lahan, pembaharuan jaminan atas kepastian hak pemilik akan menaikan kecenderungan seseorang untuk mencari keuntungan ketika akan berinvestasi pada bangunan, peralatan atau perbaikan infrastruktur termasuk pengukuran perlindungan lahan. Cara kredit yang sudah diperbaiki menyediakan sumber daya keuangan yang bisa mempengaruhi nilai lahan.
5. Produktivitas, faktor-faktor seperti nilai guna, perpindahan lahan, kepemilikan, pembangunan, hak atas tanah dan lain-lain dikombinasikan untuk meyakinkan bahwa lahan itu sedang berkembang menuju nilai dan manfaat yang terbaik, misalnya, pertanian komersil dilakukan oleh petani

yang cerdas untuk mendapatkan keuntungan dan lahan lebih. Beda dengan petani biasa yang tidak bisa mengembangkan lahannya.

6. Likuiditas, ketika hak kepemilikan sudah dapat legalitas formal aset-aset tersebut bisa ditukar dengan cepat dalam skala besar dan pada harga yang rendah. Pada Negara-negara berkembang, mayoritas hak kepemilikan dalam status informal, oleh karena itu mereka tidak dapat memasuki tempat pasaran formal sebagai aset yang bisa dinegosiasikan^{xxi}.

2.4. Kecamatan

Kecamatan adalah wilayah administratif dari Kabupaten atau Kota, yang terdiri atas beberapa Desa dan atau Kelurahan, yang merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah yang di pimpin oleh seorang Camat dan bertanggung jawab kepada pemerintah Kabupaten atau kota melalui sekretaris daerah.

Berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 158 Tahun 2004 tentang Pedoman Organisasi Kecamatan, diatur mengenai kedudukan, tugas, fungsi dan susunan organisasi kecamatan sebagai berikut :

a. Kedudukan

1. Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota atau Kotamadya/Kabupaten Administrasi di Propinsi DKI Jakarta yang mempunyai wilayah kerja tertentu, dan dipimpin oleh camat.

2. Camat berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerjanya, berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota atau Walikotamadya/Bupati administrasi melalui Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota atau Kotamadya/Kabupaten Administrasi.

b. Tugas dan Fungsi

Camat mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota atau Walikotamadya/Bupati Administrasi sesuai karakteristik wilayah, kebutuhan daerah dan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Sebagian tugas camat dapat dilimpahkan kepada Lurah.

c. Susunan Organisasi

Susunan organisasi kecamatan terdiri dari :

3. Camat;
4. Sekretaris;
5. Seksi Pemerintahan;
6. Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum;
7. Seksi lain dalam lingkungan kecamatan yang disesuaikan dengan spesifikasi dan karakteristik wilayah kecamatan sesuai kebutuhan daerah;
8. Kelompok jabatan fungsional;

Penyelenggaraan pembangunan di kecamatan dikoordinasikan oleh Camat sebagai pemimpin. Dalam hal ini sebagai pimpinan mengkoordinasikan aparatnya serta organisasi kemasyarakatan yang ada di wilayahnya dan instansi-instansi terkait di dalam berbagai kegiatan pembangunan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat di segala bidang dalam rangka mencapai cita-cita terwujudnya masyarakat adil dan makmur. Dengan melihat kenyataan di atas maka Camat sebagai Kepala Kecamatan bisa dikatakan sebagai pimpinan formal di dalam melaksanakan pembangunan, Kepala Kecamatan harus bertanggung jawab kepada atasannya juga kepada warga yang dipimpinnya.

2.4.1. Camat Selaku Pejabat Pembuat Akta Tanah

Pejabat Pembuat Akta Tanah yang disingkat PPAT dan dapat disingkat lagi dengan sebutan pejabat. Apabila diperhatikan, menurut Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah adalah sebagai berikut : Pejabat Pembuat Akta Tanah, selanjutnya disebut PPAT, adalah pejabat umum yang diberi kewenangan untuk membuat akta-akta otentik mengenai perbuatan hukum tertentu mengenai hak atas tanah atau Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun.

