

**PELAYANAN PEMBUATAN SERTIPIKAT TANAH PADA KANTOR  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN BONE**



**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Pendidikan diploma tiga (D-3) Program Studi Administrasi  
Bisnis Jurusan Administrasi Niaga  
Politeknik Negeri Ujung Pandang

**WANDA BAHAR**

35120514

**PROGRAM STUDI D-3 ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI UJUNG PANDANG  
MAKASSAR**

2023

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan tugas akhir ini dengan judul “Pelayanan Pembuatan Sertipikat Tanah Pada Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Bone” oleh Wanda Bahar dengan NIM 351 20 514 dinyatakan layak untuk diujikan.

Makassar, September 2023

Menyetujui,

Pembimbing I,



**Drs. Hirman. M. Si.**  
NIP.19661030 199903 1 001

Pembimbing II,



**Dr. Askariani Sahur. S. Sos., M. Si.**  
NIP. 19680420 200212 2 002

Mengetahui,

Koordinator Program Studi D-3 Administrasi Bisnis

Jurusan Administrasi Niaga

Pendidikan Negeri Ujung Pandang



**Tiare A. Liambolang. S.E., M.TourMgmt.**

NIP. 19670617 199903 2 001

## HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari ini ~~urrah~~ Tanggal ~~9 September~~ 2023, tim penguji ujian sidang laporan tugas akhir telah menerima hasil ujian sidang laporan tugas akhir oleh mahasiswa Wanda Bahar NIM 351 20 514 dengan judul “ Pelayanan pembuatan sertipikat tanah pada kantor pertanahan kabupaten Bone ”.

Makassar, ~~9 September~~ 2023

Tim Penguji Ujian Sidang Laporan Tugas Akhir:

- |                                       |             |  |
|---------------------------------------|-------------|--|
| 1. Dra. Aisyah, M.Si                  | Ketua       | (.....  )  |
| 2. Drs. Akhmad, M. Ed. TESOL          | Sekretaris  | (.....  ) |
| 3. Adam Rasid, S.Sos., M.Si           | Anggota I   | (.....  ) |
| 4. Dra. Imasita, M.Si                 | Anggota II  | (.....  ) |
| 5. Dra. Hirman, M.Si                  | Pengarah I  | (.....  ) |
| 6. Dr. Askariani Sahur, S.Sos., M. Si | Pengarah II | (.....  ) |

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt. Oleh karena berkat dan pertolongan-Nya, sehingga penulisan laporan tugas akhir ini yang berjudul “Pelayanan Pembuatan Sertipikat Tanah Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone” dapat diselesaikan dengan baik.

Sehubung laporan tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi D-3 Administrasi Bisnis pada jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Ujung Pandang. Penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat menambahi pengetahuan dan wawasan yang bermanfaat bagi pembaca.

Penulis menyadari bahwa berbagai kesulitan dan rintangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak dapat dilewati tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan hingga proses penyusunan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimah kasih dan penghargaan kepada :

- 1) Bapak Ir. Ilyas Mansur, M.T. Selaku Direktur Politeknik Negeri Ujung Pandang.
- 2) Bapak Drs. Pramudia, M.Ed., ph.D. Selaku Ketua jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Ujung Pandang.
- 3) Ibu Tjare A. Tjambolang, S.E., MtourMgntt. Selaku Koordinator Program Studi Diploma Tiga (D-3) Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Ujung Pandang.

- 4) Bapak Drs. Hirman, M.Si. Selaku pengarah 1 yang telah mencurahkan perhatian dan kesempatannya untuk mengarahkan serta membimbing penulis dalam menyelesaikan proposal tugas akhir ini.
- 5) Ibu Dr. Askariani Sahur, S. Sos, M. Si. Selaku pengarah 2 yang telah mencurahkan perhatian dan kesempatannya untuk mengarahkan serta membimbing penulis dalam menyelesaikan proposal tugas akhir ini.
- 6) Segenap dosen dan staf Jurusan Administrasi Bisnis yang telah banyak berjuang bersama-sama mendukung penulis untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
- 7) Kepada yang teristimewa kedua orang tua saya, Bapak Baharuddin S.Sos dan Mama Rahmawati selaku kedua orang tua penulis, Terimah Kasih atas doa, kasih sayang, dukungan batin, materi, finansial dan bantuan tak ternilai lainnya yang telah diberikan kepada penulis hingga bisa mencapai titik ini. Terutama untuk Mama tercinta terimah kasih karena selalu menjadi pendengar dan penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia serta penasehat terbaik dari semua keluh kesah penulis , terimah kasih telah menjadi support system terbaik, semoga Bapak dan Mama selalu sehat, bahagia, dan semua menjadi berkah yang di berikan dapat dibalas oleh Allah SWT dengan cara sebaik-baiknya '*Aamiin ya Rabbal'alamin*'.
- 8) Terimah kasih banyak kepada seluruh keluarga besar yang tak henti-hentinya memberikan dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan kuliah penulis dengan baik serta memberikan penulis banyak bantuan selama menyelesaikan kuliah, semoga kita semua diberikan kesehatan dan kebahagiaan oleh Allah SWT.

9) Sahabat PDD Bone angkatan 2020 seperjuangan dari maba hingga saat ini, terima kasih telah kebersamai, mendukung satu sama lain, memberikan motivasi, memberikan bantuan, serta mendengar segala keluh kesah selama perkuliahan berlangsung, terima kasih atas kebersamaan, suka dan duka serta kebaikannya, semoga kita semua bisa sukses dikemudian hari.

10) Dan yang terakhir kepada Diri saya sendiri terima kasih karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan Tugas Akhir ini, dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Terima kasih sudah tetap kuat dan tetap bertahan hingga hari ini. You made it to finish line.

Akhir kata saya ucapkan terimakasih atas doa dan bantuannya kepada semua pihak yang tidak sempat disebutkan. Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala senantiasa membalasnya dengan nikmat yang jauh lebih besar. Penulis menyadari bahwa penulisan laporan tugas akhir ini belum sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan tugas akhir ini dan perbaikan pada masa mendatang. Semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat bagi pembacanya.

Dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan tugas akhir ini sebagai saham di dunia pendidikan semoga bisa bermanfaat untuk kita semua dan mendapat ridho dari Allah SWT.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
RINGKASAN.....	xii
SURAT PERNYATAAN.....	xiii
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Ruang Lingkup Kegiatan.....	4
1.4 Tujuan dan manfaat kegiatan .....	4
1.4.1 Tujuan Kegiatan.....	4
1.4.2Manfaat Kegiatan.....	5
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pengertian Pelayanan.....	5
2.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	6
2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	7
2.4 Standar-Standar Pelayanan Pubik.....	9
2.5 Indikator Pelayanan Publik.....	13
2.6 Penyusunan Maklumat Pelayanan publik .....	14
2.7 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	12

2.8 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	15
2.9 Definisi Operasional (SOP).....	16
2.10 Kerangka Konseptuaal.....	18
BAB 111 .....	20
METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian .....	20
3.2 Tipe Penelitian.....	20
3.3 Populasi Dan Sampel.....	20
3.3.1 Populasi.....	20
3.3.2 Sampel.....	20
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	21
3.5 Teknik Analisis Data .....	22
3.6 Definisi Operasional.....	23
BAB IV.....	24
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1 Gambaran Umum Kegiatan.....	24
4.2 Pelayanan Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone.....	25
4.2.1 Persyaratan.....	29
4.2.2 Prosedur.....	30
4.2.3 Waktu.....	36
4.2.4 Biaya.....	37
4.2.5 Sarana dan Prasarana.....	38
4.2.6 Rekapulasi.....	39
BAB V.....	43
KESIMPULAN DAN SARAN.....	43
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA.....	44



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.9	Kerangka Konseptual.....	18
Gambar 3.5	Garis Kontinum.....	23
Gambar 4.2	Prosedur Layanan.....	33

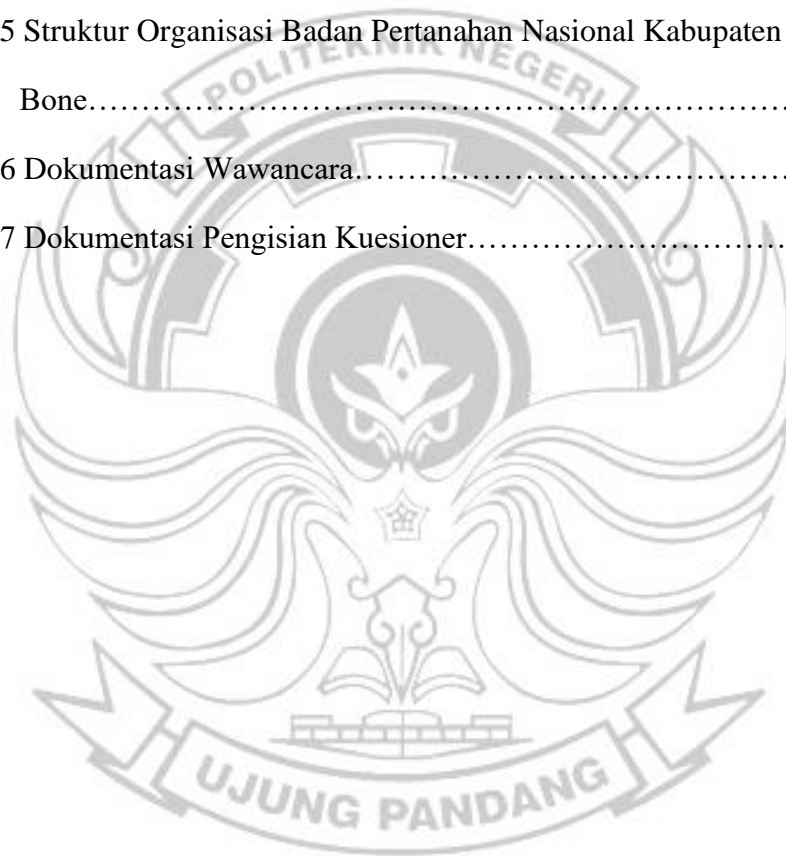


## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skor Pelayanan pembuatan sertipikat tanah menggunakan skala likert.....	22
Tabel 4.1	Tanggapan responden mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan pembuatan sertipikat tanah.....	30
Tabel 4.2	Tanggapan responden mengenai kemudahan prosedur pembuatan sertipikat tanah.....	34
Tabel 4.3	Tanggapan responden mengenai kecepatan waktu pembuatan sertipikat tanah.....	35
Tabel 4.4	Tanggapan responden mengenai biaya pembuatan sertipikat tanah.....	38
Tabel 4.5	Tanggapan responden mengenai sarana dan prasarana dalam melayani pembuatan sertipikat tanah.....	39
Tabel 4.6	Rekapitulasi Rata-rata jawaban responden tentang pelayanan pembuatan sertipikat tanah pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone.....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian.....	46
Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian.....	47
Lampiran 3 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	48
Lampiran 4 Daftar Pertanyaan Kuesioner.....	49
Lampiran 5 Struktur Organisasi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone.....	53
Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara.....	54
Lampiran 7 Dokumentasi Pengisian Kuesioner.....	55



