

**PELAYANAN ADMINISTRASI PENERBITAN SURAT
KETERANGAN JUAL BELI TANAH
DI DESA PULAU SEMIKAT KECAMATAN SIRAPIT
KABUPATEN LANGKAT**

TESIS

Oleh

ANSARI

NPM. 231801037



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 2/6/26

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)2/6/26

**PELAYANAN ADMINISTRASI PENERBITAN SURAT
KETERANGAN JUAL BELI TANAH
DI DESA PULAU SEMIKAT KECAMATAN SIRAPIT
KABUPATEN LANGKAT**

TESIS

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



ANSARI

NPM. 231801037

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2025

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 2/6/26

Access From (repositori.uma.ac.id)2/6/26

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PASCA SARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Pelayanan Administrasi Penerbitan Surat Keterangan Jual Beli Tanah di
Desa Pulau Semikat Kecamatan Sirapit Kabupaten Langkat**

N a m a : Ansari

N P M : 231801037

MENYETUJUI

Pembimbing I



Dr. Yanhar Jamaluddin, M.AP

Pembimbing II



Dr. Warjio, MAP

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



Dr. Yanhar Jamaluddin, M.AP

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada 26 September 2025

Nama : Ansari

NPM : 231801037



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Dr. Syafruddin Ritonga, MAP

Sekretaris : Dr. Walid Musthafa Sembiring, S.Sos, M.IP

Pembimbing I : Dr. Yanhar Jamaluddin, M.AP

Pembimbing II : Dr. Warjio, MA

Penguji Tamu : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP

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.

Medan, September 2025

Yang menyatakan,



Ansari

NPM. 231801037

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ansari
NPM : 231801037
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pelayanan Administrasi Penerbitan Surat Keterangan Jual Beli Tanah di Desa Pulau Semikat Kecamatan Sirapit Kabupaten Langkat

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan
Pada tanggal :
Yang menyatakan



Ansari

ABSTRAK

PELAYANAN ADMINISTRASI PENERBITAN SURAT KETERANGAN JUAL BELI TANAH DI DESA PULAU SEMIKAT KECAMATAN SIRAPIT KABUPATEN LANGKAT

Nama : Ansari
NPM : 231801037
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Yanhar Jamaluddin, M.AP
Pembimbing II : Dr. Warjio, MA

Pelayanan administrasi di tingkat desa memiliki peran penting dalam mendukung tertib administrasi dan kepastian hukum bagi masyarakat, termasuk dalam penerbitan Surat Keterangan Jual Beli Tanah. Di Desa Pulau Semikat, Kecamatan Sirapit, Kabupaten Langkat, masih ditemukan permasalahan terkait keterbatasan informasi, kurangnya pemanfaatan teknologi informasi, serta proses yang belum efisien dan transparan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan administrasi penerbitan Surat Keterangan Jual Beli Tanah di Desa Pulau Semikat dengan menitikberatkan pada evaluasi prosedur pelayanan, kualitas layanan, transparansi informasi, serta pemanfaatan teknologi dalam proses administrasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Informan terdiri dari 5 orang aparat desa yang terlibat langsung dalam pelayanan administrasi dan 10 orang masyarakat yang telah menggunakan layanan tersebut. Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada teori pelayanan publik oleh Sinambela, yang meliputi tiga dimensi: Tujuan pelayanan administrasi, Kriteria pelayanan administrasi, Aspek – Aspek dalam pelayanan administrasi. Penelitian ini juga didukung teori administrasi publik dan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan administrasi sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun proses verifikasi dokumen masih memakan waktu, rata-rata 2–5 hari kerja. Kualitas pelayanan dinilai cukup baik oleh sebagian besar masyarakat (70%), meskipun terdapat keluhan mengenai kurangnya kejelasan informasi mengenai biaya dan waktu proses. Transparansi belum optimal, terbukti dari 50% responden yang mengaku tidak mengetahui secara pasti rincian biaya dan tahapan prosedur. Pemanfaatan teknologi masih sangat terbatas; seluruh proses masih dilakukan secara manual, sehingga berdampak pada rendahnya efisiensi dan potensi kesalahan dalam pendataan. Kesimpulannya, tujuan pelayanan administrasi penerbitan surat keterangan jual beli tanah di Desa Pulau Semikat untuk memberikan kepastian hukum, kejelasan hak atas tanah, serta mendukung kelancaran proses jual beli. Dari segi kriteria, seperti kecepatan, ketepatan, dan keterjangkauan pelayanan, masih terdapat beberapa kendala. Hal ini menunjukkan bahwa kriteria pelayanan belum sepenuhnya terpenuhi sesuai harapan masyarakat. Aspek sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta sistem birokrasi turut memengaruhi kualitas pelayanan. Aspek tersebut dapat ditingkatkan sehingga proses pelayanan administrasi dapat menjadi lebih efisien.

Kata Kunci: Pelayanan, Administrasi, Surat Keterangan Jual Beli Tanah, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

ADMINISTRATIVE SERVICES FOR ISSUING LAND SALE AND PURCHASE CERTIFICATE IN THE VILLAGE OF PULAU SEMIKAT, SIRAPIT DISTRICT, LANGKAT REGENCY

Name : Ansari
NPM : 231801037
Study Program : Master of Public Administration
Supervisor I : Dr. Yanhar Jamaluddin, M.AP
Supervisor II : Dr. Warjio, MA

Administrative services at the village level are vital for ensuring orderly documentation and legal certainty for communities, particularly in the issuance of land sale and purchase certificates. In Pulau Semikat Village, Sirapit Sub-district, Langkat Regency, challenges such as limited access to information, inadequate use of information technology, and inefficient, non-transparent processes persist. This study aims to analyze the implementation of administrative services for issuing land sale and purchase certificates, focusing on evaluating service procedures, service quality, information transparency, and technology utilization in administrative processes. A qualitative descriptive method was employed, with data collected through in-depth interviews, direct observation, and documentation. The informants consisted of five village officials directly involved in administrative services and ten community members who have utilized the service. The theoretical framework is based on Sinambela's public service theory, encompassing three dimensions: the purpose of administrative services, criteria for administrative services, and aspects of administrative services, supported by theories of public administration and information technology application. The findings reveal that service procedures comply with applicable regulations, but document verification processes, averaging 2–5 working days, remain inefficient. Service quality is considered satisfactory by 70% of respondents, though complaints persist regarding unclear information about costs and processing times. Transparency is suboptimal, with 50% of respondents unaware of detailed costs and procedural stages. The use of information technology is minimal, with entirely manual processes leading to reduced efficiency and increased risk of data errors. In conclusion, the purpose of administrative services for the issuance of land sale and purchase certificate in Pulau Semikat Village aims to provide legal certainty, clarity of land rights, and support the smooth process of buying and selling. In terms of criteria, such as speed, accuracy and affordability of services, there are still some obstacles. This shows that the service criteria have not been fully met according to community expectations. Aspects of human resources, facilities and infrastructure, and the bureaucratic system also influence the quality of services. These aspects can be improved so that the administrative service process can become more efficient.

Keywords: *Administrative, Services, Land Sale and Purchase Certificate, Quality Service.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“Pelayanan Administrasi Penerbitan Surat Keterangan Jual Beli Tanah di Desa Pulau Semikat Kecamatan Sirapit Kabupaten Langkat”**, Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

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

Medan, September 2025

penulis

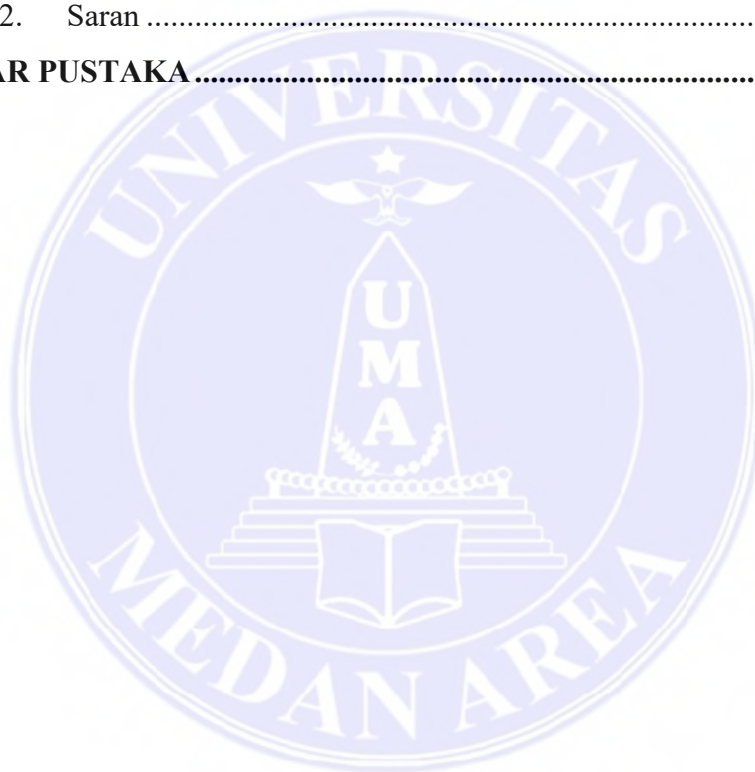
Ansari

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pengertian Pelayanan.....	7
2.2 Pengertian Pelayanan Administrasi	9
2.3 Kualitas Pelayanan Publik	11
2.4 Konsep Administrasi.....	16
2.5 Surat Keterangan Jual Beli Tanah	19
2.6 Penelitian Terdahulu	26
2.7 Kerangka Berpikir.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Bentuk Penelitian	36
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
3.3 Informan Penelitian.....	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5 Teknik Analisis Data	43
3.6 Definisi Konsep dan Operasional	47
3.6.1 Definisi Konsep	47
3.6.2 Definisi Operasional	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1. Profil Desa Pulau Semikat Kecamatan Sirapit Kabupaten Langkat 50	
4.1.1 Visi dan Misi Pemerintah Desa Pulau Semikat Kecamatan Sirapit Kabupaten Langkat	54

4.1.2	Struktur Organisasi	55
4.1.3	Tugas dan Fungsi Desa Pulau Semikat Kecamatan Sirapit Kabupaten Langkat	56
4.2	Pembahasan	61
4.2.1	Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Penerbitan Surat Keterangan Jual Beli Tanah di Desan Pulau Semikat Kecamatan Sirapit Kabupaten Langkat	61
BAB V PENUTUP.....		84
5.1.	Kesimpulan	84
5.2.	Saran	85
DAFTAR PUSTAKA		86



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Administrasi adalah proses manajerial yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian aktivitas untuk mencapai tujuan organisasi atau institusi secara efisien dan efektif (Siagian, 2005). Administrasi mencakup berbagai kegiatan yang melibatkan pengelolaan sumber daya, penyusunan kebijakan, pengaturan prosedur, dan pelaksanaan tugas-tugas administratif.