Pengertian PPAT menurut Madjloes, SH. Dalam bukunya “Beberapa Petunjuk bagi Camat Selaku Pejabat Pembuat Akta Tanah” (1978), adalah sebagai berikut :

“Pejabat Pembuat Akta Tanah adalah Pejabat Umum yang harus berwenang membuat dan menandatangani Akta Tanah dalam hal memindahkan hak atas tanah, memberikah sesuatu hak atas tanah, menggadaikan tanah, meminjam uang dengan hak atas tanah sebagai

tanggungan terhadap mereka yang menghendaki adanya Akta itu sebagai bukti, serta menyelenggarakan administrasinya sebagaimana yang ditentukan dan dibenarkan oleh peraturan perundang-undangan”^{xxii}

Dari pengertian PPAT tersebut di atas, dapat diketahui bahwa PPAT adalah Pejabat Umum sedangkat yang dimaksud dengan Pejabat Umum ialah pejabat yang diangkat dan ditugaskan melakukan sebagian pekerjaan Pemerintah Umum.

Untuk melayani masyarakat dalam pembuatan akta PPAT di daerah yang belum cukup terdapat PPAT atau untuk melayani golongan masyarakat tertentu dalam pembuatan akta PPAT tertentu, Menteri dapat menunjuk pejabat-pejabat di bawah ini sebagai PPAT :

- a. Camat atau Kepala Desa untuk melayani pembuatan akta di daerah yang belum cukup terdapat PPAT, sebagai PPAT;
- b. Kepala Kantor Pertanahan untuk melayani pembuatan akta PPAT yang diperlukan dalam rangka pelaksanaan program-program pelayanan masyarakat atau untuk melayani pembuatan akta PPAT tertentu bagi negara sahabat berdasarkan asas resiprositas sesuai pertimbangan dari Departemen Luar Negeri.

Camat sebagai PPAT adalah pejabat Pemerintah yang ditunjuk karena jabatannya untuk melaksanakan tugas PPAT dengan membuat akta PPAT di daerah yang belum cukup terdapat PPAT. Camat menjadi PPAT, yang berusaha untuk mengetahui peraturan-peraturan pendaftaran tanah yang bersangkutan dengan persoalan peralihan hak atas tanah. Hasil dari akta-akta yang dibuat dihadapan PPAT adalah merupakan salah satu syarat berakhirnya suatu hak yang harus segera didaftarkan dalam daftar umum buku tanah pada kantor Badan

Pertanahan Nasional (BPN) agar pemegang hak dalam daftar umum sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Agar akta yang dibuat PPAT sesuai dengan keadaan sebenarnya, maka diperlukan penelitian oleh PPAT sebelum akta dibuat atau ditandatangani baik mengenai subjek maupun objek haknya.

Hal ini hendaknya dimaklumi, sebagai aparat pemerintah karena jabatannya Camat selaku perangkat daerah wajib dan harus mengetahui dan mengerti masalah pertanahan (status pemilikan, sengketa tanah, mutasi tanah, pemanfaatan dan penggunaannya). Dengan kondisi jabatannya demikian dalam praktek pelaksanaan fungsi PPAT tidak dapat dilepaskan atau dipisahkan secara tegas dan fungsinya sebagai perangkat daerah maupun pegawai negeri sipil dengan predikat abdi negara dan abdi masyarakat.

Camat sebagai PPAT, selama dalam suatu kecamatan belum diangkat seorang PPAT, maka Camat menjadi PPAT karena jabatannya. Dalam hubungan ini di dalam Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 1998 dijelaskan, Camat ditunjuk untuk melayani pembuatan akta di daerah yang belum cukup terdapat PPAT, sebagai PPAT.

Bentuk akta yang ditandatangani oleh PPAT adalah sebagai berikut :

1. jual beli;
2. tukar menukar;
3. hibah;
4. pembagian hak bersama;
5. pemberian Hak Guna Bangunan/Hak Pakai atas tanah Hak Milik;
6. pemberian Hak Tanggungan;

2.5. Masyarakat

Hasan menyatakan bahwa masyarakat golongan besar/kecil terdiri dari manusia, yang dengan sendirinya bertalian secara golongan dan pengaruh-mempengaruhi satu sama lainnya^{xxiii}. Soekanto menyatakan bahwa masyarakat merupakan sekelompok manusia yang telah hidup dan bekerja sama cukup lama, sehingga mereka dapat mengatur diri mereka dan menganggap diri mereka sebagai suatu kesatuan social dengan batas-batas yang dirumuskan dengan jelas^{xxiv}.