## **PELAYANAN PEMBUATAN SERTIPIKAT TANAH PADA KANTOR**

### **BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN BONE**

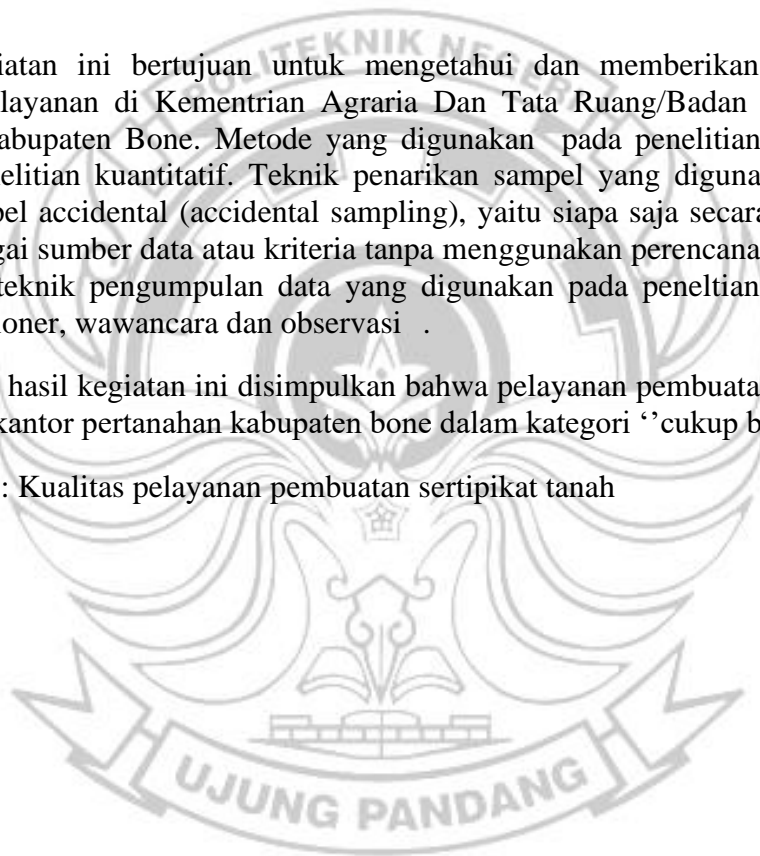
#### **RINGKASAN**

Wanda Bahar, Judul tugas akhir “Pelayanan Pembuatan Sertipikat Tanah Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone”, dibimbing oleh, pembimbing I, Drs. Hirman, M. Si, dan pembimbing II, Dr. Askariani Sahur, S. Sos., M. Si

Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui dan memberikan gambaran kualitas pelayanan di Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik sampel accidental (accidental sampling), yaitu siapa saja secara kebetulan sesuai sebagai sumber data atau kriteria tanpa menggunakan perencanaan tertentu, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik kuesioner, wawancara dan observasi .

Dari hasil kegiatan ini disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan sertipikat tanah pada kantor pertanahan kabupaten bone dalam kategori ‘cukup baik’.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan pembuatan sertipikat tanah



## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wanda Bahar

Nim : 351 20 514

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam laporan tugas akhir ini, yang berjudul “ Pelayanan Pembuatan Sertipikat Tanah Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone “ merupakan gagasan, hasil karya saya sendiri dengan arahan pembimbing dan belum pernah di ajukan dalam bentuk apa pun pada perguruan tinggi dan instansi mana pun.

Semua data dan informasi yang digunakan telah diiyakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan oleh penulis lain telah disebutkan dalam naskah dan dicantumkan dalam daftar pustaka laporan tugas akhir ini. Jika pernyataan saya tersebut di atas tidak benar, saya siap menanggung resiko yang ditetapkan oleh Politeknik Negeri Ujung Pandang.

Makassar, September 2023

**Wanda Bahar**

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) kabupaten Bone merupakan salah satu fungsi pelayanan wujud nyata dalam bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di pusat, di Daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam, rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan merupakan hal yang harus diperhatikan oleh pihak kantor pertanahan sehingga dapat memberikan pelayanan yang responsif, efisien dan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Hal ini sejalan dengan menguatnya kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang responsif dan efisien sesuai dengan standar operasional kantor pertanahan Kabupaten Bone diharuskan berorientasi pada pelanggan (*Customer Driven*) yang berarti menempatkan pelanggan (masyarakat) pada urutan yang paling depan.

Berdasarkan hasil observasi awal kegiatan yang dilakukan mengenai pelayanan pembuatan sertifikat tanah pada kantor badan pertanahan nasional kabupaten Bone, penulis mendapatkan fakta dilapangan yakni pelayanan masih kurang terlaksana dengan baik, sebab sistem persyaratan belum sesuai dengan

sistem prosedur pelayanan (SOP) yang ditetapkan, sistem persyaratan belum mampu memberikan informasi yang akurat dan jelas kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa kesusahan dan mengenai ketepatan dan kepastian waktu penyelesaian pelayanan pembuatan sertipikat tanah rata-rata masih belum tepat waktu, dimana yang seharusnya sertipikat tanah terbit pada waktu 98 hari ( berdasarkan peraturan kepala BPN No.1 tahun 2010 ) setelah dokumen lengkap bisa mundur sampai beberapa bulan bahkan tahun dari jangka waktu yang telah ditentukan. sebab banyaknya karyawan yang jarang masuk kantor dan mengabaikan pekerjaan sehingga berkas pembuatan sertipikat tanah terhambat, hal tersebut menyebabkan masyarakat harus datang berkali-kali ke kantor BPN hanya untuk memastikan berkas telah selesai diproses dan menunggu penyelesaian berkas dengan jangka waktu yang lama.

Selain itu, munculnya oknum yang bisa membantu memuluskan pembuatan sertipikat tanah dengan cepat dengan biaya yang cukup tinggi, padahal dalam peraturan Pemerintah Nomor 128 Tahun 2015 Tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan Negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional tarif pengurusan sertifikasi dan pengukuran luas bidang tanah sudah ditentukan dengan besaran yang disesuaikan dengan luas tanahnya ( PP No.128 Tahun 2015 tentang jenis dan tariff atas jenis penerimaan Negara bukan pajak yang berlaku pada Kementrian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional terlampir ). Hal ini tentulah meresahkan bagi pemohon yang ingin melalui jalur yang sudah ditetapkan. Akan tetapi dari pantauan peneliti, memang banyak pemohon yang menggunakan jalur calo

tersebut karena proses pembuatan sertipikat tanah prosesnya cukup lama dan melelahkan.

Sertipikat tanah sesungguhnya merupakan komponen terpenting yang harus diprioritaskan dalam pengurusannya karena menyangkut kepastian hukum atas hak milik tanah seseorang adanya persepsi yang buruk tentang ASN (Aparatur Sipil Negara) harusnya menjadi kritikan keras bagi pemerintah. Kinerja pegawai sangat selaras dengan mutu pelayanan kepada masyarakat sehingga proses pelaksanaan kinerja yang kurang baik sangat memengaruhi pelayanan yang dilakukan oleh pegawai terhadap masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut sengketa tanah pun sering terjadi karena kurangnya kesadaran dan minat para masyarakat untuk membuat sertipikat tanah sehingga sebagian masyarakat berpikir bahwa pembuatan sertipikat memerlukan waktu yang lama dan sebagian masyarakat sering mengeluh terhadap petugas yang memberi pelayanan yang terlalu lambat sehingga kualitas pelayanan pembuatan sertipikat tanah yang di terima masyarakat menjadi sangat tidak efisien waktu

Masalah-masalah diatas menunjukkan bahwa masih minimnya kesadaran pegawai dalam melayani masyarakat akibatnya tujuan pelayanan belum terwujud dengan baik. tujuan adanya pelayanan yaitu memuaskan pengguna layanan sesuai dengan yang diinginkan mereka, oleh karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna. kemudian memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat tersebut. Dalam hal ini penyedia layanan dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna layanan. Berdasarkan masalah di atas maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul “**Pelayanan Pembuatan**



## **Sertipikat Tanah Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah yaitu “Bagaimana pelayanan pembuatan sertipikat tanah pada kantor pertanahan kabupaten Bone”

### **1.3 Ruang Lingkup Kegiatan**

Adapun ruang lingkup kegiatan penelitian ini yaitu pelayanan pembuatan sertipikat tanah yang ada di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone.

### **1.4 Tujuan dan manfaat kegiatan**

#### **1.4.1 Tujuan kegiatan**

Searah dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana pelayanan pembuatan sertipikat tanah pada kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone.