Pelayanan administrasi penerbitan surat keterangan jual beli tanah merupakan aspek krusial dalam sistem administrasi tanah yang berfungsi untuk memberikan kepastian hukum bagi transaksi jual beli tanah di Desa Pulau Semikat. Proses ini sangat penting untuk mencegah sengketa tanah dan memastikan kepemilikan yang sah sesuai dengan hukum yang berlaku. Hal ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah

Peraturan ini mengatur bahwa peralihan hak milik atas tanah melalui jual beli harus dibuktikan dengan akta yang dibuat oleh Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) dan didaftarkan di Kantor Pertanahan setempat. Hal ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum atas objek dan subjek hak milik atas tanah.

Pentingnya pelayanan administrasi Pelayanan administrasi yang baik dalam penerbitan surat keterangan jual beli tanah sangat krusial untuk memastikan keabsahan dan legalitas transaksi. Surat keterangan ini berfungsi sebagai bukti sah

bahwa transaksi jual beli telah dilaksanakan dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Tanpa adanya pelayanan administrasi yang efektif, akan timbul berbagai masalah hukum dan administratif yang dapat merugikan masyarakat, seperti sengketa tanah atau kesulitan dalam proses legalisasi dokumen.

Desa Pulau Semikat, yang terletak di Kecamatan Sirapit, Kabupaten Langkat, merupakan salah satu wilayah yang memiliki aktivitas pertanian dan pemukiman yang cukup aktif. Seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan perkembangan infrastruktur, transaksi jual beli tanah semakin sering terjadi di desa ini. Oleh karena itu, pelayanan administrasi terkait penerbitan surat keterangan jual beli tanah menjadi hal yang sangat penting untuk mendukung kegiatan ekonomi masyarakat serta menjaga kepastian hukum.

Surat keterangan jual beli tanah adalah dokumen administratif yang memiliki peran penting dalam memastikan keabsahan transaksi jual beli tanah. Menurut artikel dari Finetiks, meskipun SKJBT bukan sertifikat tanah, dokumen ini memiliki peran penting dalam pembuktian kepemilikan serta proses balik nama sertifikat tanah ke pemilik baru di Badan Pertanahan Nasional (BPN). Dokumen ini berfungsi sebagai bukti hukum bahwa transaksi jual beli telah dilakukan dengan memenuhi ketentuan yang berlaku, serta memberikan kepastian hukum bagi kedua belah pihak yang terlibat. Tanpa adanya surat keterangan yang sah, risiko terjadinya sengketa tanah dan masalah hukum lainnya dapat meningkat, mengakibatkan ketidakpastian bagi pemilik tanah baru.

Pelaksanaan administrasi penerbitan surat keterangan jual beli tanah di Desa Pulau Semikat menghadapi berbagai kendala yang dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi proses.

Berikut adalah beberapa kendala utama yang sering dijumpai dalam administrasi penerbitan surat keterangan jual beli tanah di desa tersebut:

- a) **Prosedur dan Persyaratan yang Tidak Jelas:** Masyarakat sering menghadapi kesulitan dalam memahami prosedur dan persyaratan yang diperlukan untuk penerbitan surat keterangan jual beli tanah. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya sosialisasi atau dokumentasi yang tidak memadai
- b) **Keterbatasan Sumber Daya:** Kurangnya sumber daya manusia dan infrastruktur di kantor desa dapat memperlambat proses administrasi. Banyak kasus di mana staf administratif tidak cukup terlatih atau jumlahnya tidak memadai untuk menangani permintaan yang tinggi.
- c) **Masalah Dokumentasi:** Beberapa transaksi jual beli tanah mungkin tidak didukung oleh dokumen-dokumen yang lengkap atau sah, sehingga menghambat proses penerbitan surat keterangan. Hal ini sering kali disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat mengenai dokumen yang diperlukan.
- d) **Proses yang Berbelit-belit:** Proses administrasi yang rumit dan berbelit-belit dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi warga desa. Hal ini bisa mengakibatkan keterlambatan atau bahkan kegagalan dalam penerbitan surat keterangan jual beli tanah.

Kabupaten Langkat terdiri dari 23 kecamatan dan 240 Desa, dimana Desa Pulau Semikat merupakan salah satu dari 10 desa yang ada di Kecamatan Sirapit Kabupaten Langkat. Desa Pulau Semikat berdiri sejak tahun 2006 yang merupakan pemekaran dari Desa Sebertung. Wilayah Desa Pulau Semikat terdiri dari 3 (tiga) dusun. Jumlah penduduk desa adalah 1.256 jiwa dengan mayoritas

berprofesi sebagai petani. Potensi Desa Pulau Semikat antara lain: Tambang Galian dan Pertanian Perkebunan khususnya Kelapa Sawit.

Seiring dengan perkembangan ekonomi masyarakat dan meningkatnya aktivitas pertanian, kebutuhan terhadap pelayanan administrasi khususnya dalam penerbitan surat keterangan jual beli tanah menjadi sangat penting. Pelayanan administrasi ini berperan krusial dalam memberikan kepastian hukum atas transaksi jual beli tanah yang dilakukan oleh masyarakat, sekaligus sebagai bentuk perlindungan hukum agar tidak terjadi sengketa di kemudian hari.

Tabel 1 Surat Keterangan Jual Beli Tanah yang Dikeluarkan dari Tahun 2022-2024

Tahun	Jumlah Surat Keterangan Yang Dikeluarkan
2022	26
2023	10
2024	5

Sumber data: Berdasarkan surat masuk dan surat keluar yang tercatat di buku arsip Desa Pulau Semikat

Namun demikian, dalam praktiknya, pelaksanaan pelayanan administrasi di Desa Pulau Semikat masih menghadapi berbagai tantangan, seperti tidak jelasnya prosedur dan persyaratan, keterbatasan sumber daya manusia, masalah dokumentasi, hingga proses yang dinilai masih berbelit-belit. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi masih perlu ditingkatkan, baik dari sisi kejelasan informasi, efisiensi waktu, maupun pemanfaatan teknologi informasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dipandang penting untuk dilakukan dengan tujuan menganalisis pelayanan administrasi penerbitan surat keterangan jual beli tanah di Desa Pulau Semikat, mengidentifikasi kendala-

kendala yang dihadapi, serta memberikan saran perbaikan untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, transparan, dan efisien. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan ilmu administrasi publik serta menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka dipandang perlu untuk melakukan kajian tentang Pelayanan Administrasi Penerbitan Surat Keterangan Jual Beli Tanah di Desa Pulau Semikat Kecamatan Sirapit Kabupaten Langkat.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut “Bagaimanakah Pelayanan Administrasi Penerbitan Surat Keterangan Jual Beli Tanah di Desa Pulau Semikat Kecamatan Sirapit Kabupaten Langkat ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan mendeskripsikan dan menganalisis Pelayanan Administrasi Penerbitan Surat Keterangan Jual Beli Tanah di Desa Pulau Semikat Kecamatan Sirapit Kabupaten Langkat.

1.4 Manfaat Penelitian

Sasaran dan manfaat dari pelaksanaan penelitian adalah :

- 1) Manfaat akademis, penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan wawasan berpikir ilmiah dan diharapkan dapat memperkaya khasanah konsep mengenai pelayanan administrasi pemerintahan desa.
- 2) Secara Praktis, diharapkan penelitian ini bermanfaat sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Desa di Desa Pulau Semikat Kecamatan Sirapit

Kabupaten Langkat dan diharapkan menjadi Kemudahan Akses Pelayanan bagi Masyarakat dalam administrasi penerbitan surat keterangan jual beli tanah.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelayanan

Pada hakikatnya pelayanan ialah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Adapun beberapa ahli berpendapat mengenai pelayanan, yaitu sebagai berikut:

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “ service” . Moenir dalam Mursyidah dkk, (2020:14) mendefinisikan “ pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.” Selanjutnya Moenir dalam Mursyidah dkk, (2020:17), mendefinisikan “ pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pada dasarnya terdapat dua jenis pelayanan yang dibutuhkan manusia meliputi layanan fisik yang bersifat pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain sebagai anggota organisasi.

Wasistiono dalam Mursyidah dkk, (2020:16), mendefinisikan “ pelayanan ialah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat” . Selanjutnya Lukman dalam

Mursyidah dkk, (2020:16,) mendefinisikan pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain ataupun mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Gronroos dalam Mursyidah dkk, (2020:17), mendefinisikan “ pelayanan ialah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan yang disediakan oleh pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan” .

Dari definisi tersebut dapat dipahami bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi, lembaga perusahaan atau individu.