2.5.1. Kepuasan Masyarakat

Schnaars menyatakan mengenai konsep yang berkenaan dengan proses atau mekanisme bagaimana seseorang konsumen/ pelanggan (*Customer*), akan merasa puas atau tidak atas suatu produk atau jasa yang dikonsumsi dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. *Prior Expectation*
2. *Product Performance*
3. *Confirmation / Disconfirmation*^{xxv}

Ada dua hal fundamental yang harus disadari setiap lembaga dalam memformalisasikan kepuasan pelanggan. Pertama, strategi kepuasan pelanggan haruslah dimulai dengan harapan pelanggan. Secara sederhana kepuasan akan terjadi kalau lembaga mampu menyediakan produk, pelayanan, harga dan aspek lain sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan. Kedua, strategi kepuasan pelanggan haruslah dimulai dengan memilih pelanggan yang benar

(Fandy Tjiptono, 1997 : 129). Dapat digambarkan dalam konsep kepuasan pelanggan, sebagai berikut :

Gambar 2.1. Konsep kepuasan



Sumber : Tjiptono, 1997

1. Level pertama : Harapan pelanggan yang paling sederhana dan berbentuk asumsi, *must have*, atau *take it for granted*. Misalnya :
(a) Saya berharap perusahaan penerbangan menerbangkan saya sampai tujuan dengan selamat; atau (b) Saya berharap bank menyimpan uang saya dengan aman dan menangani saldo rekening saya dengan benar.
2. Level kedua : Harapan yang lebih tinggi daripada level 1, di mana kepuasan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan dan/atau spesifikasi. Contohnya : (a) Saya berharap dilayani dengan ramah

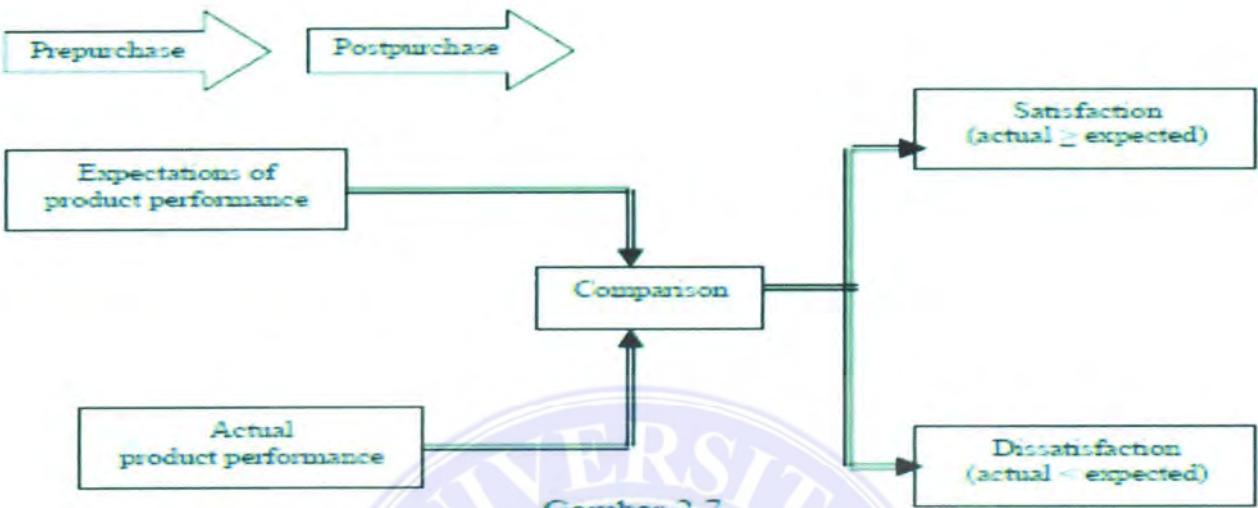
oleh pegawai perusahaan penerbangan; (b) Saya pergi ke bank, dan teller-nya ternyata sangat ramah, informative, dan suka menolong transaksi-transaksi saya.

