

PELAYANAN ADMINISTRASI PERTANAHAN KANTOR PERWAKILAN BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA

Aulia Sunitha

Universitas Musi Rawas

sunitha@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan Pertanahan di kantor Perwakilan Badan Pertanahan Nasional kabupaten Musi Rawas Utara dan untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pertanahan bidang Pertanahan di kantor perwakilan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Musi Rawas Utara. Penelitian ini menggunakan metodologi Deskriptif-Kualitatif yang locus penelitiannya adalah Pada Pelayanan Bidang Pertanahan pada Permintaan Pembuatan Sertifikat Tanah. Adapun teknik pengumpulan data melalui Observasi, Wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis datanya dengan tahap reduksi data, Kompleksitas data dan pengolahan data secara Kualitatif. Berdasarkan hasil Penelitian Pelayanan Administrasi bidang Pertanahan kantor Perwakilan Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Musi Rawas Utara dalam keefektifan waktu pelayanan cukup baik dilihat dari Secara Kuantitas Pelayanan Masih Kurang, Sedangkan Transparansi Pelayanan tidak baik karna belum sesuai dengan standar operasional prosedur dan Pengaturan Setiap Bentuk pelayanan cukup Baik dengan Tugas dan Fungsi -masing Bentuk Pelayanan, dan Kepastian hukum sudah Jelas dilihat dari Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria (UUPA) Pasal 19, sehingga dapat ditarik Kesimpulan dalam Pelayanan Administrasi Bidang Pertanahan di Perwakilan Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Musi Rawas Utara dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Bidang Pertanahan untuk Pembuatan Akte atau Sertipikat Tanah baik Secara Prona Maupun Mandiri sudah Cukup Baik.

Kata Kunci : *Pelayanan Administrasi; Pertanahan*

ABSTRACT

The objective of the research is to determine client satisfied service of National Land Affairs Agency *Musi Rawas Utara* district. A descriptive qualitative method was used in this research. It focused on the issued of land certificate service. Data collected used through observation, interview, and documentation. The result of the research showed that due to the client satisfied service is below standard. Due to the service accountability is poor that it is not complied to the standard operating procedure. In regard with the management service arrangement based on duties and function are fair in accordance with the constitution. It can be concluded that the service of National Land Affairs Agency is standard.

Keyword : *Administration service; Land certificate*

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan pertanahan adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan pertanahan yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan pertanahan yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Pelayanan pertanahan perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan pertanahan dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis (2010, h.15) yaitu kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia layanan pertanahan yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan pertanahan. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan public yang diberikan oleh penyedia layanan pertanahan, oleh sebab itu pelayanan public harus difokuskan pada

pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan pertanahan seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan pertanahan. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan pertanahan dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan di bidang pertanahan juga dicantumkan dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Repertanahan Indonesia Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Peralihan Hak Atas Tanah Dalam Rangka Pengampunan Pajak. Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Perwakilan Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Musi Rawas Utara bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan pertanahan bidang administrasi pertanahan. Masalah yang ditemui dikarenakan semua pegawai bertempat tinggal di luar Kabupaten Musi Rawas Utara, factor cuaca seperti hujan sehingga tidak masuk kerja atau terlambat datang, dan kualitas individu dalam pelayanan administrasi kurang maksimal.

Di samping itu juga kesadaran masyarakat Kabupaten Musi Rawas

Utara telah banyak menyadari akan pentingnya memiliki sertifikat tanah sebagai bentuk pengakuan hak miliki yang penuh terhadap tanah yang dimilikinya. Mengingat banyaknya permintaan masyarakat untuk pendaftaran tanah sedangkan tenaga atau staf masih kurang sehingga menimbulkan masalah dimana pelayanan kurang maksimal, dimana setiap staf atau pegawai melakukan pekerjaan ganda, terutama jika ada yang tidak masuk kerja. Dari hasil observasi awal yang dilakukan diketahui bahwa dari keefektifan waktu pelayanan bahwa masih tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan meminta waktu penangguhan terhadap pembuatan layanan yang diinginkan seperti pembuatan sertifikat tanah dan lainnya. Kurangnya transparansi berupa keterbukaan, kejelasan dan terkadang membingungkan terhadap layanan yang diberikan. Akurasi pelayanan terkadang tidak sesuai dengan jadwal dan masih terjadinya antrian dalam melakukan pelayanan. Disamping itu juga kurang siapnya petugas dalam memberikan pelayanan dan masih kurang profesional dalam memberikan pelayanan. Dari segi kepastian hukum terlihat bahwa masih ada tanah yang belum tercatat atau memiliki sertifikat atau jaminan hak kepemilikan.