Bentuk-bentuk pelayanan umum dibagi ke dalam tiga jenis, yaitu sebagai berikut:

1. Layanan secara lisan

Layanan secara lisan dilakukan oleh pegawai yang ada di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang lainnya yang mempunyai tugas untuk memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa saja yang membutuhkan pelayanan. Agar pelayanan secara lisan dapat berhasil sesuai dengan harapan maka terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemberi layanan, antarlain: Memahami masalah-masalah yang terdapat di bidangnya, penjelasan yang diperlukan secara lancar, benar, singkat dan jelas, bersikap sopan dan ramah, serta disiplin.

2. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan adalah bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya secara jumlah tetapi dalam pelayanannya juga. Layanan dengan tulisan cukup efisien khususnya bagi layanan yang diberikan jarak jauh dikarenakan faktor biaya. Layanan dengan tulisan dibagi ke dalam dua bagian yaitu: Layanan yang berupa petunjuk informasi dan sejenisnya yang ditujukan untuk orang-orang yang memiliki kepentingan agar lebih mudah dalam berurusan dengan instansi, layanan yang berupa dokumen tertulis atas permohonan, keluhan, pemberian, laporan, dan pemberitahuan.

3. Layanan dalam bentuk perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan biasanya terkombinasi dengan layanan secara lisan. Hal ini dikarenakan hubungan lisan yang paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan namun fokus lebih pada perbuatan yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Tujuan utamanya yaitu mendapatkan layanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan hanya sekedar penjelasan atau kesanggupan secara lisan.

2.2 Pengertian Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah proses yang dilakukan oleh organisasi, baik itu pemerintahan, lembaga publik, atau swasta, untuk menyediakan layanan terkait pengelolaan dokumen, informasi, dan prosedur administratif kepada masyarakat atau klien. Ini mencakup aktivitas yang memfasilitasi berbagai kebutuhan administratif, seperti penerbitan izin, pendaftaran, atau pengelolaan dokumen.

Menurut Sinambela (2010:128) dalam bukunya "Manajemen Pelayanan

Publik", pelayanan administrasi merujuk pada proses dan kegiatan yang dilakukan untuk menyediakan layanan kepada masyarakat dalam konteks administrasi pemerintahan atau organisasi publik. Sinambela menjelaskan bahwa pelayanan administrasi mencakup berbagai aspek yang penting dalam memastikan bahwa proses administrasi berjalan dengan efisien dan efektif.

1. Tujuan pelayanan administrasi adalah:

- a) Memfasilitasi Proses Administrasi: Memastikan bahwa semua prosedur administrasi dilakukan dengan benar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b) Memberikan Kepuasan Masyarakat: Menyediakan layanan yang cepat, akurat, dan transparan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.
- c) Meningkatkan Efisiensi: Mengelola proses administrasi dengan cara yang efisien untuk meminimalisir waktu dan biaya yang dikeluarkan.

2. Kriteria Pelayanan Administrasi

- a) Transparansi: Proses administrasi harus jelas dan terbuka, sehingga masyarakat memahami apa yang harus dilakukan dan berapa lama waktu yang dibutuhkan.
- b) Kepastian: Memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai proses dan hasil dari pelayanan administrasi yang mereka terima.
- c) Akuntabilitas: Petugas administrasi harus bertanggung jawab dan dapat dipertanggungjawabkan atas tindakan dan keputusan yang diambil selama proses pelayanan.
- d) Efisiensi dan Efektivitas: Proses administrasi harus dilakukan dengan cara yang efisien, mengurangi pemborosan waktu dan sumber daya, serta

efektif dalam mencapai tujuan pelayanan.

3. Aspek-aspek dalam Pelayanan Administrasi
 - a) Struktur Organisasi: Bagaimana struktur organisasi pelayanan administrasi diatur, termasuk pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab.
 - b) Hierarki dan Koordinasi: Mekanisme koordinasi antar bagian dan level hierarki dalam organisasi untuk memastikan kelancaran proses administrasi.

2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Hal yang sangat penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik yaitu kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik tidak lepas dari persepsi. Beberapa ahli mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai berikut :

Menurut pandangan Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2016:47) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistempelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula, dimana suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol baik sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui. Selanjutnya Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2016 :49) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberian pelayanan, strategi, dan pelanggan (*customers*).

Menurut Goetsch & Davis dalam Mursyidah dkk, (2020:33), Goetsch & Davis menyatakan bahwa “ kualitas pelayanan ialah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan yang mana pelayanan

dikatakan berkualitas jika dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan” . Selanjutnya Goetsch dan Davis (dalam Nurdin, 2019:15) mendefinisikan kualitas secara lebih luas cakupannya :“ Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” .

Hardiyansyah, (2018:33) “Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan” . Sinambela dkk.dalam Hardiyansyah, (2018:49). “kualitas ialah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).”

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

Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena para penyedia layanan tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Kesulitan ini timbul karena penyedia layanan tidak kompeten atau tidak terlatih. Namun kualitas pelayanan tentu tidak hanya ditentukan oleh faktor sumber daya manusia saja namun terdapat factor lain yang juga turut menentukan tingkatan kualitas pelayanan.

Menurut Zeithaml et. al. (dalam Mulyawan, 2016:51) :

“Harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan sangat dihubungi oleh informasi yang diperolehnya dari mulut ke mulut, kebutuhan-kebutuhan konsumen itu sendiri, pengalaman masa lalu dalam mengkonsumsi suatu produk, hingga pada komunikasi eksternal melalui iklan dan sebagainya” .

Kualitas pelayanan menurut Evans dan Lindsay dalam LAN edisi revisi (2009:20), dapat dilihat dari berbagai aspek yaitu, Jika kualitas pelayanan dilihat dari sudut pandang konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik/prima (*excellent*). Tetapi jika kualitas pelayanan dipandang dari aspek ” *product based*” , maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan. Namun jika kualitas pelayanan dilihat dari sudut “ *user based*”, maka kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan atau tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan. Sedangkan, jika dilihat dari “ *value based*”, maka kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara kegunaan atau kepuasan dengan harga.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu instansi pemerintahan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada masyarakat, sesama karyawan maupun pimpinan.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak

penyelenggara atau penyedia layanan, akan tetapi berdasarkan persepsi masyarakat/penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang dapat memberikan penilaian yang tepat dan menentukan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, namun jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

Pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila didalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara. Fokus pada kepentingan warganegara merupakan hal yang mutlak dilakukan oleh setiap unit pelayanan, dikarenakan keberadaan unit pelayanan publik bergantung pada ada tidaknya warga negara yang membutuhkan jasa pelayanan publik. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas sudah menjadi tuntutan bagi pemerintah, terlebih lagi saat ini pelayanan publik tidak hanya harus mampu bersaing dengan swasta, akan tetapi pelayanan publik juga harus mampu bersaing di tingkat Internasional. Kualitas pelayanan ini merupakan suatu hal yang sangat penting bagi organisasi penyedia pelayanan.

Jika kita berbicara tentang kualitas pelayanan maka yang menjadi fokus

pembicaraan adalah tentang kepuasan para penerima layanan. Kepuasan para penerima layanan hanya bisa dicapai melalui suatu pelayanan yang berkualitas. Istilah “ kualitas” menurut Tjiptonon (dalam Mulyawan, 2016:48) mengandung kriteria yang meliputi :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar; dan
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Ketujuh kriteria tersebut jelas tertuju pada upaya pemenuhan harapan para penerima layanan. Setiap penerima layanan jelas menghendaki kepuasan dari produk layanan yang diterimanya. Ketujuh kriteria di atas jelas tertuju pada upaya pemenuhan harapan para penerima layanan. Setiap penerima layanan jelas menghendaki kepuasan dari produk layanan yang diterimanya.

Kepuasan para penerima layanan ini merujuk pada ciri-ciri atau atribut pelayanan seperti yang dikatakan oleh Tjiptono dalam Mulyawan (2016 : 49) berikut:

- a) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
- c) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang

melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.

- e) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.

Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan, dan lain-lain.

2.4 Konsep Administrasi

Menurut Sinambela (2010:15), konsep administrasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

"Administrasi adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian sumber daya manusia, finansial, material, dan informasi dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif."

Dalam konteks ini, Sinambela menguraikan administrasi sebagai:

1. Proses Perencanaan: Menetapkan tujuan, strategi, dan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut.
2. Pengorganisasian: Mengatur dan menyusun sumber daya serta menentukan struktur organisasi agar proses administratif dapat berjalan dengan lancar.
3. Penggerakan: Melibatkan motivasi dan pengarahan kepada anggota organisasi agar mereka dapat bekerja sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan.
4. Pengendalian: Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan rencana untuk memastikan bahwa tujuan tercapai sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Sinambela menekankan bahwa administrasi melibatkan pengelolaan berbagai sumber daya dan proses untuk memastikan bahwa organisasi dapat

beroperasi secara optimal dan mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan cara yang efisien dan efektif.

Konsep administrasi dapat didefinisikan sebagai pendekatan sistematis untuk mengelola dan mengatur berbagai aspek dalam organisasi atau lembaga dengan tujuan mencapai efektivitas dan efisiensi dalam mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Berikut adalah definisi dan pemahaman tentang konsep administrasi secara rinci:

1. Definisi Konsep Administrasi

Administrasi adalah proses pengelolaan yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara sistematis dan terstruktur. Ini melibatkan berbagai aktivitas yang diperlukan untuk menjalankan operasi organisasi dengan efisien dan efektif.

2. Aspek-Aspek Utama dalam Konsep Administrasi

Perencanaan (*Planning*) Definisi: Proses menetapkan tujuan dan menentukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapainya. Ini melibatkan identifikasi kebutuhan, pembuatan strategi, dan pengembangan rencana aksi.

Tujuan: Memastikan bahwa semua aktivitas organisasi diarahkan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

3. Pengorganisasian (*Organizing*)

Definisi: Proses menyusun dan mengatur sumber daya serta menentukan struktur dan pembagian tugas dalam organisasi. Ini termasuk penetapan wewenang, tanggung jawab, dan hubungan antar bagian.

