

No	a. Judul b. Penulis c. Metode Penelitian d. Lokasi Penelitian	a. Tujuan Penelitian b. Hasil Penelitian
8.	a. Efektifitas dan Efisiensi Pelayanan Pertanahan Berbasis <i>Web</i> di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang b. Slamet Muryono dkk/ Jurnal Ilmiah STPN No. 7 Tahun 4 September (2012). c. Kuantitatif. d. Kabupaten Magelang.	a. Mengetahui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi berbasis <i>Web</i> dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan pertanahan. b. Pelayanan pertanahan yang telah berbasis <i>Web</i> dan sudah dilaksanakan di kantor Pertanahan Kabupaten Magelang adalah program <i>One Day Service (ODS)</i> . Dari segi efektifitas program <i>One Day Service (ODS)</i> belum mampu meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan karena baru pada tingkat efektif, namun dari segi efisiensinya sudah mampu meningkatkan kualitas pelayanannya.
9	a. Studi Komparasi Pelaksanaan <i>One Day Service</i> sebelum dan setelah Pelaksanaan Program LARASITA b. Puji Rahayu/Skripsi/ Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional Yogyakarta (2012). c. Kualitatif d. Kota Palopo, Sulawesi Selatan.	a. Membandingkan pelaksanaan <i>One Day Service</i> sebelum dan setelah adanya program LARASITA, keterlibatan unsur-unsur manajemen dalam pelaksanaan <i>One Day Service</i> , serta pendapat masyarakat dan aparat kantor pertanahan sebagai penerima dan pemberi pelayanan dalam kegiatan <i>One Day service</i> sebelum dan setelah adanya program LARASITA. b. Kedua kegiatan ini memiliki sistem yang berbeda. Kegiatan <i>One Day Service</i> LARASITA tidak dapat dilaksanakan karena keterbatasan jangkauan sinyal internet, sehingga menyebabkan program LARASITA di Kota Palopo tidak memberikan hasil yang maksimal. Kegiatan <i>One Day Service</i> yang dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Palopo tidak dituangkan dalam sebuah surat keputusan melainkan hanya instruksi langsung dari kepala kantor yang disesuaikan dengan tupoksi karyawan. Dalam kegiatan <i>One Day Service</i> LARASITA staf pelaksana kegiatan dilakukan secara bergilir, baik staf dari seksi HTPT maupun dari seksi-seksi yang lain. Masyarakat yang pernah mengikuti kegiatan <i>One Day Service</i> merasa sangat puas dengan pelayanan yang ditawarkan, selain mengurangi biaya bolak balik ke kantor pertanahan kegiatan

No	a. Judul b. Penulis c. Metode Penelitian d. Lokasi Penelitian	a. Tujuan Penelitian b. Hasil Penelitian
		<p>ini juga tidak memakan banyak waktu sehingga pemohon tidak perlu terlalu lama meninggalkan pekerjaan mereka. Program LARASITA membawa dampak yang kurang baik terhadap kegiatan yang telah dirintis oleh kantor pertanahan sehingga menyebabkan penurunan dalam hal pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah.</p>
10	<p>a. Pelaksanaan <i>One Day Service</i> Melalui Program LARASITA Di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul</p> <p>b. Muhammad Ridha Fahdeni/Skripsi/Jurusan Perpetaan, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional Yogyakarta (2013).</p> <p>c. Kualitatif.</p> <p>d. Kabupaten Bantul.</p>	<p>a. Mengetahui pelaksanaan <i>One Day Service</i> melalui program LARASITA di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul, hambatan dan upaya dalam pelaksanaan <i>One Day Service</i> melalui program LARASITA, serta respon masyarakat sebagai penerima pelayanan.</p> <p>b. Pelaksanaan <i>One Day Service</i> melalui program LARASITA di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul merupakan pelaksanaan tugas LARASITA yang ditetapkan sebagai tugas pokok dan fungsi kantor pertanahan yang dapat dilaksanakan dan diselesaikan di lapangan karena pelaksanaannya dapat dilakukan secara <i>online</i> dengan kantor pertanahan. Pelaksanaan <i>One Day Service</i> melalui program LARASITA di Kantor Pertanahan mempunyai beberapa hambatan yang dihadapi, yaitu : a. dana untuk sosialisasi lanjutan; b. waktu pelaksanaan sosialisasi lanjutan; c. koordinasi kepada Ketua RT tidak bisa hanya sekali; d. terjadi pemadaman listrik di wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul; e. jaringan internet tidak memenuhi syarat <i>bandwidth</i> terlalu kecil hanya 64 kbps. Adapun upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan di atas, yaitu: a. sosialisasi dilakukan dengan cara menumpang pada acara arisan; b sosialisasi dilaksanakan pada malam hari. menyesuaikan jadwal pertemuan rutin warga perumahan; c. menunggu Ketua RT mempunyai waktu untuk bisa berkoordinasi; d. meminta maaf kepada masyarakat dan melaksanakannya pada besok hari; e. sedikit modifikasi yaitu menggunakan jaringan <i>Internet Protocol Publik</i> (IP Publik) dengan memakai kartu GSM yang tidak ditentukan dan memiliki</p>