#### **1.4.2 Manfaat Kegiatan**

1. Untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program studi D3 Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Ujung Pandang
2. Untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berpikir dalam menganalisa setiap gejala dan permasalahan yang dihadapi di lapangan yang handal denga isu-isu kebijakan publik
3. Sebagai bahan refrensi untuk dijadikan masukan dalam rangka meningkatkan Responsivitas Aparat Birokrasi dalam pembuatan sertipikat tanah yang dapat mempermudah masyarakat

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Pelayanan**

Hardiyansyah (2018: 14) menjelaskan bahwa pelayanan adalah “aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya”.

Cowel dalam Hardiyansyah (2018: 13) menyatakan bahwa pelayanan adalah “merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

Hayat (2017: 57), “pelayanan adalah bagian dari tugas dan tanggung jawab sera menjadi kewajiban pelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan secara baik”.

Sunarsiyani (2022: 89), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani sesuatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang kegiatan pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara.

Dari beberapa pendapat di atas , maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan untuk membantu seseorang dalam menyiapkan dan mengurus berupa barang atau dokumen untuk kebutuhan pelanggan.

## 2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Ratminto dan Winarsih Dalam Hardiyansyah (2018: 15) menyatakan bahwa “pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang, publik maupun jasa publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik Negara atau badan usaha milik daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Sejalan dengan pendapat di atas, Menurut Sinambela Dalam Pasolong (2020: 148) bahwa pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik

Hayat (2019: 22) menjelaskan bahwa “pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya”. Pendapat lain dikemukakan oleh Hadiwijoyo dan Anisa (2021: 57) “bahwa pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna”.

Adapun menurut Bilgah (2018) pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, daerah, maupun lingkungan Badan Usaha Milik Negara atas suatu barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Dari beberapa pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu layanan yang diberikan kepada pelanggan yang dilakukan melebihi standar yang telah ditetapkan atau layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan kemauan pelanggan sehingga dapat memberikan kepercayaan terhadap pelanggan.

### 2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. (Hardiyansyah, 2018: 34-35) kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

1. Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan ; 1) persyaratan teknis administratif pelayanan publik; 2) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pelayanan.
3. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan kurang waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
5. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik/pejabat yang ditunjuk atas bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika)

8. Kemudahan akses; tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat dimanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi
9. Kedisiplinan; kesopanan dan keramahan; pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
10. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik meliputi transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas.

1. Transparan

Hasil survey kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam survey kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survey kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan survey kepuasan masyarakat, surveyyour boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak

#### **2.4 Standar-Standar Pelayanan Publik**

Hadiwijiyono dan Diah Anisa (2021: 82) menjelaskan bahwa standar pelayanan yang harus diterapkan dalam setiap proses pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi enam hal, yakni sebagai berikut.

1. Pelayanan. Dalam hal ini harus ditetapkan standar pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk prosedur pengaduan.
2. Waktu penyelesaian. Hal ini mengandung arti bahwa harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan setiap saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan

3. Biaya pelayanan. Dalam konteks ini, harus ditetapkan standar biaya atau tariff pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif atau biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.
4. Produk pelayanan. Dalam hal ini harus ditetapkan produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa produk pelayanan dan ini harus di standarkan.
5. Sarana dan prasarana. Dalam konteks ini harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Perlu ditetapkan pula standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sejalan dengan pendapat di atas, menurut Juni Priansya (2017: 74) menyatakan bahwa penggunaan standar memiliki tujuan penting, yaitu sebagai berikut;

1. Menyediakan acuan bagi organisasi publik serta pengambilan keputusan terkait dengan pelayanan prima
2. Standarisasi memudahkan penetapan visi serta penentuan pelayanan seperti apa yang akan di sediakan oleh organisasI publik
3. Menyediakan landasan untuk menilai (assessment) tender dalam melakukan kontrak
4. Menyediakan landasan untuk melakukan negosiasi tentang spesifikasi layanan yang diberikan.

5. Membantu untuk memahami apa yang dimaksudkan dengan kualitas yang baik .
6. Memungkinkan untuk melakukan *beanchmark* dalam melakukan *esesment* dan peninjauan kembali,memonitor kondisi kualitas yang sedang berlangsung, serta membantu merancang kualitas pelayanan.
7. Membantu menghindari tekanan untuk mengurangi kualitas pelayanan dengan alasan penghematan.

## 2.5 Indikator Pelayanan Publik

Menurut Taufiqurokhman dan Satipsi (2018: 186) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi *servqual* (dimensi kualitas jasa) tersebut mencakup beberapa sub dimensi sebagai berikut:

1. **Tangibles** (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (pamflet atau *flow chart*)
2. **Reliability** (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti di inginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.



3. **Responsiveness** (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi *responsivitas* mencakup antara lain: pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.
4. **Assurance** (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi *assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.
5. **Emphaty** (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi *emphaty* memuat antara lain: pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

## 2.6 Penyusunan Maklumat Pelayanan Publik

Hardiyansyah (2018: 40-41) menjelaskan bahwa dalam merumuskan dan menyusun maklumat pelayanan publik, dapat mengambil langkah-langkah untuk:

1. Melakukan identifikasi dan analisa data, informasi mengenai jenis pelayanan yang perlu dan/atau seharusnya ditetapkan, sesuai urusan dan kewenangannya
2. Melibatkan masyarakat untuk mendapatkan masukan, saran, dan informasi jenis pelayanan yang nyata dibutuhkan oleh masyarakat daerahnya, serta

memberikan akses kepada masyarakat dalam proses perumusan dan penyusunan maklumat pelayanan publik

3. Mempertimbangkan keberagaman daerah, kondisi geografis, mata pencarian penduduk dan kehidupan sosial budaya masyarakat, sebagai bahan kajian dan bahan perumusan serta penyusunan maklumat pelayanan publik
4. Menganalisa kelembagaan yang ada, kemampuan personil, jumlah personil, kemampuan anggaran dan lainnya. Yang diperkirakan akan mempengaruhi kualitas pelayanan, disiplin aparat pelaksana untuk tepat waktu dalam proses dan penyelesaian pelayanan.
5. Realistis dalam merumuskan persyaratan, waktu, biaya, dan lainnya agar memberikan kemungkinan untuk bisa dilaksanakan dengan baik oleh aparat penyelenggara, mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat, dan yang paling penting tidak membebani atau memberatkan masyarakat

## **2.7 Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Jenis-jenis pelayanan publik menurut LAN dalam Hardiyansyah (2018: 31-32) adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan pemerintah adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, sertipikat, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.

3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

## **2.8 Unsur-Unsur Pelayanan Publik**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, ada beberapa unsur pelayanan publik yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknik maupun administratif

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

3. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan pada penerima pelayanan dalam mengurus dan atau memperoleh layanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## 2.9 Definisi Operasional Prosedur (SOP)

Adapun definisi operasional yang digunakan sesuai dengan standar operasional pelayanan yang terdapat pada kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone dalam pelayanan pembuatan sertipikat tanah meliputi:

### 1. Persyaratan

Persyaratan pelayanan sebagaimana dimaksud adalah persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon agar permohonannya dapat diproses lebih lanjut, adapun persyaratan yang dimaksud sebagai berikut:

- a) Formulir permohonan yang sudah di isi dan di tanda tangani pemohon atau kuasanya di atas materai cukup
- b) Surat kuasa apabila di kuasakan
- c) Foto copy idenditas (KTP, KK) pemohon dan kuasa apabila dikuasakan yang telah di cocokkan dengan aslinya oleh petugas loket
- d) Bukti pemilikan tanah/ alas hak milik adat/ bekas milik adatt
- e) Foto copy SPPT PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan aslinya oleh petugas loket dan penyerahan bukti SSB (BPHTB), dan melampirkan bukti SSP/PPH sesuai dengan ketentuan,

### 2. Prosedur

Prosedur sebagaimana dimaksud adalah tahapan proses pelayanan masing-masing jenis kegiatan sebagaimana bagian alir yang tercantum dalam lampiran peraturan, adapun prosedur yang dimaksud sebagai berikut:

- a. Penerimaan dan pemeriksaan dokumen permohonan
- b. Penerimaan pembayaran biaya pengukuran pemeriksaan tanah dan pendaftaran hak

- c. Pengukuran dan pemeriksaan tanah (pemohon harus hadir)
  - d. Pengumuman
  - e. Pembukuan dan penerbitan sertipikat tanah
  - f. Pengambilan setipikat tanah
3. Waktu
- Waktu sebagaimana dimaksud adalah jangka waktu penyelesaian pelayanan pertanahan terhitung sejak penerimaan berkas lengkap dan telah lunas pembayaran biaya yang ditetapkan, adapun waktu yang di tetapkan yaitu 98 hari.
4. Biaya
- Biaya sebagaimana dimaksud adalah biaya pelayanan yang diwajibkan kepada pemohon sesuai dengan peraturan perundang-undangan tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan Negara bukan pajak yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia
5. Sarana dan Prasarana
- Sarana dan Prasarana dimaksud adalah standar fasilitas pelayanan yang aman, tertib dan nyaman

## **2.10 Kerangka Konseptual**

Kementrian Agraria Dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone adalah salah satu instansi atau lembaga pemerintah non Kementrian di Indonesia yang mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral.