3. Level ketiga : Harapan yang lebih tinggi lagi dibanding level 1 atau 2 dan menuntut suatu kesenangan (*delightfulness*) atau jasa yang begitu bagus sehingga membuat saya tertarik. Misalnya : (a) Perusahaan penerbangan itu memberi semua penumpang makanan yang sama dengan yang khusus diberikan kepada penumpang kelas satu oleh perusahaan penerbangan lainnya. Contoh lain adalah : (b) Semua karyawan melayani saya dengan penuh respek dan menjelaskan segala sesuatunya secara cermat. Akan tetapi, yang paling mengesankan adalah ketika mereka menelpon saya di rumah di hari berikutnya dan menanyakan apakah saya baik-baik saja.

2.5.2. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan definisi kualitas layanan dari Zeithaml et. al. (1990, p.19) yang menyatakan kualitas layanan merupakan besarnya perbedaan antara harapan dengan persepsi masyarakat terhadap suatu layanan. Selanjutnya, Wilkie (1990, p. 623) menunjukkan bagaimana timbulnya kepuasan atau ketidakpuasan yang disebabkan oleh perbedaan antara harapan masyarakat terhadap kualitas layanan dengan kenyataannya melalui gambar di bawah ini :

Gambar 2.2. Proses Perbedaan Kepuasan/Ketidakpuasan masyarakat



Sumber : Wilkie, 1990, p.623

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kecamatan Selesai, Kabupaten Langkat pada Februari-Maret 2014. Pemilihan *setting* ini dilakukan secara sengaja dikarenakan oleh beberapa faktor sebagai berikut:

1. Daerah ini sedang mengalami perkembangan ekonomi dan pembangunan, sehingga perlu dilakukan pendaftaran tanah untuk meminimalisasi adanya kasus sengketa tanah. Pendaftaran tanah juga bertujuan untuk memfasilitasi masyarakat dengan bukti Surat Keterangan agar dapat mempertahankan hak atas tanahnya jika suatu saat Akta tanah menjadi agunan pinjaman di Bank. Untuk itu perlu dilakukan studi lanjut tentang bagaimana kualitas pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat.
2. Wewenang pemerintah daerah ke kantor Kecamatan yang merupakan ujung tombak pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan adanya konsep otonomi daerah.
3. Kantor Kecamatan Selesai merupakan wilayah yang dekat dengan lokasi tempat tinggal peneliti, hal ini bertujuan untuk mengefesiensikan biaya yang dikeluarkan pada saat penelitian.

3.2. Bentuk Penelitian

Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya pada saat berlangsungnya penelitian melalui pengumpulan data yang kemudian diinterpretasikan satu sama lain sehingga diperoleh perumusan dan analisa terhadap masalah yang ada.

Bentuk penelitian yang digunakan adalah deskriptif-kualitatif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang analisis kualitas pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat.

Dasar penelitian ini adalah pengamatan yang memfokuskan masalah pada tugas pemerintah kecamatan sebagai pelayan publik khususnya dalam kualitas pelayanan administrasi pertanahan, serta masyarakat Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat mengenai pentingnya administrasi pertanahan.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah data yang telah terkumpul melalui angket, kemudian penulis olah kedalam bentuk kuantitatif, yaitu dengan cara menetapkan skor jawaban dari pertanyaan yang telah dijawab oleh responden, dimana pemberian skor tersebut didasarkan pada ketentuan. Sugiyono (2008:108).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling adalah suatu metode pemilihan ukuran sampel di mana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel, sehingga metode ini sering disebut sebagai prosedur terbaik.

Quota Sampling, Accidental Sampling, Purposive Sampling, dan snowball sampling (Santoso, 2001, p89)

3.3.1. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan administrasi pertanahan di kantor Camat Selesai.