No	a. Judul b. Penulis c. Metode Penelitian d. Lokasi Penelitian	a. Tujuan Penelitian b. Hasil Penelitian
		<p><i>bandwidth</i> lebih besar yaitu 128 kbps.</p> <p>Pelaksanaan <i>One Day Service</i> melalui program LARASITA mampu menghasilkan respon positif dari masyarakat bahwa untuk mengurus sertipikat itu mudah, murah dan cepat. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja BPN RI, khususnya Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul.</p>

BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kantor Pertanahan Kota Surabaya I telah melaksanakan Program *One Day Service* dengan sarana mobil LARASITA sejak Tahun 2009, secara khusus sebagai salah satu upaya untuk mendekatkan dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Program *One Day Service* secara simultan mampu menjadi sebuah program inovasi yang dapat menghilangkan pandangan negatif tentang kerumitan pelayanan pertanahan, serta membangun citra pelayanan pertanahan yang lebih baik.
2. Perbedaan pelayanan perubahan HGB menjadi HM melalui loket kantor pertanahan dengan pelayanan perubahan HGB menjadi HM melalui program *One Day Service* dapat ditinjau melalui lima standar pelayanan publik yaitu: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, kompetensi petugas layanan, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Melalui lima standar pelayanan publik ini, perbedaan utama antara pelayanan perubahan HGB menjadi HM melalui loket kantor dengan melalui program *One Day Service* adalah prosedur, waktu dan

biaya pelaksanaan. Pelayanan di loket kantor (rutin), masyarakat harus datang sendiri dengan waktu penyelesaian 5 (lima) hari kerja. Sedangkan dalam program *One Day Service*, petugas kantor pertanahan yang mendatangi masyarakat dengan sarana mobil LARASITA dan waktu penyelesaian 1(satu) hari kerja. Meskipun dalam prosedur dan waktu pelayanan berbeda, akan tetapi biaya kedua pelayanan ini tetap sama sesuai PP No.13 Tahun 2010.

3. Pelaksanaan Program *One Day Service* oleh kantor Pertanahan Surabaya I, dipersepsikan/direspon secara positif oleh masyarakat. Masyarakat beranggapan bahwa Program *One Day Service* mampu mengakomodasi kebutuhan dan harapan mereka tentang pelayanan pertanahan yang baik dan berkualitas. Hal ini sesuai dengan motto kantor yaitu dapat memberikan pelayanan yang berkualitas serta karakter pelayanan yang humanis dan dekat dengan masyarakat. Pelayanan yang baik menurut masyarakat adalah pelayanan yang mengerti akan kebutuhan mereka dan membuat mereka sebagai pemohon merasa dihargai.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan oleh penulis yaitu:

1. Program *One Day Service* perlu tetap dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I karena berhasil menjadi suatu inovasi yang tidak semata mampu meningkatkan citra pelayanan pertanahan,

tetapi juga mampu memenuhi kebutuhan pelayanan yang diinginkan masyarakat. *One Day Service* merupakan salah satu pelaksanaan Keputusan Kepala BPN RI No. 37/KEP-3.41/II/2014 tentang Program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Tahun 2014. Diharapkan Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dapat menerapkan program tersebut setiap hari di loket pelayanan kantor pertanahan.