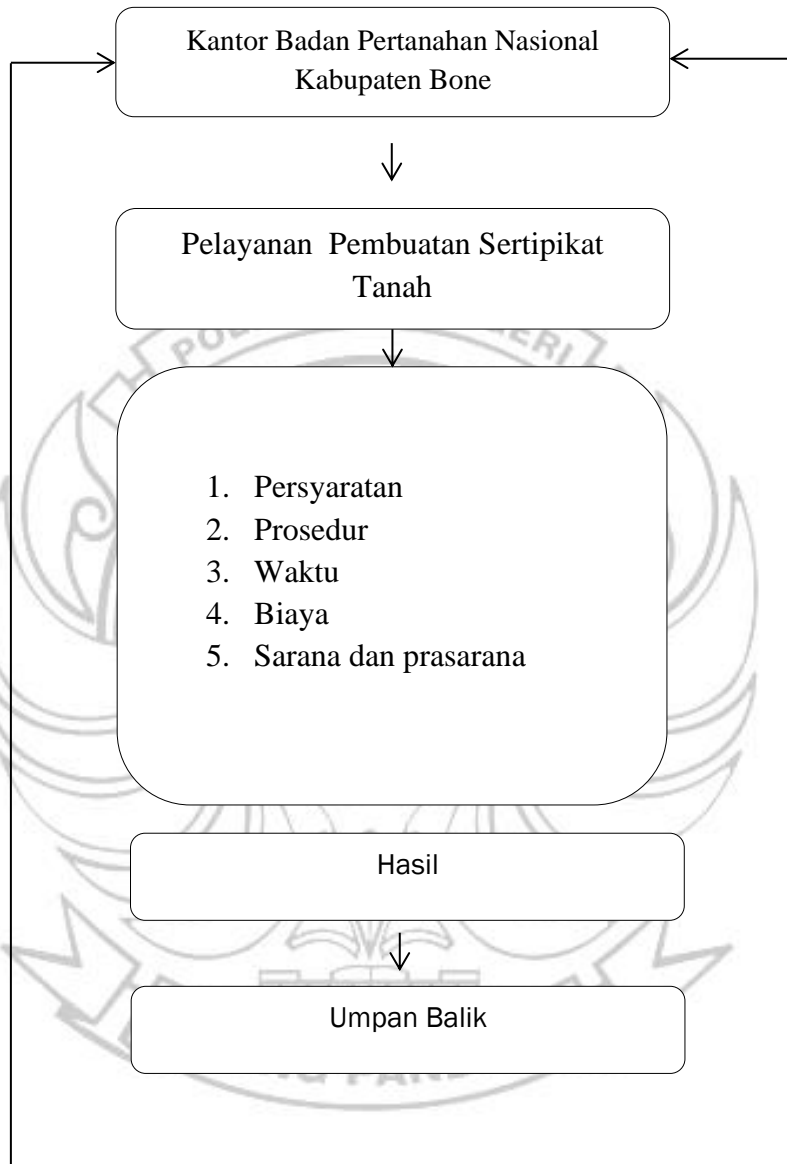
Kantor ini mempunyai bidang usaha dalam melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional dalam lingkungan wilayah Kabupaten Bone.

Seperti pembuatan sertipikat hak atas tanah, peralihan hak, pembebanan sertipikat hak atas tanah dan kegiatan-kegiatan pelayanan pertanahan lainnya.

Kantor ini di tuntut untuk menciptakan bisnis dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin untuk upaya tetap unggul untuk persaingan masa jangka panjang.

Adapun kerangka konsep pada penelitian ini dapat dijelaskan seperti gambar berikut.







## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan pada kantor badan pertanahan nasional (BPN) Kabupaten Bone yang bertempat di Jl.A Mappanyukki No.3, Macanang, Kabupaten Bone, Lama pelaksanaan penelitian yang berlangsung 1 bulan

#### **3.2 Tipe Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan tipe kegiatan yaitu tipe penelitian deskriptif. Oleh karena itu pada penelitian ini, akan mendeskripsikan, dan menganalisa data yang telah dikumpulkan, sehingga akan memberikan gambaran secara jelas terkait pelayanan publik pada kantor pertanahan Kabupaten Bone.

#### **3.3 Populasi Dan Sampel**

##### **3.3.1 Populasi**

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang telah selesai dalam pembuatan sertipikat tanah pada kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone yang berjumlah secara keseluruhan pada bulan Juni – Juli 2023 berjumlah 300 orang.

##### **3.3.2 Sampel**

Teknik penarikan sampel yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu accidental sampling. Yaitu teknik penarikan sampel dengan cara kebetulan di lokasi penelitian dengan tidak menggunakan perencanaan tertentu. Penelitian ini

memakai tabel issac & michael dengan tingkat kesalahan 10% sehingga didapat jumlah sampel 30 responden ( masyarakat mengurus sertipikat tanah)

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Observasi**

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati suatu objek secara langsung dan detail untuk mendapatkan informasi yang benar terkait objek tersebut. Dengan menggunakan catatan atau alat rekam.

#### **2. Kuesioner**

Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis pula oleh responden, angket merupakan kumpulan pertanyaan-pertanyaan yang tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang diri pribadi atau hal-hal ia ketahui, Sebelum kuesioner diberikan kepada responden, kuesioner harus diuji terlebih dulu sebelumnya untuk mengetahui jika butir-butir pertanyaan yang dimasukkan dapat digunakan sebagai alat ukur yang valid dan reliable.

#### **3. Wawancara**

Teknik pengumpulan data ini dilakukan secara langsung oleh peneliti dalam bentuk tanya jawab atau wawancara oleh narasumber yang bertindak sebagai informan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Seperti kuesioner, pertanyaan wawancara perlu diujikan kemampuannya supaya peneliti dapat memperoleh data yang dibutuhkan.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, analisa data yang digunakan adalah analisa kuantitatif yaitu data yang disajikan dalam bentuk table distribusi frekuensi dan diperoleh dari kuesioner, Pengisian kuesioner menggunakan skala likert. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pembuatan sertipikat tanah pada kantor pertanahan Kabupaten Bone.

Tabel 3.1 Skor Pelayanan pembuatan sertipikat tanah menggunakan skala likert

Keterangan	Skala
Tidak Baik	1
Kurang Baik	2
Cukup Baik	3
Baik	4
Sangat Baik	5

Untuk memulai tingkat capaian kualitas pelayanan pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Bone, dilakukan dengan menggunakan garis komitmen. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. Menghitung skor ideal (Nmax), sebagai berikut:

$$\begin{aligned} &= \text{Jumlah responden} \times \text{skor tanggapan tertinggi} \\ &= 30 \times 5 \\ &= 150 \end{aligned}$$

2. Menghitung skor terendah (Nmin). dengan cara sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Skor terendah} &= \text{Jumlah responden} \times \text{skor tanggapan terendah} \\ &= 30 \times 1 \end{aligned}$$

$$= 30$$

### 3. Menentukan garis kontinum

Berdasarkan perhitungan pada langkah di atas, maka selanjutnya dapat dibuat skala/garis kontinum yang digunakan untuk menarik kesimpulan Adapun intervalnya sebagai berikut:

Sampel : 30

Responden  $N_{max} =$

$$30 \times 5 = 150$$

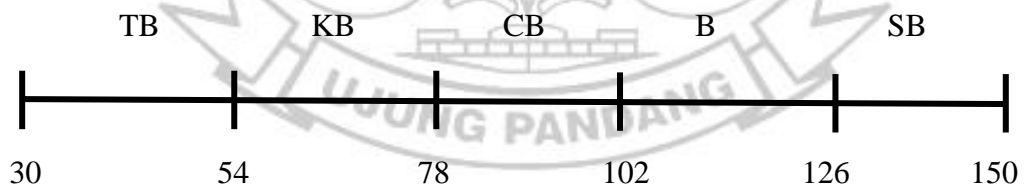
$$N_{min} = 30 \times 1 = 30$$

$$NJ I = N_{max} - N_{min} = 150 - 30 = 120 = 24$$

$$\frac{\quad}{5} \quad \frac{\quad}{5} \quad \frac{\quad}{5}$$

NJ I (Nilai Jenjang Interval) =  $\frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Persyaratan}}$

Dengan demikian, garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



### 3.6 Definisi Operasional

Adapun definisi operasional yang digunakan sesuai dengan standar operasional pelayanan yang terdapat pada kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone dalam pelayanan pembuatan sertipikat tanah meliputi:

## 1. Persyaratan

Persyaratan pelayanan sebagaimana dimaksud adalah persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon agar permohonannya dapat diproses lebih lanjut, adapun persyaratan yang dimaksud sebagai berikut:

- a) Formulir permohonan yang sudah di isi dan di tanda tangani pemohon atau kuasanya di atas materai cukup
- b) Surat kuasa apabila di kuasakan
- c) Foto copy idenditas (KTP, KK) pemohon dan kuasa apabila dikuasakan yang telah di cocokkan dengan aslinya oleh petugas loket
- d) Bukti pemilikan tanah/ alas hak milik adat/ bekas milik adatt
- e) Foto copy SPPT PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan aslinya oleh petugas loket dan penyerahan bukti SSB (BPHTB), dan melampirkan bukti SSP/PPh sesuai dengan ketentuan,

## 2. Prosedur

Prosedur sebagaimana dimaksud adalah tahapan proses pelayanan masing-masing jenis kegiatan sebagaimana bagian alir yang tercantum dalam lampiran peraturan, adapun prosedur yang dimaksud sebagai berikut:

- a. Penerimaan dan pemeriksaan dokumen permohonan
- b. Penerimaan pembayaran biaya pengukuran pemeriksaan tanah dan pendaftaran hak
- c. Pengukuran dan pemeriksaan tanah (pemohon harus hadir)
- d. Pengumuman
- e. Pembukuan dan penerbitan sertipikat tanah
- f. Pengambilan setipikat tanah

3. Waktu

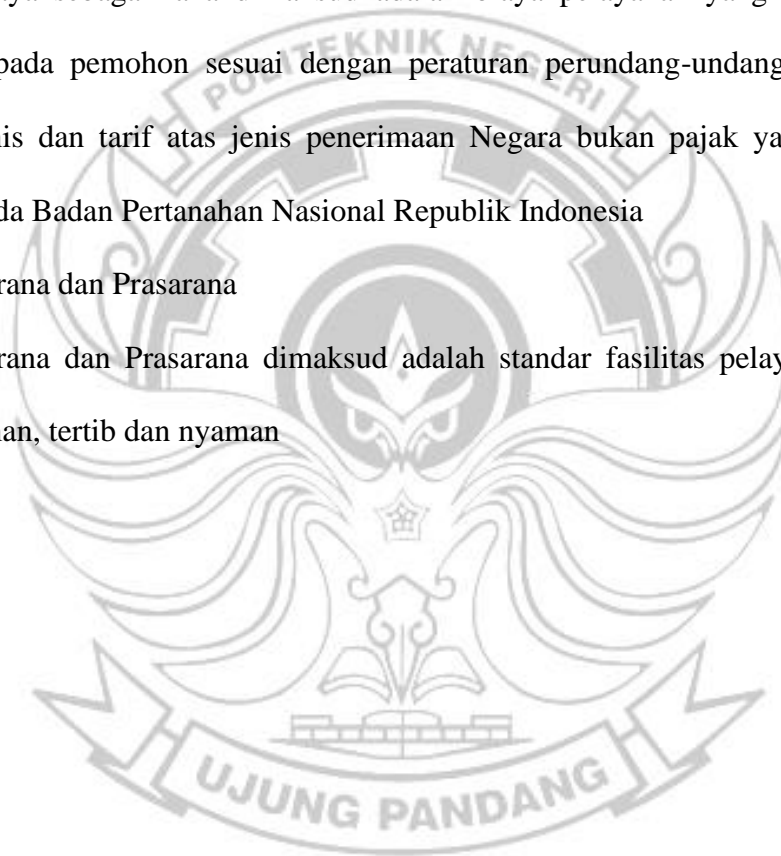
Waktu sebagaimana dimaksud adalah jangka waktu penyelesaian pelayanan pertanahan terhitung sejak penerimaan berkas lengkap dan telah lunas pembayaran biaya yang ditetapkan, adapun waktu yang di tetapkan yaitu 98 hari..