3.3.2. Sampel Penelitian

Penarikan sampel dalam penelitian ini, menggunakan tehnik accidental sampling, adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Sugiyono (2004:77).

Sampel merupakan pengguna layanan administrasi pertanahan di kantor Camat Selesai periode bulan Januari S/d Maret 2014, berjumlah 50 orang.

Untuk wawancara digunakan metode key person yang merupakan orang-orang yang memeiliki kedudukan penting dalam menjalankan tugas pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Camat Selesai yaitu :

- | | |
|--|------------------|
| a. Camat selaku pemimpin di Kantor kecamatan | : 1 orang |
| b. Sekretaris camat | : 1 orang |
| c. Kepala Seksi Pemerintahan | : 1 orang |
| d. Staf Kecamatan | : 1 orang |
| Jumlah | : <u>4 orang</u> |

3.4. Tehnik Pengumpulan Data

Data yang telah terkumpul melalui angket, kemudian penulis olah kedalam bentuk kuantitatif, yaitu dengan cara menetapkan skor jawaban dari pertanyaan yang telah dijawab oleh responden, dimana pemberian skor tersebut didasarkan pada ketentuan Sugiyono (2008:108).

Untuk memperoleh data yang akurat dan relevan dan dapat dipertanggung jawabkan maka penulis menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data penelitian meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari obyek penelitian dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner), yang meliputi keinginan, kebutuhan dan harapan konsumen yang berkenaan dengan fasilitas fisik, keandalan atau kemampuan perusahaan dalam memuaskan pelanggan, ketepatan dan kecermatan dalam pelayanan, jaminan dan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi, perhatian dan kenyamanan yang diberikan perusahaan pada konsumen. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan (*library research*) yaitu memanfaatkan buku dan hasil penelitian terkait sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku sebagai bahan referensi yang berhubungan dengan penelitian ini.
2. Penelitian lapangan (*Field Work Research*) yaitu kegiatan penelitian yang penulis lakukan dengan jalan berhadapan langsung dengan objek yang diteliti di lapangan meliputi:

- a. Wawancara, yaitu mengadakan Tanya jawab dengan responden guna mendapatkan keterangan secara langsung,
- b. Kuesioner, yaitu menyerahkan angket untuk mengetahui asumsi masyarakat mengenai pembuatan administrasi pertanahan, dan
- c. Dokumentasi, yaitu pengambilan sebuah data melalui dokumen-dokumen, foto-foto, arsip atau surat-surat yang diperlukan.

3.5. Definisi Konsep dan Operasional

3.5.1. Definisi Konsep

Konsep adalah rancangan, ide, atau pengertian yang diabstrakan dari peristiwa konkret (<http://kamusbahasaindonesia.org/konsep>)

Untuk memberikan arah dan membatasi fokus penelitian maka konsep yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah :

Administrasi pertanahan adalah bagian dari Administrasi Negara yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan, merupakan suatu usaha dan kegiatan suatu organisasi dan manajemen yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan-kebijakan Pemerintah di bidang Pertanahan dengan menggerakkan sumber daya untuk mencapai tujuan seseuai dengan Per-Undang-Undangan yang berlaku.

Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota (PP. 19 tahun 2008). Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat.

3.5.2. Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2004, p31), definisi operasional adalah penentuan construct sehingga menjadi bel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan construct, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran construct yang lebih baik. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :Administrasi pertanahan yang di maksud dalam penelitian ini yakni pelayanan terhadap penerimaan kegiatan sektor publik untuk mendukung kepemilikan, pembangunan, penggunaan, hak atas tanah dan pemindahan hak atas tanah, terdapat juga aspek penting didalamnya seperti pendaftaran akta dan hak.

Kecamatan yang dimaksud dalam penelitian ini yakni wilayah administratif yang berada di bawah Kabupaten atau Kota yang terdiri atas Desa-deserta atau Kelurahan-kelurahan, dan menjadi simpul pelayanan bagi Badan Pertanahan Nasional (BPN), kepada masyarakat pengguna layanan administrasi pertanahan.