2. Aspek-aspek dalam pelayanan yang berkualitas seperti perencanaan, sosialisasi, dan transparansi biaya perlu ditingkatkan agar masyarakat mengerti dan sadar untuk tertib administrasi pertanahan. Selain itu program-program pelayanan pertanahan yang berkualitas tidak hanya terbatas dalam pelayanan inovasi, tetapi juga bisa dalam pelayanan pertanahan lainnya.
3. Perlu dilakukan digitalisasi buku tanah agar mempercepat proses dalam memberikan pelayanan pertanahan. Hal ini karena buku tanah yang tersedia hanya 1 (satu) dan digunakan untuk semua pelayanan, maka apabila buku tanah dibawa ke lapangan akan mengganggu pelayanan rutin di kantor pertanahan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku/Jurnal

- Ancok, Djamaludin, (2012), *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*, Erlangga, Jakarta.
- Arif, Saiful (penyunting), (2010), *Reformasi Pelayanan Publik*, Averroes Press, Malang.
- Boedojo, (1986), *Arsitektur, Manusia, dan Pengamatannya*, Penerbit Djambatan, Jakarta.
- Denzin, Norman K dan Lincoln, Yvonna S. (eds), (2009), *Handbook of Qualitative Research*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Dimitriades Z.S., Theodore S, and Maroudas, (2007), “*Demographic Predictors of Service Satisfaction in Greek Public Organizations*”, *Measuring Business Excellence*, Bradford: 2007 Vol 11Edisi 2.
- Dwiyanto, Agus, (2011), *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif. Dan Kolaboratif*, PSKK UGM , Yogyakarta.
- Fahdeni, M. Ridha, (2013), *Pelaksanaan One Day Service Melalui Program LARASITA Di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul*, Skripsi, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional Yogyakarta.
- Gallo, Carmin, (2011), *Rahasia Inovasi Steve Jobs*, Esensi Erlangga Group, Bandung.
- Hardiyansyah, (2011), *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta.
- Ismail, Yosua, Anwar dan Dhuha, (2010), *Menuju Pelayanan Prima, Konsep Dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Averroes press, Malang.
- J. Supranto, (1997), *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Mayangsari, Soeaidy, dan Prasetyo, (2012), *Inovasi PT. Pos Indonesia Dalam Menjaga Eksistensi Dan Daya Saing Pelayanan Publik (Studi Pada PT. Pos Indonesia Sidoarjo 62100)*, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.2, hal. 124-132.