4. Biaya

Biaya sebagaimana dimaksud adalah biaya pelayanan yang diwajibkan kepada pemohon sesuai dengan peraturan perundang-undangan tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan Negara bukan pajak yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia

5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana dimaksud adalah standar fasilitas pelayanan yang aman, tertib dan nyaman



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Perusahaan

Berikut ini gambaran umum mengenai sejarah singkat dan bidang usaha yang dimiliki oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone.

##### 1. Sejarah singkat

Badan Pertanahan Nasional adalah suatu lembaga non Departemen yang dibentuk pada tanggal 19 Juli 1998 berdasarkan keputusan Presiden RI No. 26 Tahun 1998. Badan Pertanahan ini merupakan peningkatan dari Badan Direktorat Jendral Agraria Departemen.

Pada era 1960 sejak berlakunya Undang – Undang Pokok Agraria (UUPA), Badan Pertanahan Nasional mengalami beberapa kali pergantian penguasaan dalam hal ini kelembagaan. Tentunya masalah tersebut berpengaruh pada proses pengambilan kebijakan. Ketika dalam naungan kementerian agraria sebuah kebijakan diproses dan ditindaklanjuti dari struktur pimpinan pusat sampai pada tingkat Kantah, namun ketika dalam naungan Departemen Dalam Negeri hanya melalui Dirjen Agraria sampai ke tingkat Kantah. Disamping itu secara kelembagaan Badan Pertanahan Nasional mengalami perubahan struktur kelembagaan yang rentan waktunya sangat pendek.

Dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan Keputusan Kepada Badan Pertanahan Nasional No. 1 Tahun 1989, Kantor Pertanahan berada dibawah koordinasi Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi, sedangkan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi berada dibawah Badan

Pertanahan Nasional Pusat. Kantor Pertanahan Kabupaten Bone terletak di jalan Stadion Lapatau, Kelurahan Macanang, Kecamatan Tanete Riattang Barat, Kabupaten Bone, Provinsi Sulawesi Selatan.

## 2. Bidang usaha

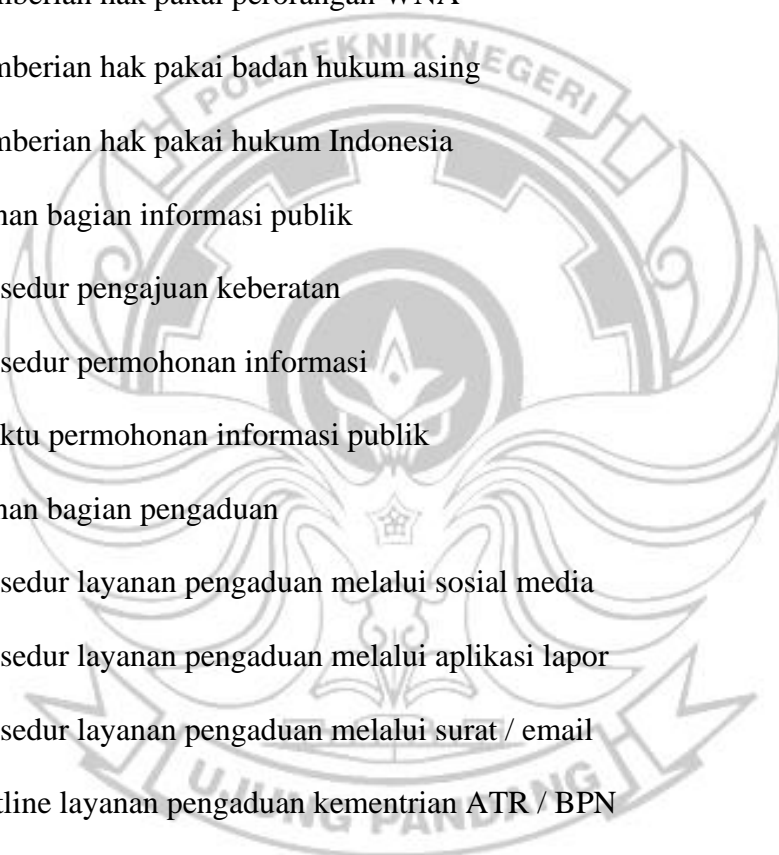
Sebagai mana telah dikemukakan sebelumnya Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah salah satu instansi atau lembaga pemerintah non Kementrian di Indonesia yang mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral kantor ini mempunyai bidang usaha dalam melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional dalam lingkungan wilayah Kabupaten Bone seperti pembuatan Sertipikat hak atas tanah, peralihan hak, pembebanan sertipikat atas tanah dan kegiatan – kegiatan pelayanan pertanahan lainnya.

## 3. Proses pelayanan

Ada 4 bagian pelayanan di Kementrian Agraria Dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone yaitu :

1. Layanan info pertanahan dan bagian alir
  - a. Peralihan hak jual beli
  - b. Peralihan hak pewarisan
  - c. Peralihan hak tukar menukar
  - d. Peralihan hak lelang
  - e. Peralihan hak hibah
  - f. Peralihan hak pembagian hak bersama
  - g. Peralihan hak pemasukan dalam perusahaan
  - h. Pemisahan



- 
- i. Penggabungan konversi
  - j. Konversi, pengakuan dan penegasan tanah
  - k. Pemberian hak milik perorangan
  - l. Pemberian hak milik hukum
  - m. Pemberian hak guna usaha perorangan
  - n. Pemberian hak guna bangunan perorangan
  - o. Pemberian hak pakai perorangan WNA
  - p. Pemberian hak pakai badan hukum asing
  - q. Pemberian hak pakai hukum Indonesia
2. Pelayanan bagian informasi publik
    - a. Prosedur pengajuan keberatan
    - b. Prosedur permohonan informasi
    - c. Waktu permohonan informasi publik
  3. Pelayanan bagian pengaduan
    - a. Prosedur layanan pengaduan melalui sosial media
    - b. Prosedur layanan pengaduan melalui aplikasi lapor
    - c. Prosedur layanan pengaduan melalui surat / email
    - d. Hotline layanan pengaduan kementerian ATR / BPN
  4. Layanan pertanahan elektronik

#### **4.2 Pelayanan Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone**

Pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah diatur oleh perusahaan masing-masing dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa pelayanannya.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone bergerak di bidang jasa pembuatan sertipikat hak atas tanah, peralihan hak,

pembebanan sertipikat hak atas tanah dan kegiatan-kegiatan pelayanan pertanahan lainnya.

Memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebijakan masing-masing perusahaan sehingga menciptakan pelayanan terbaik merupakan tujuan dari setiap perusahaan, terlepas apakah perusahaan tersebut itu dijalankan oleh pemerintah maupun pihak swasta.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone tentunya sebisa mungkin memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan agar pelanggan merasa puas dan loyal kepada perusahaan/instansi. Oleh karena itu Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone harus menentukan strategi yang tepat dalam membangun nilai, kualitas, kepuasan, dan loyalitas pelanggan.

Untuk mengetahui dan memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan yang dilakukan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone dapat diukur dengan lima dimensi yang meliputi persyaratan, prosedur, waktu, biaya, sarana dan prasarana.

