

Studi Komparasi Pelaksanaan *One Day Service*  
Sebelum dan Setelah Pelaksanaan Program LARASITA  
di Kantor Pertanahan Kota Palopo Propinsi Sulawesi Selatan

SKRIPSI



Oleh :

PUJI RAHAYU  
NIM. 08172402

BADAN PERTANAHAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA  
SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL  
YOGYAKARTA  
2012

## ABSTRACT

This research based on fact that public service are the sensitive issue concern between government interest as a public policy makers in one hand and society as those who served in another hand. Society and government has interrelated in various public services. National Land agency as a one of the institutions which provide a public service, always required to increase a service quality. One attempt of national land agency in order to improve a service quality society with doing a One Day Service, which purpose to accelerate service to society. After one year, Palopo city land office agency has implement LARASITA program which cover many type of service as the same of One Day Service Program. This study have purpose to compare a One Day Service program in the time before and after Larasita program has began in Palopo city land office agency of South Sulawesi Province.

This research using a qualitative approach. Research sites in land office agency of Palopo City which consideration that its a newly formed on 2002 with active development in all sector so that can arise a new work system who be accepted and applied. Moreover Palopo city land office agency has been carrying out One Day Service Program were then suspended execution because a LARASITA program. The technique of collecting data using interviews, observation, and documentation. Analysis of data using qualitative descriptive analysis technique is makes argument based on obtained data from the overall results research.

The results of analysis showed that both of the activity One Day Service, in time before and after LARASITA program have positive and negative in severally activity. The obstacle of One Day Service and LARASITA program is not to the shortage of the program itself, yet more then the supporting infrastructure limitations that is limited signal range. A society in a positioning service recipients do not stare in one system or a particular method, however that to be concern and demands of society is quickly and easily service offered.

Keywords: Public Service, One Day Service and LARASITA

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
INTISARI .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	13
D. Kebaruan/Novelty .....	15
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....	19
A. Tinjauan Pustaka .....	19
1. Pengertian Pelayanan .....	19
2. Pengertian Manajemen Kualitas .....	24
3. Fungsi-fungsi Manajemen .....	26
4. Unsur-unsur Manajemen .....	27
B. Kerangka Pemikiran .....	30
BAB III    METODE PENELITIAN .....	31
A. Format Metode Penelitian .....	31
B. Lokasi Penelitian .....	31

	C. Jenis dan Sumber Data .....	32
	D. Teknik Pengumpulan Data .....	33
	E. Teknik Analisis Data .....	34
	F. Sistematika Penulisan .....	34
BAB IV	GAMBARAN UMUM WILAYAH .....	36
	A. Gambaran Umum Kota Palopo .....	36
	B. Kantor Pertanahan Kota Palopo .....	40
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	45
	A. Pelaksanaan <i>One Day Service</i> di Kantor Pertanahan Kota Palopo .....	45
	B. Keterlibatan unsur-unsur manajemen dalam kegiatan <i>One Day Service</i> .....	66
	C. Pendapat tentang <i>One Day Service</i> .....	73
BAB VI	PENUTUP .....	78
	A. Kesimpulan .....	78
	B. Saran .....	79
	DAFTAR PUSTAKA.....	80

LAMPIRAN

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik selalu menjadi isu aktual dalam berbagai level kehidupan masyarakat. Pelayanan publik menjadi perbincangan sehari-hari di tengah masyarakat sampai pada level pembuat kebijakan oleh pemerintah, dan perbincangan khasanah konseptual oleh para akademisi. Dengan demikian dikatakan isu pelayanan publik merupakan isu sensitif yang menyangkut antara kepentingan pemerintah sebagai pembuat kebijakan publik disatu sisi, dan di sisi lain masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

Pemerintah pada dasarnya ingin memberikan pelayanan publik terbaiknya kepada masyarakat. Masyarakat secara ideal ingin mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah. Kedua kelompok masyarakat ini saling berhubungan dalam berbagai jasa pelayanan publik. Namun kenyataannya masih banyak pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah yang belum memberi kepuasan bagi masyarakat, misalnya pelayanan yang lama dan berbelit-belit.

Ketidakcocokan antara fakta dan idealitas yang terjadi inilah yang sampai saat ini merupakan bahan perbincangan menarik dikalangan akademisi. Para akademisi berusaha untuk menyajikan konsep terbaru dan strategis, sampai pada paradigma yang dinilai paling tepat dijalankan pemerintah untuk memberikan pelayanan publik terbaiknya.