Tujuan: Menyediakan struktur yang jelas untuk pelaksanaan rencana dan memastikan penggunaan sumber daya secara optimal.

4. Penggerakan (*Leading/Directing*)

Definisi: Proses memotivasi dan memimpin anggota organisasi untuk bekerja dengan cara yang sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Ini melibatkan komunikasi, kepemimpinan, dan pengambilan keputusan.

Tujuan: Mendorong individu dan tim untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efisien.

5. Pengendalian (*Controlling*)

Definisi: Proses memantau dan mengevaluasi kinerja untuk memastikan bahwa kegiatan berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan. Ini melibatkan pengukuran hasil, analisis penyimpangan, dan pengambilan tindakan korektif.

Tujuan: Menjaga agar organisasi tetap berada pada jalur yang benar untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

6. Sumber Daya (*Resources*)

Definisi: Mengelola berbagai sumber daya yang diperlukan untuk menjalankan administrasi, termasuk manusia, finansial, material, dan informasi.

Tujuan: Memastikan bahwa sumber daya digunakan dengan efisien untuk mendukung proses administratif.

7. Konsep Administrasi dalam Praktik

Dalam praktiknya, administrasi melibatkan serangkaian kegiatan yang saling terkait untuk mencapai tujuan organisasi. Proses ini harus dilakukan dengan pertimbangan terhadap efisiensi dan efektivitas, serta sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku. Administrasi yang baik mengutamakan:

- a) Efisiensi: Penggunaan sumber daya yang optimal untuk menghasilkan

hasil dengan biaya minimum.

- b) Efektivitas: Pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dengan cara yang tepat.

Pentingnya Konsep administrasi penting karena:

- a. Meningkatkan Koordinasi: Menyediakan kerangka kerja untuk mengkoordinasikan aktivitas dan sumber daya dalam organisasi.
- b. Memfasilitasi Pengambilan Keputusan: Membantu dalam proses pengambilan keputusan yang strategis dan operasional.
- c. Menjamin Kepatuhan: Memastikan bahwa semua kegiatan dilaksanakan sesuai dengan standar dan regulasi yang berlaku.

Secara keseluruhan, administrasi adalah kunci untuk mengelola organisasi dengan baik, menjamin pencapaian tujuan, dan memastikan operasi yang lancar dan terkoordinasi.

2.5 Surat Keterangan Jual Beli Tanah

Surat Keterangan adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh instansi, pejabat, atau pihak berwenang yang memberikan informasi, verifikasi, atau penjelasan mengenai suatu hal tertentu. Surat keterangan sering digunakan untuk membuktikan atau mengonfirmasi kondisi, status, atau fakta tertentu yang berkaitan dengan individu, kelompok, atau situasi tertentu. Berikut adalah beberapa aspek penting tentang pengertian surat keterangan:

1. Dokumen Resmi: Surat ini merupakan dokumen yang memiliki kekuatan

hukum atau administratif, yang dikeluarkan oleh pihak berwenang atau instansi terkait.

2. Pernyataan Tertulis: Berisi pernyataan atau informasi tertulis yang menjelaskan suatu kondisi, status, atau fakta tertentu.
3. Verifikasi dan Penjelasan: Menyediakan verifikasi atau penjelasan mengenai sesuatu yang memerlukan bukti atau konfirmasi, seperti status kependudukan, keuangan, atau kepemilikan.

Tujuan Surat Keterangan Pembuktian Status: Membuktikan status atau kondisi tertentu dari individu atau entitas, seperti status pekerjaan, status pernikahan, atau kepemilikan suatu barang.

Pengajuan Administrasi: Digunakan dalam pengajuan atau proses administratif, seperti pengajuan visa, pinjaman, atau pendaftaran. Verifikasi Data: Memverifikasi atau mengonfirmasi data atau informasi yang diperlukan dalam proses hukum atau administrasi.

Jenis-Jenis Surat Keterangan Surat Keterangan Domisili : Mengonfirmasi alamat atau tempat tinggal seseorang yang dikeluarkan oleh pihak berwenang, seperti kepala desa atau lurah.

Surat Keterangan Kerja: Menyatakan bahwa seseorang bekerja di suatu perusahaan atau instansi tertentu, termasuk posisi dan masa kerja.

Surat Keterangan Tidak Mampu: Dikeluarkan oleh instansi sosial atau pemerintah untuk menyatakan bahwa seseorang atau keluarga berada dalam kondisi ekonomi tidak mampu.

Surat Keterangan Kesehatan: Dikeluarkan oleh dokter atau rumah sakit untuk menyatakan kondisi kesehatan seseorang.

Surat Keterangan Jual Beli Tanah: Menyatakan bahwa telah terjadi transaksi jual beli tanah dan memberikan rincian terkait transaksi tersebut.

a) Komponen Umum Surat Keterangan

Judul Surat: Menyebutkan jenis surat, misalnya "Surat Keterangan Kerja" atau "Surat Keterangan Domisili."

Tanggal dan Tempat Pembuatan: Mencantumkan informasi tentang kapan dan di mana surat tersebut dibuat.

Identitas Pihak-Pihak Terkait: Menyebutkan nama, alamat, dan informasi relevan dari pihak yang mengeluarkan surat dan pihak yang menjadi subjek surat.

Isi Surat: Menjelaskan informasi atau pernyataan yang ingin dikonfirmasi atau diberikan, disertai dengan detail yang diperlukan.

Tanda Tangan dan Cap: Tanda tangan pejabat atau pihak yang berwenang serta cap resmi jika diperlukan.

Keterangan Tambahan: Menyediakan informasi tambahan yang mungkin diperlukan untuk memperjelas isi surat.

b) Pentingnya Surat Keterangan

Kepastian Hukum dan Administratif: Memberikan bukti sah dan resmi mengenai informasi atau status tertentu yang diperlukan dalam berbagai proses administratif.

Mempermudah Proses: Mempermudah berbagai proses pengajuan atau verifikasi yang memerlukan konfirmasi resmi.

Dokumentasi Resmi: Menyediakan dokumentasi resmi yang dapat digunakan untuk kepentingan hukum atau administrasi di masa depan.

Surat keterangan sangat penting dalam konteks administrasi dan hukum karena menyediakan bukti yang diperlukan untuk berbagai keperluan administratif dan legal.

Surat Keterangan Jual Beli Tanah adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pihak berwenang yang menyatakan bahwa telah terjadi transaksi jual beli tanah antara pihak-pihak yang terlibat. Surat ini berfungsi sebagai bukti sah dan legalitas dari transaksi tersebut dan sering digunakan dalam proses administrasi kepemilikan tanah. Berikut adalah komponen dan proses yang umumnya terlibat dalam pembuatan surat keterangan jual beli tanah:

1. Komponen Surat Keterangan Jual Beli Tanah
 - a. Judul Dokumen Biasanya bertuliskan "Surat Keterangan Jual Beli Tanah."
 - b. Tanggal dan Tempat Pembuatan Mencantumkan tanggal dan lokasi tempat surat tersebut dibuat.
2. Identitas Para Pihak
 - a. Penjual: Nama lengkap, alamat, nomor identitas (KTP, misalnya), dan
 - b. informasi lain yang relevan.
 - c. Pembeli: Nama lengkap, alamat, nomor identitas, dan informasi lain yang relevan.
3. Deskripsi Tanah
 - a. Lokasi: Alamat lengkap atau deskripsi lokasi tanah.
 - b. Ukuran: Luas tanah yang dijual.
 - c. Batas-batas Tanah: Batas-batas tanah yang dijelaskan secara rinci (misalnya, batas utara, selatan, timur, barat).

- d. Status Hak: Status kepemilikan tanah (misalnya, sertifikat hak milik, hak guna bangunan).
4. Rincian Transaksi
 - a. Harga Jual: Harga yang disepakati untuk transaksi jual beli.
 - b. Metode Pembayaran: Cara pembayaran yang dilakukan (tunai, transfer bank, dll.).
 - c. Tanggal Transaksi: Tanggal kapan transaksi dilakukan atau kapan pembayaran dilakukan.
 5. Pernyataan dan Kesepakatan

Pernyataan bahwa penjual telah menerima pembayaran dari pembeli dan menyetujui penjualan tanah.

Pernyataan bahwa pembeli setuju membeli tanah dan telah melakukan pembayaran sesuai kesepakatan.
 6. Tanda Tangan dan Nama

Penjual: Tanda tangan dan nama lengkap.

Pembeli: Tanda tangan dan nama lengkap.

Saksi (jika diperlukan): Tanda tangan dan nama lengkap saksi yang dapat memverifikasi transaksi.
 7. Pengesahan

Pengesahan dari pihak berwenang, seperti kepala desa atau notaris, jika diperlukan, untuk memastikan legalitas surat.
 8. Proses Pembuatan Surat Keterangan Jual Beli Tanah
 - a. Penyusunan Dokumen

Pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi menyiapkan dan menyusun

surat keterangan dengan mencantumkan semua informasi yang relevan.

9. Pengumpulan Dokumen Pendukung

Mengumpulkan dokumen pendukung seperti sertifikat tanah, KTP penjual dan pembeli, serta bukti pembayaran.

10. Pengesahan (Jika Diperlukan)

Mengunjungi kantor desa atau notaris untuk mendapatkan pengesahan atau legalisasi dokumen, jika diperlukan oleh hukum setempat.

11. Penandatanganan

Semua pihak terkait menandatangani surat keterangan untuk menyetujui dan mengesahkan isi dari dokumen.

12. Penyimpanan dan Pendaftaran

Menyimpan salinan surat keterangan untuk arsip pribadi dan mendaftarkannya ke instansi terkait jika diperlukan, seperti kantor pertanahan, untuk memperbarui data kepemilikan tanah.