#### 4.2.1 Persyaratan

Persyaratan dalam pelayanan pengurusan pembuatan sertipikat tanah adalah syarat yang telah ditentukan dalam SOP, persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon agar permohonannya dapat diproses lebih lanjut, dilakukan untuk mencapai tujuan bersama secara efisien

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diperoleh informasi bahwa persyaratan yang ditetapkan dalam pengurusan pembuatan sertipikat tanah di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone yaitu formulir permohonan

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dapat dilihat hasil Hal ini dapat dilihat dari hasil olahan kuesioner dari tanggapan responden tentang persyaratan untuk pelayanan pembuatan sertipikat tanah yang diberikan oleh instansi kepada yang sudah di isi dan di tanda tangani pemohon atau kuasanya di atas materai cukup, surat kuasa apabila dikuasakan, foto copy idenditas (KTP, KK) pemohon dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, bukti pemilikan tanah/alas hak milik adat/bekas milik adat, foto copy SPPT PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket dan penyerahan bukti SSB (BPHTB), dan melampirkan bukti SSP/PPH sesuai dengan ketentuan, hal tersebut yg harus dilakukan oleh masyarakat masyarakat dapat dilihat pada table 4.1 dibawah ini

Tabel 4.1: Tanggapan responden terhadap persyaratan bahwa Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone selalu memberikan informasi yang akurat dan dapat dimengerti masyarakat

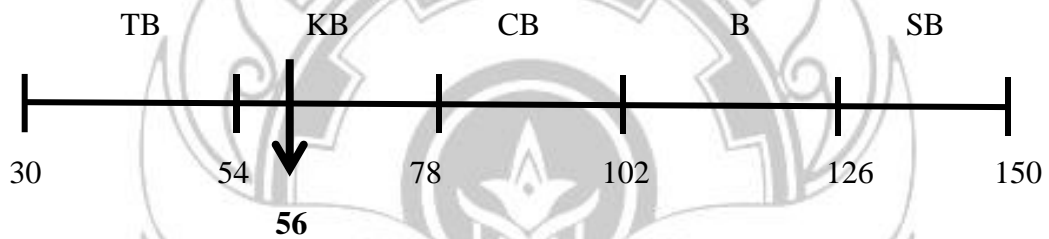
No.	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1	Sangat Baik	5	0	0	0%
2	Baik	4	1	4	3,3%
3	Cukup Baik	3	2	6	6,6%
4	Kurang Baik	2	19	38	63,3%
5	Tidak Baik	1	8	8	26,6%
	Jumlah		30	56	100%

(Sumber : Hasil olahan data kuesioner Juli 2023)

Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa persyaratan dalam pembuatan sertipikat tanah 4.1 kepada pemohon Kantor Badan Pertanahan Nasional

Kabupaten Bone terdapat 1 responden atau 3,3 % mengatakan baik. Sementara yang mengatakan cukup baik 2 responden atau 6,6%, yang mengatakan kurang baik terapat 19 atau 63 % dan 8 responden atau 26,6 % mengatakan tidak baik.

Dari hasil kuesioner di atas, dapat dikatakan bahwa pemohon yang ingin mengurus pembuatan sertipikat tanah pada kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone dengan indikator persyaratan berada dalam kategori **kurang baik**, dengan jumlah **skor 56** . Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan hasil observasi diperoleh informasi bahwa persyaratan pembuatan sertipikat tanah pada kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone telah memberikan informasi yang akurat dan dapat dimengerti masyarakat atas persyaratan pelayanan pembuatan sertipikat tanah.

#### 4.2.2 Prosedur

Prosedur dalam melayani pengurusan pembuatan sertipikat tanah sebagaimana dimaksud adalah tahapan proses pelayanan masing-masing jenis kegiatan sebagaimana bagian alir mengacu pada SOP yang telah ditetapkan pada kantor tersebut.

Berdasarkan hasil pengamatan bahwa prosedur pelayanan pembuatan sertipikat tanah pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone dapat dilihat pada gambar sebagai berikut

*PEMOHON*



*LOKET PELAYANAN*

- 1) Penerimaan dan pemeriksaan dokumen Permohonan



*LOKET PEMBAYARAN*

- 2) Penerimaan pembayaran biaya pengukuran pemeriksaan tanah dan pendaftaran hak



*PROSES LAYANAN*

- 3) Pengukuran dan pemeriksaan tanah (pemohon harus hadir)
- 4) Pengumuman
- 5) Pembukuan hak dan penerbitan sertipikat

*PENGAMBILAN SERTIPIKAT TANAH*

- 6) Pengambilan sertipikat tanah di loket



Gambar 4.2 Prosedur layanan

( Sumber Agraria/Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone )

Dari Gambar 4.2 dapat diketahui bahwa alur tahapan pengurusan pelayanan pembuatan sertipikat tanah dimulai dari penerimaan dan pemeriksaan dokumen pemohon, kemudian penerimaan pembayaran biaya pengukuran pemeriksaan tanah dan pendaftaran hak, kemudian pengukuran dan pemeriksaan tanah (pemohon harus hadir), kemudian pengumuman, kemudian pembukuan hak dan penerbitan sertipikat, kemudian yang terakhir penyerahan sertipikat.

Hal ini dapat dilihat dari hasil olahan kuesioner yang dibuat oleh peneliti mengenai tanggapan responden tentang prosedur untuk pelayanan pembuatan sertipikat tanah yang diberikan oleh instansi kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 4.2 dibawah ini.

Tabel 4.2 Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa kegiatan pelayanan di

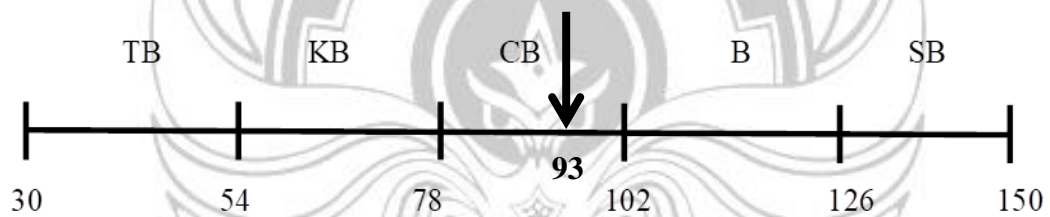
Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone sangat jelas dan tidak berbelit – belit

No.	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1	Sangat Baik	5	3	15	10%
2	Baik	4	8	32	26,6 %
3	Cukup Baik	3	11	33	36,6%
4	Kurang Baik	2	5	10	16,6%
5	Tidak Baik	1	3	3	10%
	Jumlah		30	93	100%

(Sumber : Hasil olahan kuesioner Juli 2023)

Tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa prosedur dalam pembuatan sertipikat tanah 4.2 kepada pemohon Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone terdapat 8 responden atau 26,6 % mengatakan baik. Sementara yang mengatakan cukup baik 11 responden atau 36,6%, yang mengatakan sangat baik 3 responden atau 10%, yang mengatakan kurang baik terdapat 5 responden atau 16,6 % dan 3 responden atau 10 % mengatakan tidak baik.

Dari hasil kuesioner di atas, dapat dikatakan bahwa pemohon yang mengurus pembuatan sertipikat tanah pada kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone dengan indikator prosedur berada dalam kategori **cukup baik**, dengan jumlah skor **93** . untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada garis kontinum berikutini :



Berdasarkan hasil observasi diperoleh informasi bahwa prosedur pembuatan sertipikat tanah pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone telah memberikan pelayanan yang jelas dan tidak berbelit-belit.

#### 4.2.3 Waktu

Ketepatan waktu pelayanan pada suatu instansi sangatlah penting yang harus dilakukan dengan segera, akurat, memuaskan dan dengan tidak adanya pembedaan pelanggan satu dengan lainnya dalam melaksanakan pelayanan.

Bersumber dari Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone, peneliti menemukan bahwa waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan pembuatan sertipikat tanah sekitar 98 hari.

Hal ini dapat dilihat dari hasil olahan kuesioner yang dibuat oleh peneliti mengenai tanggapan responden tentang waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh instansi kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 4.3 dibawah ini

Tabel 4.3 Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa Badan Pertanahan Kabupaten Bone selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan pembuatan sertipikat tanah

No.	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1	Sangat Baik	5	0	0	0%
2	Baik	4	0	0	0%
3	Cukup Baik	3	1	3	3,3%
4	Kurang Baik	2	4	8	13,3%
5	Tidak Baik	1	25	25	83,3%
	Jumlah		30	36	100%

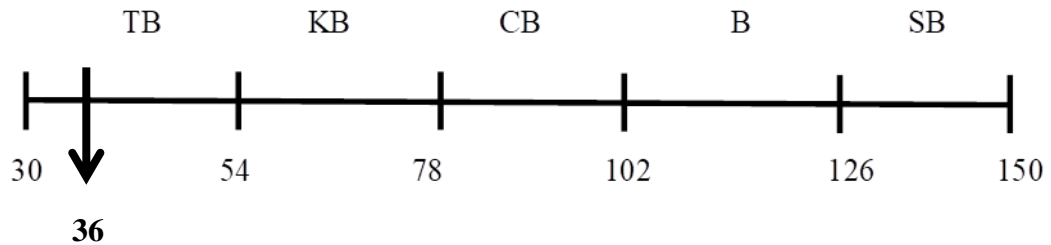
Sumber: Hasil olahan data kuesioner Juli 2023

Tabel 43 di atas menunjukkan bahwa waktu dalam pembuatan sertipikat tanah 4.3 kepada pemohon Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone terdapat 0/ tidak ada responden atau 0% mengatakan baik. Sementara yang mengatakan cukup baik 1 responden atau 3,3%, yang mengatakan sangat baik 0/tidak ada responden atau 0%, yang mengatakan kurang baik terdapat 4 responden atau 13,3 % dan 25 responden atau 83,3 % mengatakan tidak baik.

Dari hasil kuesioner di atas, dapat dikatakan bahwa pemohon yang mengurus pembuatan sertipikat tanah pada kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone dengan indikator waktu penyelesaian berada dalam kategori



**tidak baik**, dengan jumlah skor **36**. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada garis kontinum berikut ini :



Berdasarkan hasil observasi penulis, waktu pembuatan sertipikat tanah pada kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone belum memberikan waktu penyelesaian pembuatan sertipikat tanah pada tepat waktu.

#### 4.2.4 Biaya

Biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh layanan ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Berdasarkan observasi peneliti menemukan 2 hasil tentang biaya untuk pengurusan pembuatan sertipikat tanah. Hasil pertama, masyarakat yang melakukan pengurusan langsung di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone dikenakan biaya sesuai ketentuan peraturan pemerintah tentang jenis dan tariff atas jenis penerimaan Negara bukan pajak yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Sedangkan hasil kedua, ada beberapa masyarakat yang memakai oknum untuk membantu dalam pengurusan pembuatan sertipikat tanah sehingga masyarakat tersebut memberikan biaya yang lebih dari yang sesuai ketentuan.

Hal ini dapat dilihat dari hasil olahan kuesioner yang dibuat oleh peneliti mengenai tanggapan responden tentang biaya yang diberikan oleh instansi kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 4.4 dibawah ini.