Tujuan dari pelayanan publik adalah:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan prima biasanya berhubungan erat dengan bisnis jasa pelayanan yang dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau konsumen. Sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar. Pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan juga merupakan strategi dalam rangka memenangkan persaingan. Akan tetapi tidak cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan pelanggan, sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan. Pelayanan prima harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, mempunyai visi yang jauh ke depan dan dapat mengembangkan strategi dan kiat pelayanan prima yang mempunyai keunggulan. Di samping itu, harus diupayakan terus menerus untuk meningkatkan kemampuan para petugas pelayanan agar dapat

menumbuhkan dedikasi dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan untuk tetap setia menggunakan produk barang dan jasa kita, tanpa sempat lagi melirik atau memakai produk lain. Betapa pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan karena keberhasilan pelayanan prima dapat juga menimbulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Pelayanan prima dapat menimbulkan keputusan pihak pelanggan untuk segera membeli produk yang kita tawarkan pada saat itu juga.
2. Pelayanan prima dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap produk kita.
3. Pelayanan prima diharapkan dapat mempertahankan pelanggan agar tetap loyal (setia) menggunakan produk kita.
4. Pelayanan prima diharapkan dapat mendorong pelanggan untuk kembali lagi membeli produk kita.
5. Pelayanan prima dapat menghindarkan terjadinya tuntutan-tuntutan terhadap penjual yang tidak perlu (<http://id.shvoong.com>)

Badan Pertanahan Nasional merupakan Lembaga Pemerintah Non-Departemen yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden dan dipimpin oleh Kepala (sesuai dengan Perpres No. 10 Tahun 2006). Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral. Sedangkan Kantor Pertanahan Kota Palopo merupakan salah satu instansi vertikal dari Badan Pertanahan Nasional yang berada di wilayah Kota Palopo sekaligus sebagai unit kerja yang memberikan pelayanan secara langsung

kepada masyarakat dalam pembuatan sertifikat tanah. Sebagai organisasi publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, Badan Pertanahan Nasional dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Seiring dengan semakin kuatnya tuntutan demokratisasi dan pengakuan hak-hak manusia yang akan melahirkan kuatnya tuntutan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat.

Perkembangan pesat yang terjadi dalam pembangunan di Indonesia tidak bisa dilepaskan begitu saja dengan hubungannya akan ketersediaan tanah. Karena tanah jelas menjadi aspek utama dan penting dalam pembangunan, dimana seluruh kegiatan pembangunan yang dilakukan oleh masyarakat memerlukan tanah untuk melakukan kegiatan tersebut.

Untuk tercapainya jaminan kepastian hukum atas tanah maka Pemerintah menetapkan dan mengundang Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah (selanjutnya akan disebut sebagai PP 24/1997) dengan Peraturan Pelaksananya adalah Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala BPN Nomor 3 Tahun 1997 (selanjutnya akan disebut sebagai PerMen 3/1997).

PP 24 Tahun 1997 dibentuk sebagai peraturan pelaksana dari amanat yang ditetapkan dalam Pasal 19 Undang-undang No 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria yang menyebutkan:

1. Untuk menjamin kepastian hukum atas tanah oleh pemerintah diadakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia, menurut ketentuan-ketentuan yang diatur dengan peraturan pemerintah.



2. Pendaftaran tersebut meliputi:

- a. Pengukuran, pemetaan dan pembukuan tanah;
- b. Pendaftaran hak-hak atas tanah dan peralihan hak tersebut;
- c. Pemberian surat-surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat.

Selanjutnya untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur pertanahan perlu dikembangkan pola pengelolaan pertanahan yang secara aktif dapat dilakukan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia bagi masyarakat. Pengembangan pola tersebut dilaksanakan untuk memberikan keadilan bagi masyarakat dalam memudahkan dan mempercepat proses pelayanan pertanahan, meningkatkan cakupan wilayah pelayanan pertanahan, dan untuk menjamin pelayanan pertanahan tanpa perantara di lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Untuk mendekatkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Badan pertanahan Nasional Republik Indonesia kepada masyarakat, dilaksanakan LARASITA yang diatur dalam Perkaban No. 18 Tahun 2009 tentang Larasita Badan Pertanahan Nasional.