13. Pentingnya Surat Keterangan Jual Beli Tanah

- a. **Bukti Transaksi:** Menyediakan bukti sah bahwa transaksi jual beli tanah telah terjadi.
- b. **Legalitas:** Menjamin bahwa transaksi dilakukan sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku.
- c. **Administrasi:** Membantu dalam proses administrasi dan pendaftaran hak milik tanah baru di kantor pertanahan.

Surat keterangan jual beli tanah adalah elemen penting dalam proses jual beli properti, dan penting untuk memastikan bahwa semua langkah dilakukan

sesuai dengan peraturan untuk menghindari masalah hukum di masa depan.

Prosedur Pelayanan Surat Keterangan Jual Beli Tanah di Desa Pulau Semikat Kecamatan Sirapit Kabupaten Langkat :

- a. Pengajuan : Pemohon mengajukan permohonan penerbitan Surat Keterangan
- b. Jual Beli Tanah ke Kantor Desa.
- c. Verifikasi : Petugas melakukan verifikasi data dan dokumen pendukung yang diajukan oleh pemohon.
- d. Penerbitan : Setelah verifikasi, Kepala Desa menerbitkan Surat Keterangan Jual Beli Tanah.

Persyaratan Administrasi Surat Keterangan Jual Beli Tanah di Desa Pulau Semikat Kecamatan Sirapit Kabupaten Langkat :

1. Fotokopi KTP : Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemilik tanah.
2. Bukti Pembayaran : Bukti pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) terakhir.
3. Sertifikat Tanah : Sertifikat asli atau Surat Keterangan Kepemilikan Tanah.
4. Surat Pernyataan : Surat pernyataan jual beli tanah yang ditandatangani pihak penjual dan pembeli.

Biaya dan Waktu Pelayanan Surat Keterangan Jual Beli Tanah di Desa Pulau Semikat Kecamatan Sirapit Kabupaten Langkat :

- a. Biaya Pelayanan : Gratis
- b. Waktu Pelayanan : 3 hari kerja

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Judul ,Tahun	Metodologi	Hasil Penelitian
1.	Yogiri Calvinando pada tahun (2021) Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani Di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir	Kualitatif	bahwa masih tidak adanya kejelasan biaya dalam proses pembuatan surat keterangan tanah untuk per persil tanah. Seperti tidak adanya standarisasi biaya untuk per-meternya atau per satuan luasnya
2.	Royke Rampengan pada tahun (2021) Kualitas Pelayanan Akte Jual Beli di Kantor Kecamatan Kema Kabupaten Minahasa Utara. Objek pada penelitian sebelumnya adalah Kantor Camat Kema Kabupaten Minahasa Utara.	Kualitatif	bahwa Kualitas Pelayanan Akta Jual Beli di Kantor Kecamatan Kema Kabupaten Minahasa Utara sudah cukup memuaskan.
3.	Arifha Qurrata A'yun pada tahun (2019) Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang.	Kualitatif	Proses Pelaksanaan Administrasi Pertanahan Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang masih dapat dikatakan berhasil dalam hal adanya proses pendaftaran tanah yang sesuai atau selaras dengan Undang-Undang No 5 Tahun 1960 (UUPA) serta peraturan pelaksanalainnya..
4.	Mar'atus Saleha pada tahun (2020) yang Meneliti tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tanah Di Lihat Dari Aspek Assurance Pada Kantor Kelurahan Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur.	Kualitatif	Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tanah Dilihat Dari Aspek Assurance Pada Kantor Kelurahan Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur dapat dikategorikan Assurance

Penelitian ini dilakukan dengan acuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yogiri Calvinando pada tahun (2021) yang meneliti tentang Evaluasi Pelayanan Surat Keterangan Tanah Pasca Pemekaran Kelurahan Madani Di Kecamatan Reth Kabupaten Indragiri Hilir. Objek pada penelitian sebelumnya adalah Kantor Camat Reth Kabupaten Indragiri Hilir.

Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah bahwa masih tidak adanya kejelasan biaya dalam proses pembuatan surat keterangan tanah untuk per persil tanah. Seperti tidak adanya standarisasi biaya untuk per-meternya atau per satuan luasnya. Penelitian Yogiri menyoroti ketidakjelasan biaya dalam pelayanan administrasi, yang menunjukkan kurangnya transparansi dan standar dalam proses penerbitan surat tanah. Hal ini memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan penulis lakukan dimana juga menemukan masih kurangnya transparansi informasi, khususnya terkait biaya dan waktu proses dalam penerbitan Surat Keterangan Jual Beli Tanah di Desa Pulau Semikat. Dengan demikian, kedua penelitian ini saling memperkuat pentingnya kejelasan informasi sebagai indikator kualitas pelayanan publik.

Royke Rampengan pada tahun (2021) yang meneliti tentang Kualitas Pelayanan Akte Jual Beli di Kantor Kecamatan Kema Kabupaten Minahasa Utara. Objek pada penelitian sebelumnya adalah Kantor Camat Kema Kabupaten Minahasa Utara.

Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah bahwa Kualitas Pelayanan Akta Jual Beli di Kantor Kecamatan Kema Kabupaten Minahasa Utara sudah cukup

memuaskan. Royke menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di lokasi penelitiannya sudah cukup memuaskan. Ini bisa menjadi pembanding positif bagi penelitian Ansari yang menemukan adanya kekurangan dalam komunikasi informasi dan masih terbatasnya pemanfaatan teknologi. Maka, penelitian Royke memberi gambaran bahwa dengan sistem pelayanan yang lebih baik, kualitas pelayanan bisa ditingkatkan, yang sejalan dengan saran Ansari untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi.

Arifha Qurrata A'yun pada tahun (2019) yang meneliti tentang Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang.

Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah bahwa Proses Pelaksanaan Administrasi Pertanahan Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang masih dapat dikatakan berhasil dalam hal adanya proses pendaftaran tanah yang sesuai atau selaras dengan Undang-Undang No 5 Tahun 1960 (UUPA) serta peraturan pelaksanaannya. Arifha menekankan bahwa pelayanan administrasi pertanahan sudah berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku (UUPA). Ini relevan dengan temuan Ansari bahwa secara umum prosedur pelayanan administrasi sudah sesuai ketentuan, meski masih terdapat kendala dalam efisiensi waktu dan komunikasi. Dengan kata lain, meskipun sudah sesuai aturan, pelaksanaan di lapangan tetap butuh evaluasi dalam aspek kualitas pelayanan dan efektivitas.

Mar'atus Saleha pada tahun (2020) yang meneliti tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tanah Di Lihat Dari Aspek Assurance Pada Kantor Kelurahan Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur.

Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tanah Dilihat Dari Aspek *Assurance* Pada Kantor Kelurahan Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur dapat dikategorikan *Assurance*. Mar'atus menitikberatkan pada aspek *assurance* kepercayaan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Penelitian Ansari juga mencantumkan *assurance* sebagai salah satu indikator pengukuran kualitas pelayanan (berdasarkan teori Zeithaml), yang digunakan dalam menganalisis pelayanan di Desa Pulau Semikat. Hal ini menunjukkan bahwa indikator *assurance* memiliki peran penting dalam menilai kualitas pelayanan administratif.

Penelitian yang dilakukan mengenai pelayanan administrasi penerbitan surat keterangan jual beli tanah di Desa Pulau Semikat Kecamatan Sirapit Kabupaten Langkat memiliki sejumlah persamaan dan perbedaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang membahas topik serupa dalam konteks pelayanan administrasi pertanahan.

Secara umum, terdapat beberapa persamaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Pertama, seluruh penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam realitas pelayanan administrasi berdasarkan persepsi dan pengalaman para informan. Kedua, fokus utama dari seluruh penelitian adalah pada pelayanan administrasi di bidang pertanahan, khususnya dalam proses penerbitan surat atau akta yang terkait dengan transaksi jual beli tanah. Ketiga, baik penelitian ini maupun penelitian terdahulu menyoroiti adanya permasalahan dalam kualitas pelayanan publik, seperti ketidakjelasan prosedur, kurangnya transparansi

informasi, serta lambannya proses pelayanan. Keempat, semua penelitian tersebut bertujuan memberikan rekomendasi perbaikan terhadap kualitas layanan, agar masyarakat sebagai pengguna jasa memperoleh kepastian hukum dan kemudahan akses pelayanan.

Namun demikian, terdapat pula beberapa perbedaan yang mencolok. Penelitian ini dilaksanakan di tingkat desa, yaitu di Desa Pulau Semikat, sedangkan sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan di tingkat kecamatan atau kelurahan, seperti di Kecamatan Kema (Royke) dan Kelurahan Ampah Kota (Mar'atus). Dari segi objek studi, penelitian ini secara khusus meneliti Surat Keterangan Jual Beli Tanah (SKJBT), sedangkan penelitian lain seperti oleh Royke Rampengan lebih menitikberatkan pada akta jual beli tanah yang secara hukum berada di bawah kewenangan PPAT. Permasalahan utama yang diangkat juga berbeda; penelitian ini menyoroti masalah kurangnya transparansi informasi, belum adanya pemanfaatan teknologi informasi, serta proses pelayanan yang belum efisien, sementara penelitian Yogiri menyoroti ketiadaan standar biaya, dan Mar'atus lebih fokus pada aspek assurance atau jaminan pelayanan dari aparatur. Selain itu, pada aspek pemanfaatan teknologi, penelitian ini memberikan perhatian khusus pada minimnya digitalisasi layanan, sedangkan penelitian-penelitian sebelumnya belum banyak membahas isu ini secara eksplisit. Tingkat kepuasan masyarakat juga bervariasi, di mana dalam penelitian Royke pelayanan dianggap cukup memuaskan, sedangkan dalam penelitian ini masih terdapat keluhan masyarakat terhadap kejelasan informasi dan lamanya waktu pelayanan.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya melengkapi temuan-temuan sebelumnya, tetapi juga memberikan kontribusi baru dalam hal penguatan

pentingnya digitalisasi, transparansi, dan efisiensi dalam pelayanan administrasi desa, serta mempertegas bahwa meskipun prosedur telah sesuai aturan, masih banyak aspek teknis dan operasional yang memerlukan perbaikan nyata di lapangan.