Tabel 4.4 Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa biaya dikeluarkan untuk pembuatan sertipikat tanah sesuai dengan ketentuan peraturan pemerintah Badan Pertanahan Nasional

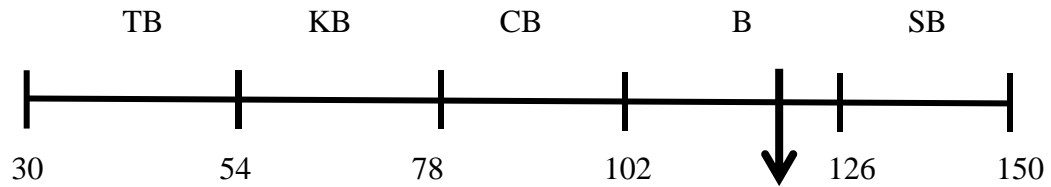
No.	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1	Sangat Baik	5	6	30	20%
2	Baik	4	16	64	53,3%
3	Cukup Baik	3	7	21	23,3%
4	Kurang Baik	2	0	0	0%
5	Tidak Baik	1	1	1	3,3%
	Jumlah		30	116	100%

Sumber: Hasil olahan kuesioner Juli 2023

Tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa biaya dalam pembuatan sertipikat tanah 4.4 kepada pemohon Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone terdapat 16 responden atau 53,3 % mengatakan baik. Sementara yang mengatakan cukup baik 7 responden atau 23,3%, yang mengatakan sangat baik 6 responden atau 20%, yang mengatakan kurang baik terdapat 0/tidak ada responden atau 0 % dan 1 responden atau 3,3 % mengatakan tidak baik

Dari hasil kuesioner diatas, dapat dikatakan bahwa pemohon yang ingin mengurus pembuatan sertipikat tanah pada Kantor Badan Pertanahan Nasional

Kabupaten Bone dengan indikator biaya dalam kategori **baik**, dengan jumlah skor **116**. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada garis kontinum berikut ini :



**116**

Berdasarkan hasil observasi diperoleh informasi bahwa biaya pembuatan sertipikat tanah pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone telah memberikan biaya sesuai yang ditetapkan pada aturan yang berlaku.

#### 4.2.5 Sarana dan Prasarana

Dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada penggunaannya suatu instansi harus memiliki standar fasilitas pelayanan yang nyaman.

Berdasarkan observasi peneliti menemukan beberapa sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan pembuatan sertipikat tanah Untuk sarana yang mendukung seperti, komputer, printer, tinta printer, kertas, pulpen, tv mesin pengecekan berkas, sofa dan meja sedangkan prasarana seperti ruang tunggu, loket, ruang konsultasi/pengaduan, wc, mushola dan tempat parkir hal tersebut menunjang sarana dan prasarana yang lengkap dan nyaman.

Hal ini dapat dilihat dari hasil olahan kuesioner yang dibuat oleh peneliti mengenai tanggapan responden tentang sarana dan prasarana dapat dilihat dari tanggapan responden pada tabel 4.5 sebagai berikut.

Tabel 4.5 Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa fasilitas ruang tunggu Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone sangat menunjang dan lengkap untuk kegiatan pelayanan, seperti tempat menunggu yang nyaman untuk masyarakat

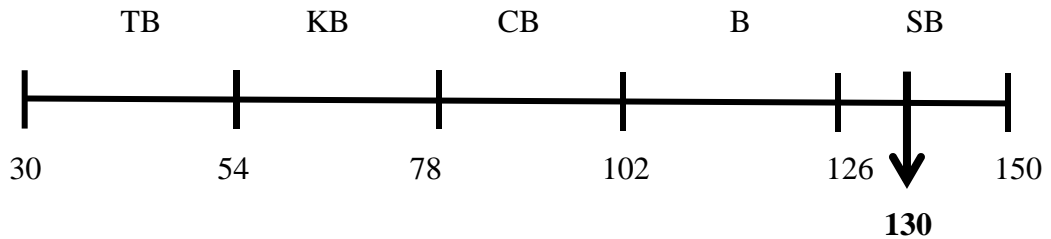
No.	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1	Sangat Baik	5	16	80	53,3%
2	Baik	4	10	40	33,3%
3	Cukup Baik	3	3	9	10%
4	Kurang Baik	2	0	0	0%
5	Tidak Baik	1	1	1	3,3%
	Jumlah		30	130	100%

(Sumber: Hasil olahan data kuesioner Juli 2023)

Tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa sarana dan prasarana dalam pembuatan sertipikat tanah 4.5 kepada pemohon Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone terdapat 10 responden atau 33,3 % mengatakan baik. Sementara yang mengatakan cukup baik 3 responden atau 10%, yang mengatakan sangat baik 16 responden atau 53,3%, yang mengatakan kurang baik terdapat 0/tidak ada responden atau 0 % dan 1 responden atau 3,3 % mengatakan tidak baik

Dari hasil kuesioner diatas, dapat dikatakan bahwa pemohon yang ingin mengurus pembuatan sertipikat tanah pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone dengan indikator sarana dan prasarana berada dalam kategori

**sangat baik**, dengan jumlah skor **130**. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada garis kontinum berikut ini.



Berdasarkan hasil observasi diperoleh informasi bahwa sarana dan prasarana pembuatan sertipikat tanah pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone telah memberikan dan menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap dan nyaman.

Tabel 4.6 Rekapulasi Rata-rata jawaban Responden tentang pelayanan pembuatan sertipikat tanah pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone

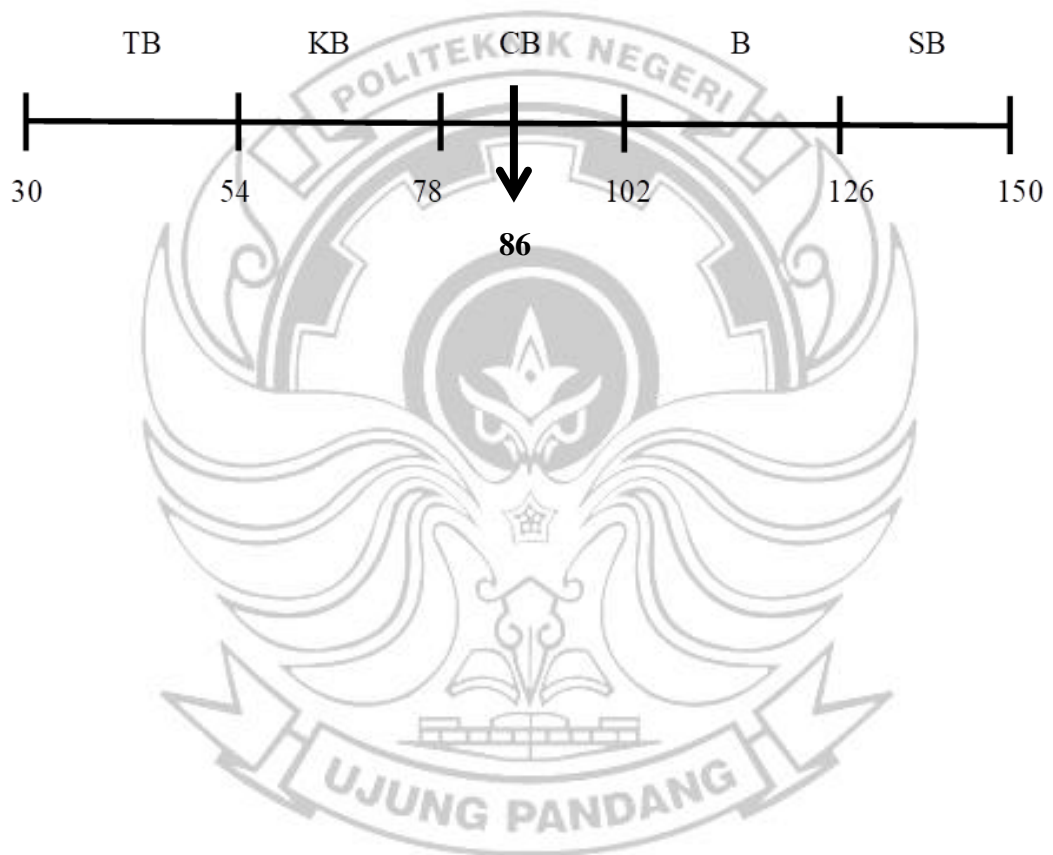
Unsur Pelayanan	Jumlah Skor	Kategori
Persyaratan	56	Kurang Baik
Prosedur	94	Baik
Waktu	36	Tidak Baik
Biaya	116	Baik
Sarana dan Prasarana	130	Sangat Baik
<b>Total Skor Untuk Semua Unsur</b>	<b>432</b>	
<b>Rata – rata Skor</b>	<b>86</b>	Cukup Baik

Sumber: olahan data kuesioner 2023

Tabel rekapulasi di atas menunjukkan bahwa terdapat indikator sarana dan prasarana dengan kategori sangat baik, biaya yang digunakan untuk mengurus pembuatan sertipikat tanah dengan kategori baik, dan prosedur pelayanan dapat dikatakan baik. Namun, waktu pelayanan pembuatan sertipikat tanah dengan

kategori tidak baik dan persyaratan pengurusan sertipikat tersebut dapat dikatakan kategori kurang baik.

Dari hasil tabel rekapulasi diatas dapat dikatakan bahwa indikator pelayanan pembuatan sertipikat tanah pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone dengan skor 86 masuk dalam kategori cukup baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada garis kontinum sebagai berikut:



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan sertipikat tanah pada kantor pertanahan kabupaten bone dalam kategori “cukup baik” dengan mengacu pada 5 unsur persyaratan, prosedur, waktu, biaya, sarana dan prasarana.