Berdasarkan kendala-kendala di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan pertanahan di Kantor Perwakilan Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Musi Rawas Utara belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan menjalankan fungsi dan tugasnya dan memiliki wewenang yang istimewa dan tidak menyalahgunakan wewenang,

jabatan atau kekuasaan dapat memberikan pelayan yang berkualitas sebagai pelayan masyarakat. Berdasarkan pengamatan awal di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai "Pelayanan Administrasi Bidang Pertanahan Kantor Perwakilan Badan Pertanahan Nasional (BPN) di Kabupaten Musi Rawas Utara".

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan pertanahan 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. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia 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 (Rasyid, 2010). Karenanya birokrasi pertanahan berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan professional. Widodo, 2001:98). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan Kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi pertanahan harus dapat memberikan layanan pertanahan 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 (Effendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri. Menurut Budiarmo (dalam Fatmala, 2016:4) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan (service quality) seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Menurut Tjiptono (dalam Fatmala, 2016:47) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Rumusan pendaftaran tanah diatur dalam Pasal 1 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997. Pendaftaran Tanah merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus menerus berkesinambungan dan teratur meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis dalam bentuk peta dan daftar mengenai bidang-bidang tanah dan satuan rumah

susun termasuk pemberian surat tanda bukti haknya bagi bidang tanah yang sudah ada haknya dan hak milik atas satuan rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya. Bidang tanah adalah bagian permukaan bumi yang merupakan suatu bidang yang terbatas.

Menurut Notohadiprawiro (2006:1) mengemukakan bahwa tanah adalah gejala alam permukaan daratan, membentuk suatu mintakat (zone) yang disebut pedosfer, tersusun atas massa galir (loose) berupa pecahan dan lapukan batuan (rock) bercampur dengan bahan organik. Di dalam pedosfer terjadi tumpang-tindih (everlap) dan salingtidak (interaction) antar litosfer, atmosfer, hidrosfer dan biosfer. Maka tanah dapat disebut gejala lintas-batas antar berbagai gejala permukaan alam. Pendaftaran tanah secara sistematis adalah "kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak yang meliputi semua obyek pendaftaran tanah yang belum didaftar dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa/kelurahan". Ketentuan Pasal 8 PP 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. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia 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 (Rasyid, 2010).

METODOLOGI PENELITIAN

Menurut Arikunto (2016:17) bahwa metodologi ini merupakan sesuatu yang sangat penting karena berhasil tidaknya, demikian juga tinggi rendahnya kualitas hasil penelitiannya sangat ditentukan oleh ketetapan peneliti dalam memilih metodologi penelitiannya. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif-kualitatif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana Kantor Perwakilan Badan Pertanahan Nasional (BPN) memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang administrasi pertanahan khususnya menyangkut Pelayanan Administrasi Bidang Pertanahan di Kantor Perwakilan Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Musi Rawas Utara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi serta didukung dengan dokumentasi pelayanan administrasi bidang pertanahan di Kantor Perwakilan Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Musi Rawas Utara menunjukkan bahwa melalui program PRONA di Kabupaten Musi Rawas Utara harus menjangkau seluruh lapisan. Oleh karena itu peranan Badan Pertanahan Nasional khususnya dalam penerbitan sertipikat tanah melalui program prona mempunyai peran yang sangat penting sehingga kebijakan penerbitan sertipikat prona bagi pemilik hak benar-benar dirasakan bermanfaat bagi masyarakat. Hal INI

dipertegas dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA).