2.7 Kerangka Berpikir

Pelayanan administrasi merujuk pada proses dan kegiatan yang dilakukan untuk menyediakan layanan kepada masyarakat dalam konteks administrasi pemerintahan atau organisasi publik. Sinambela menjelaskan bahwa pelayanan administrasi mencakup berbagai aspek yang penting dalam memastikan bahwa proses administrasi berjalan dengan efisien dan efektif..

Fokus pada kepentingan warga negara merupakan hal yang mutlak dilakukan oleh setiap unit pelayanan, dikarenakan keberadaan unit pelayanan publik bergantung pada ada tidaknya warga negara yang membutuhkan jasa pelayanan publik. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas sudah menjadi tuntutan bagi pemerintah Terlebih saat ini, pelayanan publik tidak hanya harus mampu berkompetisi dengan swasta, namun juga pelayanan publik juga harus mampu bersaing di tingkat Internasional. Kualitas pelayanan ini merupakan suatu hal yang sangat penting bagi organisasi penyedia pelayanan.

Ada beberapa yang menjadi kendala administrasi dalam penerbitan surat keterangan jual beli tanah di desa tersebut:

- a) **Prosedur dan Persyaratan yang Tidak Jelas:** Masyarakat sering menghadapi kesulitan dalam memahami prosedur dan persyaratan yang diperlukan untuk penerbitan surat keterangan jual beli tanah. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya sosialisasi atau dokumentasi yang tidak memadai
- b) **Keterbatasan Sumber Daya:** Kurangnya sumber daya manusia dan

infrastruktur di kantor desa dapat memperlambat proses administrasi. Banyak kasus di mana staf administratif tidak cukup terlatih atau jumlahnya tidak memadai untuk menangani permintaan yang tinggi.

- c) Masalah Dokumentasi: Beberapa transaksi jual beli tanah mungkin tidak didukung oleh dokumen-dokumen yang lengkap atau sah, sehingga menghambat proses penerbitan surat keterangan. Hal ini sering kali disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat mengenai dokumen yang diperlukan.
- d) Proses yang Berbelit-belit: Proses administrasi yang rumit dan berbelit-belit dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi warga desa. Hal ini bisa mengakibatkan keterlambatan atau bahkan kegagalan dalam penerbitan surat keterangan jual beli tanah.

Berdasarkan permasalahan penelitian tersebut, maka penulis menggunakan teori Sinambela (2010:128) untuk membantu menjawab permasalahan penelitian yang terdiri dari:

1. Prosedur dan Persyaratan yang Tidak Jelas
2. Keterbatasan Sumber Daya
3. Masalah Dokumentasi
4. Proses yang Berbelit-belit

Teori Sinambela (2010) dipilih sebagai landasan teori karena secara komprehensif menjelaskan dimensi-dimensi penting dalam pelayanan administrasi publik, yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Teori ini menguraikan adanya 3 kriteria dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi, yaitu:

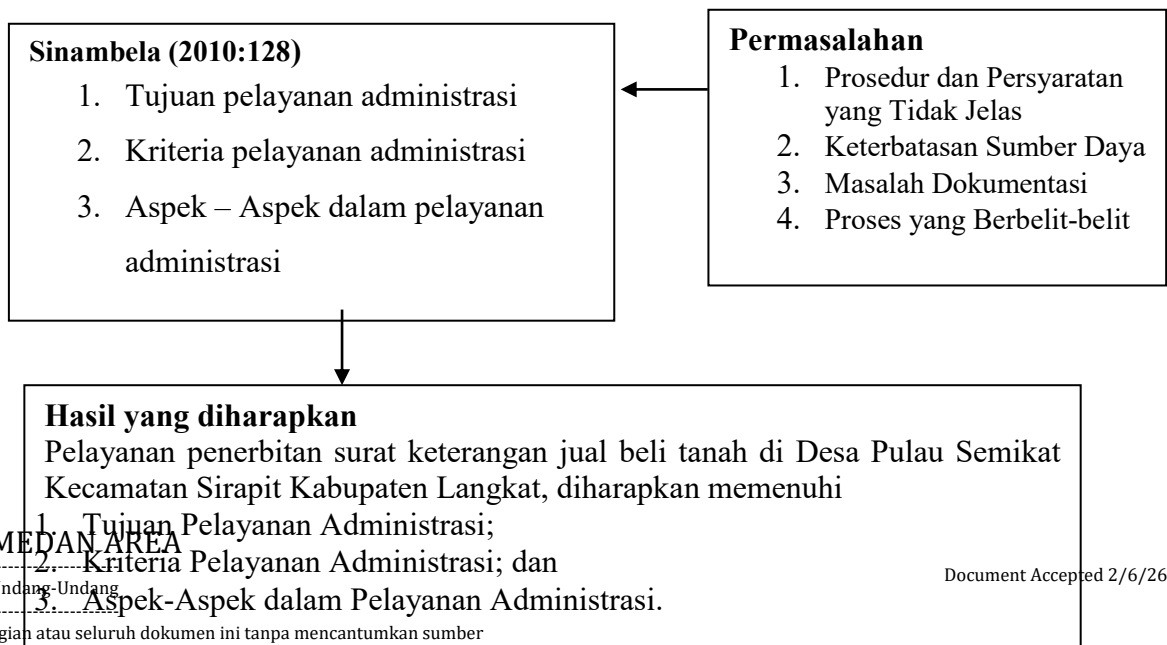
- a) Tujuan pelayanan administrasi
- b) Kriteria pelayanan administrasi
- c) Aspek – Aspek dalam pelayanan administrasi

Oleh karena itu teori ini mampu menguraikan secara sistematis hubungan antara tujuan, kriteria, dan aspek teknis pelayanan dengan permasalahan yang nyata di lapangan, seperti:

- a. Tidak jelasnya prosedur, berkaitan dengan aspek prosedural dan tujuan pelayanan.
- b. Keterbatasan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana, berdampak pada pemenuhan kriteria efisiensi dan efektivitas.
- c. Masalah dokumentasi, menunjukkan kelemahan pada aspek tata kelola dokumen sebagai bagian dari aspek pelayanan.
- d. Proses berbelit-belit, menunjukkan permasalahan dalam aspek birokrasi, kompetensi, dan kejelasan prosedur.

Dengan demikian, teori ini sangat tepat dijadikan pijakan untuk menganalisis dan merumuskan perbaikan pelayanan administrasi di tingkat desa, khususnya dalam konteks penerbitan surat jual beli tanah.

Tabel 2.2 Kerangka Berpikir





BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Bentuk Penelitian

Bentuk penelitian bersifat pendekatan deskriptif kualitatif, yakni Menggali pemahaman mendalam tentang proses administrasi penerbitan surat keterangan jual beli tanah, serta persepsi dan pengalaman dari pegawai administrasi dan masyarakat. Metode penelitian kualitatif juga sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting) yang disebut juga sebagai metode etnographi. Karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya yang disebut sebagai metode kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif (Sugiyono, 2011).

Menurut Bogman dan Taylor dalam Moleong (1990), metode penelitian kualitatif ialah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik/utuh. Jenis Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, artinya data yang dikumpulkan bukan berupa data angka, karena data yang ditulis dalam penelitian ini berupa hasil wawancara mengenai pelayanan umum di kecamatan sirapit yang berasal dari narasumber langsung, data hasil observasi dilapangan, dokumen mengenai pelayanan administrasi di desa pulau semikan kecamatan sirapit, serta catatan peneliti dan dokumen resmi lainnya yang mendukung.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama Bulan Feb 2025 s/d April 2025.

Adapun penelitian ini dilaksanakan di Desa Pulau Semikat Kecamatan Sirapit Kabupaten Langkat. Adapun alasan pemilihan daerah-daerah tersebut adalah karena Desa Pulau Semikat dipilih karena merupakan lokasi langsung di mana administrasi penerbitan surat keterangan jual beli tanah dilakukan dan Lokasi yang dipilih memungkinkan akses yang memadai untuk pengumpulan data, wawancara, dan observasi.