#### **5.2 Saran**

- 1) Sebaiknya Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone lebih meningkatkan unsur terkait persyaratan yang memberikan informasi yang jelas dan akurat agar tidak mempersulit masyarakat serta ketepatan waktu penyelesaian lebih ditingkatkan agar sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, guna untuk menunjang kepuasan dan kenyamanan masyarakat.
- 2) Sekiranya Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone agar tetap mempertahankan unsur prosedur, biaya, serta sarana dan prasarana agar masyarakat tetap merasa nyaman dan puas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bilgah, 2018. *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dinas Perhubungan Kota Depok. Cakrawala – Jurnal Humaniora*, 18 (1), 117-121. Retrieved from
- Hayat. 2019. *Manajmen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA
- Hardiyansyah, M.Si.2018. *Kualitas Pelaynan Publik (konsep,dimensi,indicator dan implementasi)*. Yogyakarta: gava media.
- Hadiwijoyo, suryasakti&Anisa, Fahima Diah. 2021.*pelayanan publik berbasis regional kompleks analysis*. Depok: RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Ismail Nurdin&Sri Hartati.2019.*Metodologi Penelitian Sosial*.Surabaya:Sahabat Cendekia.
- Juni Priansya, Donni.2017. *Manajemen Pelayanan Prima fokus pada organisasi publik dan peningkatan kualitas aparatur*.Bandung: Alfabeta.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.*
- Pasolong, Harbani. 2020. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Sunarsiyani, F . E. 2022. *Inovasi Penggunaan Media Sosial ‘WA’ Bisnis (Pelayanan Kantor Desa Monojati)*. Majalah Ilmiah Pelita Ilmu, IV (2),89.
- Taufiqurokhman.&Satipsi, Evi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen pelayanan publik*. Tangerang: UMJ RESS.



L

A

M



A

N

Lampiran 1

Permohonan Surat Izin Penelitian

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI**  
**POLITEKNIK NEGERI UJUNG PANDANG**  
Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10 Tamalanrea, Makassar 90245  
Telepon: (0411)-585365, 585367, 585368; Faksimili: (0411)-586043  
Laman : [www.poliupg.ac.id/](http://www.poliupg.ac.id/) E-Mail : [pnup@poliupg.ac.id](mailto:pnup@poliupg.ac.id)

---

Nomor : 2023/PL.10/TIM.02.02/2023  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

30 Mei 2023

Yth. Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Bone  
Jl.MT Haryono Tanete Riattang Barat Kabupaten Bone

Schubungan dengan penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa pada Jurusan/Program Studi D3 Administrasi Bisnis, kami sangat mengharapkan bantuan Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan izin Penelitian/Pengambilan Data pada Instansi/Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Adapun nama mahasiswa kami sebagai berikut :

Nama	NIM	Judul Tugas Akhir	Waktu Pelaksanaan
Wanda Bahar	35120514	Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Bone	12 Juni 2023 s.d 10 Juli 2023

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

a.n Direktur  
Wakil Direktur I Bidang Akademik,  
Kemahasiswaan dan Alumni,

  
Rusdi Nur  
NIP. 197411062002121002

Tembusan :  
Koordinator Program Studi D3 Administrasi Bisnis

Lampiran 2

Surat Izin Balasan Penelitian



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BONE  
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Jalan Stadion Lapatau Watampone Telepon (0481) 2925998 Email: kab-bone@atrbpn.go.id

SURAT IZIN PENELITIAN

NOMOR : UP.02.03/1604 -73.08.100/ VI / 2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Bone dengan ini mengizinkan :

Nama : WANDA BAHAR  
NIM : 35120514  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Perguruan Tinggi : Politeknik Negeri Ujung Pandang

Akan melaksanakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **“Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bone”**

Demikian surat izin ini di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Watampone, 20 Juni 2023  
An. Kepala Kantor Pertanahan  
Kabupaten Bone  
Plt. Kepala Sub Bagian Tata Usaha,  
Ditandatangani  
Secara Elektronik  
**HAMRI YAHYA, S.H., M.M**  
**NIP 19720207 1996 03 1 001**



Dokumen ini sah dan telah ditandatangani secara elektronik melalui e-Office ATR/BPN. Untuk memastikan keasliannya, silakan pindai Kode QR menggunakan fitur 'Validasi Surat' pada aplikasi Sentuh Tanahku

*Melayani, Profesional, Terpercaya*

v 1.04

### Lampiran 3

#### Daftar Pertanyaan Wawancara

##### DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

- 1) Apakah tata cara/prosedur pelayanan pertanahan prihal pembuatan sertipikat tanah sudah jelas ?
- 2) Apakah waktu penyelesaian pelayanan pertanahan prihal pembuatan sertipikat tanah dijelaskan dalam pelayanan dan terpenuhi dalam pelaksanaannya ?
- 3) Apakah rincian biaya pelayanan pertanahan prihal pembuatan sertipikat tanah disampaikan di awal ?
- 4) Apakah sarana dan prasarana yang ada memadai untuk menunjang pelaksana pelayanan pembuatan sertipikat tanah ?
- 5) Apakah hasil yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam pelayanan pembuatan sertipikat tanah ?
- 6) Apakah ada fasilitas layanan yang diberikan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan sertipikat tanah ?

Lampiran 4

Daftar Pertanyaan Kuesioner

## **KUESIONER**

### **“PELAYANAN PEMBUATAN SERTIPIKAT TANAH PADA BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN BONE”**

Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab beberapa pertanyaan yang saya akan ajukan dalam daftar pertanyaan di bawah ini, informasi yang diperoleh dari hasil kuesioner ini akan digunakan sebagai data penyusunan tugas akhir, saya akan menjaga kerahasiaan informasi yang Bapak/Ibu berikan. Atas kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktunya dalam pengisian kuesioner ini, saya ucapkan banyak terima kasih.

#### **A. Petunjuk Pengisian**

1. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan jawaban dari seluruh penilaian yang ada
2. Berikan ceklis pada kolom yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya

1 = Tidak Baik (TB)

2 = Kurang Baik (KB)

3 = Cukup Baik (CB)

4 = Baik (B)

5 = Sangat Baik (SB)

## B. Daftar Penilaian

No	Penilaian	Tidak Baik	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
1	<p><b>Persyaratan</b></p> <p>Apatur pelayanan pembuatan sertipikat tanah pada kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone selalu memberikan informasi yang akurat dan dapat dimengerti masyarakat atas persyaratan pelayanan pembuatan sertipikat tanah</p>					
2	<p><b>Prosedur</b></p> <p>Kegiatan pelayanan</p>					

	<p>pembuatan sertipikat tanah sangat jelas dan tidak berbelit-belit</p>					
3	<p><b>Waktu</b> Aparatur pelayanan pembuatan sertipikat tanah selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan pembuatan sertipikat tanah</p>					
4	<p><b>Biaya</b> Biaya sudah tercantum pada aturan yang berlaku dan tariff layanan yang ditetapkan d disesuaikan dengan aturan</p>					

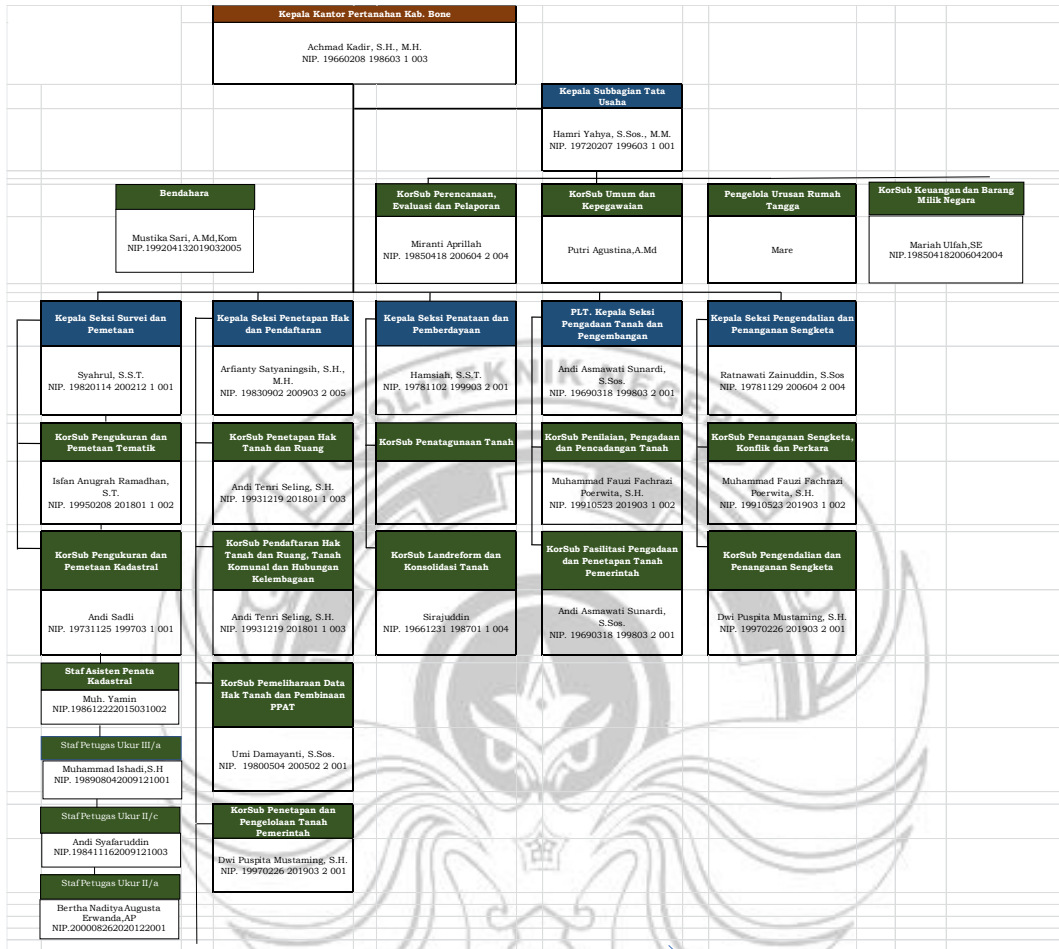
5	<p><b>Sarana dan Prasarana</b></p> <p>Fasilitas pelayanan kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone sangat menunjang dan lengkap untuk kegiatan pelayanan, seperti tempat menunggu yang nyaman untuk masyarakat</p>					
---	---	--	--	--	--	--





Lampiran 5

Struktur Organisasi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bone



Lampiran 6

Dokumentasi Wawancara



Lampiran 7

Dokumentasi Pengisian Kuesioner