Pembuatan sertipikat secara mandiri maupun prona ini, merupakan usaha dari pemerintah untuk memberikan rangsangan dan partisipasi kepada pemegang hak atas tanah agar mau melakukan sertipikat atas tanahnya dan berusaha membantu menyelesaikan sengketa-sengketa tanah yang bersifat strategis dengan jalan memberikan kepada masyarakat tersebut fasilitasi dan kemudahan, serta pemberdayaan organisasi dan SDM. Pelaksanaan pelayanan pembuatan prona ini dapat dikatakan cepat karena pemberian pelayanan dalam waktu seminggu. Pelayanan dalam pembuatan prona di Kantor Perwakilan Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Musi Rawas Utara, pelayanan terkadang lebih dari seminggu bahkan satu bulan”.

Kantor Perwakilan Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Musi Rawas Utara berusaha untuk semaksimal mungkin, akan tetapi terkadang masih ada kendala yang dihadapi sehingga dalam memberikan pelayanan menjadi tidak efektif seperti dalam pembuatan prona dalam waktu penyelesaian sertipikat cukup lama. Selaku sektor pelayanan publik, kami petugas Kantor Perwakilan Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Musi Rawas Utara berusaha untuk memberikan informasi kepada masyarakat pengguna layanan yang ingin mendaftarkan tanah sebatas tidak melanggar ketentuan atau aturan yang berlaku dengan sikap terbuka, kami senantiasa memberikan informasi yang dibutuhkan oleh

masyarakat berkaitan dengan pendaftaran tanah.

Staf BPN menyatakan bahwa dalam memberikan informasi dan pelayanan ini, azas keterbukaan pegawai kepada masyarakat pengguna layanan yang ingin mendaftarkan tanah selalu kami terapkan dengan memperhatikan hal-hal yang tidak melanggar ketentuan Peraturan menteri agraria dan tata ruang badan pertanahan nasional nomor 4 tahun 2015. Keterbukaan pegawai dalam memberikan informasi dan biaya kepada orang yang ingin mendaftarkan tanah dapat dikatakan baik, karena informasi yang diberikan secara jelas sesuai dengan prosedur yang berlaku dalam pembuatan atau pun pendaftaran tanah secara mandiri maupun prona akan tetapi masih kurang keterbukaan tentang pelayanan dengan tidak adanya banner/alur yang dipasang dikantor tentang biaya dan alur pelayanan.

Selanjutnya selaku masyarakat bahwa Pendaftaran Prona sangat membantu rakyat menengah selama ini tidak dibebankan kepada masyarakat, hanya saja ada persyaratan yang harus di lengkapi oleh pengaju seperti pembuatan alas hak/bukti perolehan/penguasaan tanah, materai, patok batas, BPHTB/PPH.dan keterbukaan pegawai sangat baik tetapi masih kurangnya masalah biaya dalam pelayanan dengan tidak adanya alur biaya pelayanan pembuatan sertipikat tanah. Dalam pendaftaran prona biaya pembuatan sertipikat murah di bandingkan dengan pembuatan sertipikat secara mandiri, akan tetapi dalam pembuatan sertipikat tanah secara prona pengaju harus melengkapi persyaratan yang harus di lengkapi oleh pengaju seperti pembuatan atas hak/bukti

perolehan/penguasaan tanah, materai, patok batas, BPHTB/PPH, sedangkan dalam pembuatan sertipikat secara mandiri sesuai dengan prosedur pembiayaan sesuai luas tanah dan itu harus langsung bertanya kepada pegawai tidak adanya bentuk dalam alur pelayanan dan banner pemberitahuan biaya.

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pertanahan bahwa dalam pemberi layanan harus bersikap Profesional dan Siap melayani keperluan masyarakat penerima layanan semua golongan dan lapisan masyarakat tidak membedakan dan tidak adanya Pemungutan pembiayaan dalam pelayanan. Hal ini di berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kantor Perwakilan Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Musi Rawas Utara bahwa Pembuatan sertipikat tanah secara mandiri maupun Prona dilakukan secara terpadu dan diperuntukkan bagi seluruh lapisan masyarakat golongan ekonomi lemah yang berada di wilayah kelurahan dan kecamatan yang telah ditunjuk dan mampu membayar biaya yang telah ditetapkan untuk Mandiri dan Prona tidak di pungut biaya apapun dengan itu dilaksanakan secara bertahap setiap tahun anggaran yang meliputi seluruh wilayah Kabupaten Musi Rawas Utara.