Indikator yang akan dibahas oleh penulis adalah :

1. Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tanah Yang Meliputi :
 - a. Kesederhanaan pelayanan pembuatan surat keterangan tanah.
 - b. Keterbukaan pelayanan pembuatan surat keterangan tanah.
 - c. Kepastian waktu pelayanan pembuatan surat keterangan tanah.
 - d. Mutu produk hasil pelayanan pembuatan surat keterangan tanah.

- e. Profesionalitas petugas pelayanan pembuatan surat tanah.
 - f. Tertib Pengelolaan administrasi pelayanan surat keterangan tanah
 - g. Sarana dan prasarana pelayanan pembuatan surat keterangan tanah.
2. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Selesai, Kabupaten Langkat

3.6. Tehnik Analisis Data

Teknik analisis data sebagai Mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasikan data berdasarkan variabel dan seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Sugiyono (2006:169). Teknik menganalisis dalam penelitian ini yaitu :

1. Analisis wawancara secara mendalam
2. Analisis menggunakan tabel frekuensi dengan prinsip pelayanan publik sebagai indikatornya

Dalam penelitian ini. Ke- 10 indikator tersebut adalah indikator kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, keramahan, dan kejujuran, serta kenyamanan. masing-masing.

Analisis tentang kualitas pelayanan ini dimulai dengan menganalisis setiap item yang ada dalam setiap indikator. Setelah setiap item dalam satu indikator dianalisis, kemudian skor keseluruhan item (bobot) dalam satu indikator

tersebut dicari rata-rata untuk menganalisis kualitas pelayanan. umum dari setiap indikator yang ada. Setelah semua indikator diukur kinerjanya kemudian total skor keseluruhan dari 10 indikator yang ada dalam penelitian ini dicari rata-ratanya untuk menentukan kualitas pelayanan pertanahan di Kecamatan Selesai. Jumlah skor tertinggi untuk setiap item = 4 x 50 = 200. Jumlah skor terendah untuk setiap item = 1 x 50 = 50. Untuk menentukan kualitas pelayanan umum setiap item adalah pertama dengan menentukan intervalnya terlebih dahulu.

Rumus yang digunakan untuk menentukan interval ini adalah:

$$I = \frac{Range}{K}$$

Keterangan:

I :Interval/Rentang kelasRange : Skor tertinggi - skor terendah
K : Banyak kelas yang ada

Berdasarkan rumus tersebut , maka interval untuk setiap item adalah sebagai berikut:

$$I = \frac{200 - 50}{4} = \frac{50}{4} = 37,5$$

Jadi untuk setiap item dalam indikator gradasi efektivitas pelayanan umum dapat diukur sebagai berikut:

Bobot	88-125	= Tidakbaik
Bobot	125,5 – 163	= Baik
Bobot	> 163	= Sangat baik.
Bobot	50 – 87,5	= Sangat tidak baik

BAB V

SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1. Kesimpulan

Penyelenggaraan Administrasi pertanahan di kecamatan Selesai yakni melalui pendekatan sporadik yang berdasarkan permohonan masyarakat, hal ini disebabkan kemampuan pemerintah untuk menyelenggaraan pendekatan sistematis terbatas. Sehingga pemberian pelayanan pada dasarnya harus tercermin pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mulai dari waktu pelayanan, biaya pelayanan dan prosedur pelayanan. Oleh karena itu, dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat faktor Sarana Prasarana, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Akuntabilitas aparat setempat merupakan hal penting untuk diperhatikan sebagai instrument dalam pemberian pelayanan yang memuaskan. Indikator kualitas pelayanan yang dihasilkan Ketepatan waktu pelayanan, Transparansi, Akurasi pelayanan, kesopanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, keamanan dan kenyamanan.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap efektifitas pelayanan publik di Kecamatan Selesai sudah terlaksana dengan baik. Hal ini terbukti dari hasil jawaban para responden berdasarkan hasil penelitian dilihat dari indikator yaitu :

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan dan Kepastian
- c. Keamanan
- d. Kemudahan

- e. Tanggung Jawab
- f. Kelengkapan sarana prasarana
- g. Disiplin
- h. Kenyamanan
- i. Keramahan dan kesopanan