- Moenir, A. S., (2006:17), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Muryono, Slamet Dkk, (2012), “*Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Pertanahan Berbasis Web Di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang*”, *Jurnal Bumi* Nomor 7 Tahun 4, September 2012: 15-27.
- Normann, (1991), *Service Management*, Chicester, England: Wiley & Son.
- Pramusinto, Agus (editor), (2009), *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.
- Rahayu, Puji, (2012), *Studi Komparasi Pelaksanaan One Day service Sebelum dan Setelah Pelaksanaan program LARASITA*, Skripsi, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional, (tidak dipublikasikan). Yogyakarta.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi, (2006), *Manajemen Pelayanan*, Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sahuri, Chalid, (2009), “*Membangun Kepercayaan Publik Melalui Pelayanan Publik yang Berkualitas*”, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* Volume 9, Nomor 1, Januari 2009: 52 – 64.
- Sugiyono, (2008), *Memahami Penelitian Kualitatif*, CV Alfabeta, Bandung.
- , (2013), *Metode Penelitian Pendidikan*, CV Alfabeta, Bandung.
- Suharto dan Muklisin (redaksi), (2013), “*One Day Service Pelayanan Pertanahan*”, *Majalah Bhumi Bhakti* Edisi 13, hal. 23, BPN RI, Jakarta.
- Suprihanto, John, dkk. (2003:33). *Perilaku Organisasional. Edisi Pertama*. Aditya Media, Yogyakarta.
- Sutarto, Affan Hilman, (2012), “*Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan LARASITA*”, *Jurnal Bumi* Nomor 7 Tahun 4, September 2012: 29-38.
- Sutopo, (2002), *Metode Penelitian Kualitatif*, UNS Pres, Surakarta.
- Sutopo dan Suryanto, Adi, (2003), *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta.
- Tamin, Faisal, (2004), *Sambutan Men-PAN pada Acara Pencanangan Tahun 2004 sebagai Tahun Peningkatan Pelayanan Publik Nasional*, Surabaya, 18 Februari 2004.

Walgito, Bimo. (1990). *Pengantar Psikologi Umum*. Edisi Revisi, Cetakan Kedua. Andi Offset, Yogyakarta.

Download

Arjuna Al Ichsan, (2014), "*Tahun Inovasi Pelayanan Publik*", www.jurnas.com, diakses 13 Januari 2014, pukul 20.30 WIB.

Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, (2009), *Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional RI Nomor 18 Tahun 2009 tentang LARASITA Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia*, Peraturan, www.bpn.go.id., diakses 25 Desember 2013, pukul 23.04 WIB.

Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, (2010), *Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional RI Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan*, Peraturan, www.bpn.go.id., diakses tanggal 25 Desember 2013, pukul 23.12 WIB

Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, (2013), *One Day Service, Inovasi*, www.bpn.go.id., diakses 25 Desember 2013, pukul 23.32 WIB.

Cahyanto, Adi, (2011), *Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang*, Tesis UGM, Yogyakarta <http://etd.ugm.ac.id/index.php>., diakses 12 Januari 2014 pukul 23.29 WIB.

Juliana, Ari, (tt), *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Modul Mata Kuliah Kebijakan dan Strategi Pemasaran)*, Universitas Terbuka, Malang. <http://www.ut.ac.id>, diakses tanggal 24 Desember 2013, pukul 20:15 WIB.

Kanal Berita Plasa MSN, (2012), *Kualitas Layanan Publik Masih Bolong-Bolong*, <http://berita.plasma.msn.com/nasional/jpnm>, update 10 Agustus 2012, diakses 13 Desember 2013 pukul 08.00 WIB.

Lembaga Administrasi Negara, (2009), *Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, Peraturan, www.lan.go.id, diakses 24 Desember 2013, pukul 20.30 WIB.

Riyadi, (tt), *Membangun Efektivitas Kebijakan Publik Dengan Orientasi Kepercayaan Publik (Publik Trust)*, Artikel, www.lan.go.id, diakses 26 Desember 2013, pukul 23.34 WIB.

Surabaya Pagi, (2013), *BPN RI Membandel RS Dr. Soewandhi Yang Tak Layak (berita Online)*, www.surabayapagi.com, upload 13 Januari 2013, diakses 26 Desember 2013, pukul 03.00 WIB.

Surabaya Post, (2008), *Polling Litbang Surabaya Post tentang Layanan Umum di Surabaya (Berita Online)*, www.surabayapost.co.id, diakses 15 Desember 2013, pukul 19.45 WIB.

Wounder Vanderabeele, Sarah Scheepres and Annie Hondeghem, (2011), *“Public Service Motivation in an International Comparative Prespective: UK and Germany“*, CRITICAL REVIEW, <http://thetwinklepurple.blogspot.com/2011/05/public-service-motivation-in.html>, diakses 12 Januari 2014 pukul 20.30 WIB.