Staf BPN menyatakan bahwa dalam pelayanan administrasi pelayanan secara mandiri maupun prona kami petugas pemberi layanan melayani dengan profesional dimana kami mempunyai tugas masing-masing dalam pembuatan sertipikat tanah secara mandiri maupun prona tidak adanya Pungli dan kami bersikap profesional dalam memberikan pelayanan sesuai tugas masing-masing. Hal ini dipertegas

dari perwakilan masyarakat bahwa pelayanan yang di beri di badan pertanahan nasional sudah sesuai dalam pelayanan yang di beri dengan tugas tugas pegawai dalam melayani pendaftaran tanah memberikan rasa nyaman bagi masyarakat yang memiliki tanah. Dengan adanya rasa nyaman yang jelas akan membuat masyarakat puas atas kerjasama yang dilakukan dan tidak adanya pungli yang dilakukan oleh pegawai”

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan mengenai kepastian Hukum pada dasarnya Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria (UUPA) menetapkan, bahwa untuk menjamin kepastian hukum oleh pemerintah diadakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia. Disebutkan juga dalam UU Nomor 24 Tahun 1997 tentang pendaftaran tanah, dalam rangka pembangunan nasional yang berkelanjutan memerlukan dukungan jaminan kepastian hukum di bidang pertanahan.

Mengenai kepastian hukum mengenai pelayanan di Kantor Perwakilan Badan Pertanahan Nasional (BPN) di Kabupaten Musi Rawas Utara, Kepastian hukum yang diberikan kepada pendaftar tanah dimaksudkan agar pemilik tanah memiliki hak penuh dalam kepemilikan tanahnya. Untuk itu perlunya kesadaran masyarakat dalam mendaftarkan tanahnya untuk mendapatkan sertipikat berdasarkan peraturan yang ada Dengan memberikan wawasan dan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya akan mendaftarkan tanahnya diharapkan masyarakat dapat mengetahui pentingnya akan jaminan dan hak yang dipunyainya terhadap tanah

yang dimilikinya dengan berpedoman dengan Undang-undang NO 5 tahun 1960 tentang UUPA”

Kepastian hukum mengenai hak kepemilikan kami melayani dengan sebaik mungkin kami senantiasa memberikan informasi bagi masyarakat yang ingin mendaftarkan tanahnya tentang kepastian hukum kepemilikan tanahnya dengan sertipikat tanah yang sudah tercatat sebagai hak nya dengan berpedoman Undang-undang NO 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria (UUPA).” Pelayanan administrasi badan pertanahan kabupaten musirawas informasi yang di berikan dari para pegawai tentang kepastian hukum atas kepemilikan tanah kami merasa aman dan terlindungi dengan adanya jaminan hak kepemilikan tanah”.

Pembahasan

PRONA waktu pelayanan cukup lama dalam pembuatan sertipikat karena secara bersamaan penerbitan dan penyerahan sertipikat secara prona dengan berpedoman Peraturan Menteri dan Tata Ruang Kepala Badan Pertanahan Nasional NO 4 tahun 2015 tentang Program Nasional Agraria (PRONA) sedangkan proses pelayanan pembuatan sertipikat tanah secara mandiri cukup cepat dalam waktu penyelesaiannya dengan Berpedoman Peraturan Pemerintah NO. 24 tahun 1997 tentang pendaftaran tanah.

Keterbukaan dalam Pelayanan harus adanya standar Operasional prosedur dalam Memberikan Pelayanan agar penerima layanan tidak kebingungan dengan biaya yang timbul dan alur pelayanan yang diterapkan oleh kantor Perwakilan

Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Musi Rawas Utara.