Dari ke 10 (sepuluh) indikator tersebut yang menunjukkan hasil responden berada pada kategori baik. Hal ini berarti bahwa penyelenggara pelayanan di kecamatan Selesai menandakan bahwa tingkat pelayanan sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan dari segi disiplin maupun sikap profesional terhadap pegawai di kantor Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat. Dengan memberikan menerapkan sanksi kepada setiap pegawai yang tidak melaksanakan tugas dan kewajibannya serta konsisten dalam penerapannya , yang dilaksanakan oleh Camat sebagai pimpinan tertinggi di instansi tingkat pemerintahan Kecamatan.

Terciptanya sumber daya manusia yang terampil dan profesional bertujuan memberikan pelayanan publik secara maksimal terhadap pelayanan bagi masyarakat, berkaitan dengan pelayanan pertanahan maka pihak kecamatan harus meningkatkan mekanisme dan prosedur kelengkapan administrasi di bidang pertanahan antara Kelurahan/Desa beserta Badan Pertanahan Negara (BPN) dalam proses administrasi pertanahan.

Selain itu, camat sebagai pimpinan pemerintahan tertinggi di kantor Kecamatan Selesai lebih tegas dalam memberikan sanksi kepada oknum pegawai

yang melanggar peraturan tanpa melupakan memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi. Dan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan, Camat harus senantiasa meminta laporan-laporan yang jelas mengenai tugas yang di bebaskan kepada aparat Kecamatan Selesai agar timbul sikap disiplin dan bertanggungjawab atas tugas-tugas yang telah diberikan, serta menjamin kepastian hukum atas Akta tanah yang telah di terbitkan atau sedang dalam proses administrasi pertanahan di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat.

5.2. Implementasi Kebijakan

Di utarakan oleh Daniel Mazmanian dan Paul Sabatier yang menjelaskan makna implementasi dengan mengatakan bahwa: Hakikat utama implementasi kebijakan adalah memahami apa yang seharusnya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan. Pemahaman tersebut mencakup usaha-usaha untuk mengadministrasikannya dan menimbulkan dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian (Mazmanian dan Sabatier dalam Widodo (2010:87)). Berdasarkan beberapa definisi yang disampaikan para ahli di atas, disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan dengan harapan akan memperoleh suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran dari suatu kebijakan itu sendiri.

Dalam pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat, kebijakan oleh pelaksana pelayanan yaitu Camat beserta pihak-pihak dari Instansi Kepemerintahan yang terkait dalam bidang pengesahaan legalitas hak dari suatu objek berupa lahan atau tanah yang

berbentuk surat keterangan atau akta dan sertifikat bidang atas tanah, harus melaksanakan komunikasi dan sosialisasi secara menyeluruh terhadap pengguna pelayanan, yaitu masyarakat dengan mengadakan pertemuan secara menyeluruh bertujuan untuk membahas mengenai mekanisme dan prosedur kegiatan administrasi pertanahan. Berkaitan dengan tanah adalah aset yang bernilai ekonomis serta mempunyai aturan hukum yang tetap dalam kegiatannya. Maka dalam pelaksanaannya dampak dan dasar hukum dari aturan perundang-undangan wajib diketahui dan diinformasikan kepada seluruh elemen pelaksana kegiatan pertanahan.

Kelurahan/Desa, Kecamatan beserta Badan Pertanahan Nasional (BPN) merupakan instansi pemerintah pelaksana layanan di bidang pertanahan mengenai pengesahan serta menerbitkan keterangan hak atas bidang tanah, wajib memiliki kualitas sistem pengelolaan yang baik secara administratif mengenai mekanisme prosedur berdasarkan undang-undang yang berlaku.

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam penerapan implementasi kebijakan. Pelaksanaan dari suatu proses kebijakan atau program, yang telah di rancang hanya bisa dilaksanakan apabila terdapat individu yang mampu menjalankan program dari kebijakan-kebijakan yang telah di tetapkan, dalam penerapannya dibutuhkan sumber daya manusia yang dapat menguasai setiap situasi serta dapat mengatasi setiap permasalahan yang di akibatkan pengaruh dari pelaksanaan kebijakan.