Tabel 2 Waktu Penelitian

No	Uraian Kegiatan	2024		2025									
		Nov	Des	Jan	Feb	Mar	April	Mei	Juni	Juli	Agus	Sep	
1.	Penyusunan Proposal	■											
2.	Seminar Proposal	■											
3.	Perbaikan Proposal		■	■	■								
4.	Penelitian		■	■	■	■	■	■	■				
5.	Penyusunan Tesis					■	■	■	■	■			
6.	Seminar Hasil										■	■	■
7.	Perbaikan Tesis										■	■	■
8.	Sidang Meja Hijau											■	■

3.3 Informan Penelitian

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Menurut Bagong Suyatno (2010:172) informan penelitian meliputi beberapa macam, yaitu:

- a) informan kunci merupakan orang-orang yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian,
- b) informan utama merupakan orang yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti,
- c) informan tambahan merupakan orang-orang yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Dalam penelitian ini yang akan menjadi informan penelitian adalah para pegawai yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan surat keterangan jual beli tanah di Desa pulau semikat kecamatan sirapit dan beberapa orang luar sebagai penerima layanan yaitu diantaranya :

1. Informasi Kunci : selaku Kepala Camat
2. Informasi Utama : Selaku Kepala Desa
3. Informasi Tambahan : a). Selaku Pegawai Administrasi
b). Selaku Masyarakat

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian ilmiah karena data yang dihasilkan digunakan untuk memecahkan masalah yang ada. Alat pengumpul data berfungsi untuk mengumpulkan data yang ada di lapangan yang diperlukan dalam kegiatan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak menggunakan observasi berperan serta (*participan observation*), wawancara mendalam (*in depth*

interview), dan dokumentasi. Catherine Marshall, Gretchen B. Rossman dalam Hardani dkk (2020:122), menyatakan bahwa: *the fundamental methods relied on by qualitative researchers for gathering information are, participation in the setting, direct observation, in-depth interviewing, document review.*

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ada tiga, yaitu antara lain :

a. Wawancara (*interview*)

Menurut buku metode Penelitian Kualitatif Sugiyono (2012;137) menjelaskan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data wawancara adalah percakapan atau Tanya jawab langsung kepada masyarakat yang diarahkan dengan tujuan tertentu. Teknik yang digunakan adalah metode *Interview*, dimana penelitian mengajukan pertanyaan –pertanyaan yang telah dipersiapkan kemudian langsung dijawab langsung oleh masyarakat tersebut. Merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yakni melalui kontak atau hubungan pribadi antara peneliti dengan sumber data (informan). Komunikasi tersebut dapat dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara langsung, wawancara dilakukan dengan cara “ *face to face*” artinya peneliti berhadapan langsung dengan informan untuk menanyakan secara lisan hal-hal yang berkaitan dengan fokus penelitian dan peneliti mencatat jawaban dari informan.

Nazir dalam Hardani dkk (2020:138), berpendapat bahwa wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan narasumber atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan

wawancara). Metode wawancara dalam penelitian ini digunakan sebagai teknik utama untuk menggali informasi secara mendalam dari para informan yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam pelayanan administrasi penerbitan Surat Keterangan Jual Beli Tanah. Data yang diperoleh bersifat kualitatif dan menggambarkan persepsi, pengalaman, serta harapan para pihak terkait terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan di Desa Pulau Semikat.

b. Observasi (pengamatan)

Pengumpulan data untuk menjawab masalah penelitian dengan cara melakukan pengamatan yakni mengamati gejala yang diteliti secara langsung. Teknik pengamatan ini memungkinkan peneliti melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya. Riyanto dalam Hardani dkk (2020:125), menyatakan bahwa observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap obyek penelitian. Observasi dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung. Adapun data yang di ambil dalam observasi adalah data-data seperti perilaku pegawai saat melayani, proses pelayanan pegawai terhadap masyarakat, pimpinan yang memberikan arahan, pegawai disdukcapil yang sedang rapat. Dalam penelitian ini, observasi langsung (*direct observation*) digunakan sebagai salah satu metode pengumpulan data kualitatif. Teknik ini dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas dan interaksi yang terjadi dalam proses pelayanan administrasi di Kantor Desa Pulau Semikat.

Observasi dilakukan oleh peneliti secara partisipatif, artinya peneliti hadir di lokasi sebagai pengamat yang tidak terlibat secara langsung dalam pelayanan, tetapi cukup dekat untuk melihat proses secara nyata.

Observasi dilaksanakan untuk melengkapi data dari wawancara dan dokumentasi, serta untuk memastikan validitas data melalui cross-check antara apa yang dikatakan oleh informan dan apa yang terjadi di lapangan.

Berikut beberapa aspek atau elemen yang diamati selama proses observasi berlangsung:

1. Perilaku Petugas Administrasi

- a) Cara petugas melayani masyarakat (ramah atau tidak)
- b) Respon terhadap pertanyaan masyarakat
- c) Tingkat keterampilan petugas dalam menjelaskan prosedur
- d) Kedisiplinan waktu dan kehadiran petugas

2. Proses Pelayanan

- a) Tahapan proses dari awal hingga selesai
- b) Waktu yang dibutuhkan dalam setiap tahapan
- c) Hambatan yang terjadi selama proses pelayanan
- d) Kepadatan antrean atau lama masyarakat menunggu

3. Kondisi Fasilitas dan Lingkungan Kantor Desa

- a) Kebersihan dan kerapian ruang pelayanan
- b) Ketersediaan fasilitas pendukung (meja, kursi, papan informasi)
- c) Kualitas sarana dan prasarana fisik (komputer, rak arsip, pencahayaan, dsb.)
- d) Aksesibilitas bagi masyarakat (misalnya lansia atau penyandang disabilitas)

4. Interaksi Antara Petugas dan Masyarakat

- a) Bentuk komunikasi antara petugas dengan warga (formal/informal)

- b) Kejelasan informasi yang diberikan
- c) Kemampuan petugas dalam menangani keluhan atau kebingungan warga

5. Situasi Umum Selama Jam Pelayanan

- a) Kepadatan pengunjung
 - b) Ketertiban dan suasana di kantor pelayanan
 - c) Apakah ada sistem antrean atau tidak
 - d) Aktivitas lain di luar pelayanan, seperti rapat atau pengarahan
- c. Dokumentasi

Selain melalui wawancara, observasi, informasi juga diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumen. Yaitu, surat-surat, catatan harian, cendra mata, laporan, photo-photo serta vidio dokumentasi kegiatan. Sugiyono dalam Hardani dkk (2020:150), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersumber dari dokumen tertulis, arsip, dan bukti visual yang relevan dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data dari wawancara dan observasi serta memberikan bukti autentik atas kegiatan dan proses administrasi di lapangan. Adapun data yang dikumpulkan melalui dokumentasi adalah dokumen resmi yang berisi catatan formal seperti :

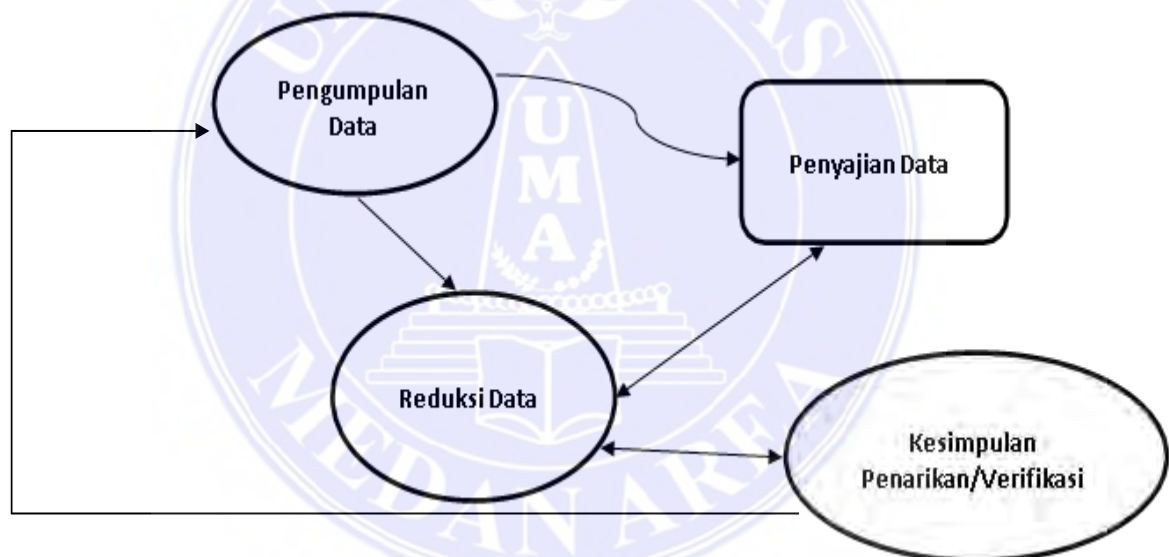
1. Laporan pelayanan pengurusan Surat keterangan jual beli tanah.
2. Jumlah Rekomendasi pengajuan pengurusan Surat keterangan jual beli

tanah.

3. Data Jumlah tanah yang bermasalah.

3.5 Teknik Analisis Data

Dari hasil penelitian yang telah disimpulkan secara deskriptif kualitatif, sehingga dapat memberikan penjelasan yang rinci, sistematis dan akurat tentang permasalahan yang telah diangkat dan dirumuskan. Menurut Miles & Huberman (1992: 16) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai keempat alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1 Model analisis interaktif Miles

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan upaya untuk mengumpulkan data dengan berbagai macam cara seperti ; observasi, wawancara, dokumentasi dan sebagainya. Untuk pengumpulan data berdasarkan kebutuhan teori Sinambela (2010:128), berikut adalah beberapa kategori data yang dapat dikumpulkan:

1. Tujuan Pelayanan Administrasi

- a) Data terkait proses administrasi yang memfasilitasi penerbitan Surat Keterangan Jual Beli Tanah, termasuk pengelolaan dokumen yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b) Data tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh aparat desa, serta seberapa efektif pelayanan tersebut dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

2. Kriteria Pelayanan Administrasi

- a) **Transparansi:** Pengumpulan data mengenai sejauh mana informasi tentang biaya, waktu, dan tahapan prosedur pelayanan telah disampaikan kepada masyarakat.
- b) **Kepastian:** Data tentang kepastian waktu dan hasil dari pelayanan yang diterima masyarakat.
- c) **Akuntabilitas:** Informasi mengenai sejauh mana petugas administrasi dapat mempertanggungjawabkan tugas dan keputusan yang diambil.
- d) **Efisiensi:** Data terkait durasi waktu yang dibutuhkan dalam tiap tahapan proses penerbitan Surat Keterangan Jual Beli Tanah.
- e) **Efektivitas:** Data mengenai apakah prosedur pelayanan sudah mencapai tujuan yang ditetapkan, yakni penerbitan surat yang sah sesuai ketentuan.

3. Aspek-aspek dalam Pelayanan Administrasi

- a) **Struktur Organisasi:** Pengumpulan data terkait pembagian tugas dan tanggung jawab di dalam pemerintahan desa untuk mengelola administrasi penerbitan Surat Keterangan Jual Beli Tanah.