Pembuatan sertipikat secara pronas dengan proses sederhana, murah dan cepat akan tetapi harus ada persyaratan yang dilengkapi oleh pengaju seperti pembuatan atas hak/bukti perolehan/penguasaan tanah, materai, patok batas, BPHTB/PPH sesuai dengan Peraturan menteri agraria dan Tata ruang Nomor 4 Tahun 2015, sedangkan secara Mandiri dalam pembuatan sertipikat tanah keterbukaan pegawai dalam informasi biaya sesuai dengan jumlah luas tanah dengan berpedoman pada peraturan pemerintah NO .24 tahun 1997 tentang pendaftaran tanah pertama kali.

Fatmala (2016:2) yang menyatakan bahwa hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak. Kedua, pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas. Ketiga, kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Keempat, apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Hasil penelitian tersebut juga didukung oleh pendapat oleh (dalam

Fatmala (2016:6) yang menyatakan bahwa Masalah yang timbul dari masyarakat sebagai konsumen tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak tertentu, didalam pelayanan ada beberapa factor internal pada kinerja pelayan publik pada kantor pertanahan dalam hal pengurusan sertifikat. Sebagai instansi tingkat pemerintahan yang berwenang baik dalam hal pelayanannya seperti berapa lama waktu penyelesaiannya, kinerja dari pelayannya ataupun mengenai biaya pelayanan tersebut.

SIMPULAN

Pelayanan Administrasi Bidang Pertanahan Kantor Perwakilan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Musi Rawas Utara maka peneliti dapat menarik kesimpulan Bahwa dari Indikator keefektifan waktu yang sub indikatornya sesuai waktu yang dijanjikan dan tidak mengulur-ulur waktu cukup baik dilihat dari proses pelayanan secara mandiri dan pronas dengan berpedoman dengan Peraturan Menteri dan Tata Ruang Kepala Badan Pertanahan Nasional NO 4 tahun 2015 dan Peraturan Pemerintah NO 24 tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. Indikator dari Transparansi yang sub indikatornya adanya Keterbukaan, Kejelasan dan tidak Membingungkan dalam Pelayanan tidak baik dan tidak sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan tidak adanya alur pelayanan dan banner pemberitahuan secara transparan biaya dan alur pelayanan. Indikator pengaturan setiap bentuk yang sub indikatornya adanya Petugas yang Profesional dan Siap Melayani cukup baik dilihat dari tidak adanya pemungutan biaya oleh pegawai dalam memberikan pelayanan dan

pembagian tugas dengan bagian masing-masing. Indikator kepastian hukum dan sub indikatornya tercatat sebagai hak dan memperoleh jaminan hak kepemilikan sudah baik dilihat dari kepastian hukum yang jelas dengan berpedoman dengan Undang-undang NO 5 tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria (UUPA). Sehingga dapat diambil kesimpulan dalam Pelayanan Administrasi Bidang Pertanahan Kantor Perwakilan Badan Pertanahan Nasional Di Desa Lawang Agung Kabupaten Musi Rawas Utara Cukup Baik dalam Memberikan Pelayanan Pertanahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Arifin, Z. (2006). *Dasar-dasar Penelitian Karya Ilmiah*. Grasindo, Jakarta
- Arikunto, S. (2016). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Fatmala, V. (2016). Kualitas Pelayanan Pertanahan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pasaman Barat. *Jurnal*
- Hamriani, A. (2016). Pelayanan Tertib Administrasi Pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Wajo. *Jurnal*
- Hasanah, U. (2016). Status Kepemilikan Tanah Hasil Konversi Hak Barat Berdasarkan UU No. 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria Dihubungkan dengan PP No. 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah. *Jurnal*
- Indriyanti, L. (2011). Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD. Ungaran di Kabupaten Semarang. *Jurnal*
- Ismail, I. (2011). Sertifikat sebagai Alat Bukti Hak Atas Tanah dalam Proses Peradilan. *Jurnal*
- Notohadiprawiro, T. (2006). *Tanah dan Lingkungan*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Pertanahan
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 2 tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Agraria Tata Ruang
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2015 Tentang Program Agraria (PRONA)
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Repertanahan Indonesia Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Peralihan Hak Atas Tanah dalam Rangka Pengampunan Pajak
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu: Yogyakarta
- Susanto, B. (2014). Kepastian Hukum Sertipikat Hak atas Tanah Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Pertanahan
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Dasar-dasar dan Ketentuan Pokok Agraria