Administrasi pertanahan merupakan kegiatan sektor publik untuk mendukung kepemilikan, pembangunan, penggunaan, hak atas tanah dan

pemindahan hak atas tanah, diatur dalam (PP No. 24 Tahun 1997) tentang pedoman pendaftaran tanah. Camat merupakan jabatan struktural dalam sistem organisasi Kepemerintahan, jabatan Camat sebagai pimpinan dalam wilayah kerja Kecamatan, adalah individu pelaksana kebijakan di bidang administrasi pertanahan di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat, mampu menerapkan kebijakan-kebijakan mengenai mekanisme dan prosedur mengenai administrasi pertanahan, serta mengetahui tingkat kemampuan dan tanggungjawab dari setiap pegawai yang bertugas di kantor Kecamatan di pimpin oleh Camat, bertujuan agar struktur jabatan pendukung tugas Camat yaitu, bagian Seksi Kepemerintahan, mempunyai tugas pokok di bidang administrasi pertanahan yang kegiatannya berkoordinasi langsung kepada instansi pemerintah di tingkat Kelurahan/Desa serta berhubungan langsung kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan administrasi tanah, harus di tempati oleh pegawai yang berkompeten dan mampu mengimplementasi dan mengatasi setiap faktor kendala dan masalah yang ada di masyarakat terhadap pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Adrian Sutedi. 2008. *Peralihan Hak Atas Tanah Dan Pendaftarannya*. Sinar Grafika.
- Agus Dwiyanto. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. PSKK UGM. Yogyakarta.
- Aswin, 2000, *Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Kebijakan dan Pelayanan publik*.
- Ratminto & Atik SW. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter & SPM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Boedi Harsono, 1999. *Hukum Agraria Indonesia (Hukum Tanah Nasional)*, Djambatan Jakarta.
- Febriantina, Reza, 2010, *Kewenangan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Dalam Pembuatan Akta Otentik*, (Tesis), Semarang : Universitas Diponegoro.
- Hadi S.T. 2007. *Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Pertanahan*, Harvarindo, Jakarta.
- Hermawan, Kipli, 2013, *Studi Tentang Prosedur Pembuatan Surat Pernyataan penguasaan Tanah di Kecamatan Samarinda Seberang*, eJournal ilmu Administrasi, 1 (4): 1174-1188
- Kansil, C. S. T. 1984. *Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah*. Bina Aksara: Jakarta.

- Keban, T. Yeremias, 1994. *Pengantar Administrasi Publik*, MAP, UGM : Yogyakarta.
- Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, 2006, JICA UGM, Yogyakarta.
- Miranti, Sheila Anissa, 2013, *Studi tentang pelayanan pembuatan sertifikat tanah di kantor pertanahan Kabupaten kutai timur* (eJournal Administrasi Negara, 1 (2): 338-350)
- Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Bumi Aksana, Jakarta.
- Mu'nim DZ, 1993, *Tanah dalam Pandangan Teologis*, (Artikel), Jakarta: Kompas.
- Praja, Andi Satria Wira, 2012, *Analisis Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kecamatan Watang Sawitto, Kabupaten Pinrang*, (Tesis), Makassar: Universitas Hassanuddin
- Ridwan & Akdon, 2006, *Rumus dan Data Dalam Aplikasi Statistika*, Bandung: Alfabeta
- Saragih Djaren, 1984, *Pengantar Hukum Adat Indonesia*, Bandung: Tarsito.
- S. Reksohadiprojo dan A.R. Karseno, *Ekonomi Perkotaan*, BPFE, 5 Yogyakarta.
- Sedarmayanti, 2004, *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. CV. Mandar Maju. Bandung.
- Soekanto, Soejono, 2004. *Penilaian Organisasi Pelayanan Publik*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta

Soerodjo, Irawan, 2003. *Kapasitas Hukum Atas Tanah di Indonesia*, Arkola Surabaya.

Sutedi, Adrian. 2008. *Peralihan Hak Atas Tanah Dan Pendaftarannya*. Sinar Grafika.