- b) Koordinasi: Data tentang interaksi antara berbagai bagian yang terlibat dalam penerbitan surat, seperti pemeriksaan dokumen oleh petugas desa, dan tingkat komunikasi antar bagian dalam memastikan proses pelayanan berjalan lancar.
- c) Pengelolaan Sumber Daya: Data mengenai bagaimana sumber daya manusia dan teknologi informasi dikelola untuk meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan administrasi.

2. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung. Antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak waktu penelitiannya memutuskan (seringkali tanpa disadari sepenuhnya) kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data mana yang dipilihnya. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugusgugus, membuat partisi, membuat memo). Reduksi data/transformasi ini berlanjut terus sesudah penelian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Reduksi data merupakan bagian dari analisis.

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-

kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data peneliti tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikasi. Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara, yakni: melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya. Kadangkala dapat juga mengubah data ke dalam angka-angka atau peringkat-peringkat, tetapi tindakan ini tidak selalu bijaksana.

3. Penyajian Data

Miles & Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi: berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar atautkah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

4. Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis (peneliti) selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin

menjadi begitu seksama dan menghabiskan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya.

3.6 Definisi Konsep dan Operasional

3.6.1 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah unsur penelitian yang menjelaskan tentang karakteristik sesuatu masalah yang hendak diteliti. Dalam konteks penelitian ini, pelayanan administrasi diartikan sebagai proses dan kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintahan desa dalam menyediakan layanan kepada masyarakat, khususnya dalam penerbitan surat keterangan jual beli tanah. Menurut Sinambela (2010:128), pelayanan administrasi merupakan bagian integral dari manajemen pelayanan publik yang bertujuan untuk memfasilitasi pelaksanaan proses administrasi secara efisien dan efektif, memberikan kepuasan kepada masyarakat, serta menjamin adanya transparansi, kepastian, dan akuntabilitas. Pelayanan administrasi yang berkualitas mencakup berbagai aspek penting, seperti struktur organisasi yang jelas, mekanisme koordinasi antar bagian, serta pemanfaatan sumber daya yang optimal. Oleh karena itu, pelayanan administrasi penerbitan surat keterangan jual beli tanah harus dilakukan dengan memperhatikan prosedur yang tepat, penyampaian informasi yang terbuka, dan tata kelola yang akuntabel agar dapat memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

3.6.2 Definisi Operasional

Agar konsep data diteliti secara empiris, maka konsep tersebut harus dioperasionalkan dengan cara mengubahnya menjadi sesuatu yang mempunyai nilai. Sinambela (2010:128):

1. Tujuan Pelayanan Administrasi

Tujuan pelayanan administrasi menurut Sinambela (2010:128) adalah untuk memastikan bahwa proses administrasi yang dilakukan oleh aparatur publik dapat berjalan secara efisien, efektif, dan akuntabel. Dalam konteks penelitian ini, tujuan pelayanan administrasi operasionalisasinya diukur melalui:

- a) Sejauh mana prosedur pelayanan mempermudah masyarakat dalam mengurus surat keterangan jual beli tanah.
- b) Kemampuan aparatur desa dalam mempercepat proses administrasi tanpa mengurangi kualitas pelayanan.
- c) Kepuasan masyarakat terhadap hasil akhir dari proses administrasi yang diterima.

2. Kriteria Pelayanan Administrasi

Sinambela (2010:128) menyebutkan bahwa pelayanan administrasi yang baik harus memenuhi beberapa kriteria pokok, yaitu transparansi, kepastian, akuntabilitas, efisiensi, dan efektivitas. Dalam penelitian ini, kriteria pelayanan administrasi dioperasionalkan melalui:

- a) **Transparansi:** Tersedianya informasi terbuka tentang prosedur, waktu, dan biaya pelayanan.
- b) **Kepastian:** Adanya jaminan waktu penyelesaian yang jelas serta hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.

- c) Akuntabilitas: Pertanggungjawaban aparatur terhadap tugas-tugas administrasi yang dilakukan.
- d) Efisiensi: Proses pelayanan tidak memakan waktu dan sumber daya yang berlebihan.
- e) Efektivitas: Pelayanan mencapai tujuannya yaitu penerbitan surat yang sah dan tepat waktu.

3. Aspek-aspek dalam Pelayanan Administrasi

Menurut Sinambela (2010:128), aspek penting dalam pelayanan administrasi mencakup struktur organisasi, hierarki, dan koordinasi antarunit kerja. Dalam penelitian ini, aspek-aspek tersebut dioperasionalkan melalui:

- a) Struktur organisasi: Pembagian tugas dan tanggung jawab antara perangkat desa yang menangani pelayanan.
- b) Hierarki pelayanan: Adanya alur kewenangan yang jelas dari staf hingga kepala desa dalam proses penerbitan surat.
- c) Koordinasi: Tingkat sinergi antarpegawai desa dalam menyelesaikan administrasi jual beli tanah, termasuk dalam proses verifikasi dan penandatanganan dokumen.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Tujuan Pelayanan Administrasi: Pelayanan administrasi penerbitan surat keterangan jual beli tanah di Desa Pulau Semikat bertujuan untuk memberikan kepastian hukum, kejelasan hak atas tanah, serta mendukung kelancaran proses jual beli. Meskipun tujuannya sudah sesuai dengan prinsip pelayanan publik, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal, terutama dalam hal ketepatan waktu dan kejelasan informasi.
2. Kriteria Pelayanan Administrasi: Dari segi kriteria, seperti kecepatan, ketepatan, dan keterjangkauan pelayanan, masih terdapat beberapa kendala. Masyarakat mengeluhkan waktu penyelesaian yang lambat serta kurangnya transparansi dalam prosedur. Hal ini menunjukkan bahwa kriteria pelayanan belum sepenuhnya terpenuhi sesuai harapan masyarakat.
3. Aspek-Aspek dalam Pelayanan Administrasi: Aspek sumber daya manusia (aparatur desa), sarana dan prasarana, serta sistem birokrasi turut memengaruhi kualitas pelayanan. Kurangnya pelatihan bagi aparatur dan minimnya fasilitas pendukung (seperti komputer dan koneksi internet) menjadi hambatan signifikan. Selain itu, budaya birokrasi yang masih bersifat konvensional memperlambat inovasi pelayanan. Aspek tersebut dapat ditingkatkan sehingga proses pelayanan administrasi dapat menjadi lebih efisien dan memuaskan bagi masyarakat.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, ada beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi penerbitan Surat Keterangan Jual Beli Tanah di Desa Pulau Semikat, yaitu:

1. Peningkatan Kompetensi Aparatur: Pemerintah desa perlu mengadakan pelatihan rutin bagi perangkat desa agar memahami standar pelayanan administrasi yang baik, termasuk penggunaan teknologi informasi.
2. Pemanfaatan Teknologi Informasi: Diperlukan inovasi dalam pelayanan, seperti penerapan sistem digitalisasi dokumen dan aplikasi layanan berbasis web untuk mempercepat dan mempermudah proses administrasi.
3. Penyusunan SOP (Standar Operasional Prosedur): Desa perlu menyusun dan menyosialisasikan SOP secara jelas kepada masyarakat agar proses pelayanan menjadi transparan dan akuntabel.
4. Pengawasan dan Evaluasi Berkala: Disarankan adanya pengawasan dari kecamatan maupun kabupaten terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi di desa terus dievaluasi dan ditingkatkan.
5. Peningkatan Sarana dan Prasarana: Pemerintah daerah diharapkan mendukung penyediaan fasilitas pendukung seperti perangkat komputer, printer, dan jaringan internet untuk mendukung proses pelayanan administrasi di desa.

Dengan mengimplementasikan saran-saran tersebut, diharapkan pelayanan administrasi penerbitan Surat Keterangan Jual Beli Tanah di Desa Pulau Semikat dapat menjadi lebih efisien, transparan, dan memuaskan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2014). *Dasar-dasar kebijakan publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Amir, R. (2021). Peran camat dalam peningkatan kinerja aparatur sipil negara. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 123–135. <https://doi.org/10.1234/jap.v5i2.567>
- Anggara, S. (2014). *Kebijakan publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Bayu. (2014). *Desa dan kelurahan: Penyelenggaraan pemerintahannya*. Jakarta: Metro Pos.
- Dunn, W. N. (2010). *Analisis kebijakan publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Dwiyanto, A. (2012). *Kebijakan publik berbasis dynamic analysis*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hadayaningrat, S. (2015). *Pengantar studi ilmu administrasi dan manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- Kertohadikoesoemo, S. (2014). *Desa*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Kurniawan, A. (2015). *Transformasi pelayanan publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Kurniawan, B. (2015). *Kritik dan tafsiran pilkades*. Jakarta: Wordpress Indonesia.
- Lestari, S. (2022). Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja aparatur sipil negara di kecamatan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(1), 45–60. <https://doi.org/10.5678/jip.v8i1.890>
- Moleong, L. J. (2010). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, R. D. (2012). *Public policy* (Edisi ke-4). Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nugroho, R. D. (2014). *Public policy* (Edisi ke-5). Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Purwodarminta, W. J. S. (2010). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Indonesia.
- Siagian, S. P. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P., dkk. (2014). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono. (2012). *Analisis kebijakan publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno. (2013). *Dasar-dasar kebijakan publik (Kajian proses dan analisis kebijakan)*. Yogyakarta: Benteng Pustaka.
- Suhartono. (2014). *Apanage dan bekel: Perubahan sosial di pedesaan Surakarta*. Yogyakarta: PT Tirta Wacana Yogya.
- Thoha, M. (2010). *Pembinaan organisasi: Proses, diagnosis, dan intervensi manajemen kepemimpinan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Yatim, R. (2010). *Metodologi penelitian pendidikan*. Surabaya: Penerbit SIC.

