

ABSTRAK

Analisis Pelayanan Publik Tentang Pelayana Surat Keterangan Tanah Di Kelurahan Pujidadi Kecamatan Binjai Selatan

Nama : Agus Manshuri
NIM : 121801012
Program : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Heri Kusmanto, MA
Pembimbing II : Isnaini, SH. M. Hum

Pelayanan publik dalam rangka ke-tata pemerintahan yang baik tidak hanya dilakukan oleh instansi pemerintah dalam skala besar saja, tetapi juga dilakukan oleh instansi pemerintah yang berhadapan langsung dengan masyarakat yaitu kelurahan. Dimana kelurahan adalah ujung tombak pemerintah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu, instansi pemerintah kelurahan dan aparatur kelurahan harus memahami dan menjalankan ke-tata pemerintahan yang baik. Segala sesuatu yang menyangkut pelayanan publik yang dapat dilakukan oleh instansi pemerintah kelurahan harus dilakukan dengan mengikuti aturan yang telah ada. Untuk itu, pemerintah kelurahan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat harus jelas berapa besaran biaya pelayanan, waktu pelayanan dan prosedur apa saja yang harus dilengkapi oleh masyarakat dalam mengurus surat keterangan tanah tersebut. Yang mana ditemukan bahwa di Kelurahan Pujidadi menurut data dari responden yaitu adanya perbedaan dalam besaran biaya pelayanan dan waktu pelayanan dalam mengurus surat keterangan tanah tersebut.

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Pujidadi Kecamatan Binjai Selatan Kota Binjai. Waktu yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian ini selama 2 (dua) bulan yaitu pada bulan Januari hingga bulan Maret 2014. Adapun bentuk penelitiannya deskriptif kualitatif dengan menggunakan interview yang mendalam kepada responden, kemudian data tersebut diolah dan dideskripsikan dengan table frekwensi. Adapun dalam table frekwensi ini, dibagi kedalam 4 kategori yaitu sangat baik, baik, kurang baik dan buruk. . Dalam penelitian ini yang menjadi populasi dan sampelnya adalah seluruh masyarakat yang mengurus surat keterangan tanah di Kelurahan Pujidadi Kecamatan Binjai Selatan Kota Binjai Tahun 2013 sebanyak 20 responden.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi aparatur kelurahan dalam menentukan biaya dan waktu selesainya surat keterangan tanah tersebut adalah

- *Ketiadaan aturan tentang penetapan biaya dan waktu. Dalam hal ini tidak ada perda yang mengaturnya dan tidak ada standar operasional prosedur pelayanan dalam menjalankannya. Sehingga penentuan besaran biaya dan waktu selesainya surat keterangan tanah tersebut berdasarkan keadaan pada saat itu.*
- *Lamanya proses dalam mengeluarkan surat keterangan tanah tersebut tergantung kepada keadaan cuaca (hujan/tidak), keadaan tanah dengan jiran tetangga (sengketa/tidak) dan waris (para ahli waris sepakat/tidak) serta sudah/belum dilunasi biaya pengurusan.*

Key word: pelayanan surat keterangan tanah.