LARASITA mempunyai tugas pokok dan fungsi sama dengan tugas pokok dan fungsi yang berlaku pada Kantor Pertanahan (sesuai Perkaban No. 4 Tahun 2006). Kantor Pertanahan bertugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten/Kota yang bersangkutan dan dalam menyelenggarakan tugas tersebut, Kantor Pertanahan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. penyusunan rencana, program, dan penganggaran dalam rangka pelaksanaan tugas pertanahan;
- b. pelayanan, perijinan, dan rekomendasi di bidang pertanahan;
- c. pelaksanaan survei, pengukuran, dan pemetaan dasar, pengukuran, dan pemetaan bidang, pembukuan tanah, pemetaan tematik, dan survei potensi tanah;
- d. pelaksanaan penatagunaan tanah, landreform, konsolidasi tanah, dan penataan pertanahan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan, dan wilayah tertentu;
- e. pengusulan dan pelaksanaan penetapan hak tanah, pendaftaran hak tanah, pemeliharaan data pertanahan dan administrasi tanah aset pemerintah;
- f. pelaksanaan pengendalian pertanahan, pengelolaan tanah negara, tanah terlantar dan tanah kritis, peningkatan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat;
- g. penanganan konflik, sengketa, dan perkara pertanahan;
- h. pengkoordinasian pemangku kepentingan pengguna tanah;
- i. pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS);
- j. pemberian penerangan dan informasi pertanahan kepada masyarakat, pemerintah dan swasta;
- k. pengkoordinasian penelitian dan pengembangan;
- l. pengkoordinasian pengembangan sumberdaya manusia pertanahan;

m. pelaksanaan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, perundangundangan serta pelayanan pertanahan.

Selain melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang sama dengan tugas pokok dan fungsi kantor pertanahan, LARASITA juga mempunyai tugas:

- a. menyiapkan masyarakat dalam pelaksanaan pembaruan agraria nasional (reforma agraria);
- b. melaksanakan pendampingan dan pemberdayaan masyarakat di bidang pertanahan;
- c. melakukan pendeteksian awal atas tanah-tanah terlantar;
- d. melakukan pendeteksian awal atas tanah-tanah yang diindikasikan bermasalah;
- e. memfasilitasi penyelesaian tanah bermasalah yang mungkin diselesaikan di lapangan;
- f. menyambungkan program Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia dengan aspirasi yang berkembang di masyarakat; dan
- g. meningkatkan dan mempercepat legalisasi aset tanah masyarakat

Larasita merupakan akronim dari Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah yang dikembangkan Badan Pertanahan Nasional (BPN). Program Larasita dilengkapi dengan sebuah kendaraan roda empat (klien node) yang berfungsi sebagai *mobile front office*, yang dilengkapi dengan perangkat teknologi informasi dan komunikasi berkualifikasi *e-mobile*, lengkap dengan teknologi *WiFi* dan akses internet. Petugas BPN menerima pelayanan

pertanahan dalam mobil Larasita dan data-data pelayanan terkoneksi langsung (secara on line) dengan *server* Land Office Computerization (LOC) di Kantor Pertanahan.

Mobil Larasita berfungsi sebagai Kantor Pertanahan bergerak yang secara berkala akan mendatangi desa-desa dan daerah-daerah yang sulit terjangkau sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan pertanahan tanpa harus mendatangi Kantor Pertanahan. Masyarakat tidak perlu lagi mendatangi Kantor Pertanahan apabila membutuhkan pelayanan di bidang pertanahan. Dengan pelayanan mobil Larasita, masyarakat tidak lagi mengeluarkan biaya transportasi seperti apabila akan mengurus sertipikat ke Kantor Pertanahan. Keuntungan lainnya masyarakat hemat dari segi waktu serta dapat langsung mengurus sertipikat tanahnya tanpa harus menggunakan calo tanah, sehingga terhindar dari biaya tambahan untuk membayar jasa perantara. Masyarakat cukup menunggu mobil Larasita datang ke desanya secara terjadwal.

Program Larasita sendiri telah diresmikan oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 16 Desember 2008 di pelataran Candi Prambanan Kabupaten Klaten Propinsi Jawa Tengah. Larasita mulai diujicobakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah pada Tahun 2006, dan diuji coba lebih lanjut di 13 kabupaten/kota tahun 2007, baik di Jawa maupun luar Jawa untuk memudahkan pelayanan pertanahan dan sertipikasi tanah.

Meskipun program Larasita telah ada sejak tahun 2006, namun Larasita belum terlaksana di seluruh Kabupaten/Kota di Indonesia. Hal ini

terbukti dengan belum terlaksananya program Larasita di Kota Palopo hingga Tahun 2009.

Kota Palopo yang terletak di Propinsi Sulawesi Selatan merupakan kota induk yang telah mengalami pemekaran menjadi beberapa Kabupaten. Dahulu Kota Palopo adalah ibukota dari Kabupaten Luwu yang pada Tahun 1999 telah mengalami pemekaran menjadi 3 (tiga) kabupaten/kota yaitu: Kota Palopo (sebelumnya berstatus kota administratif yang berlaku sejak 1986 berubah menjadi kota otonom pada tahun 2002), Kabupaten Luwu, dan Kabupaten Luwu Utara. Sedangkan Kabupaten Luwu Utara sendiri mengalami pemekaran lagi menjadi Kabupaten Luwu Timur yang secara defenitif terbentuk pada tahun 2003.

Sebagai induk kabupaten, Kota Palopo telah melaksanakan kegiatan pendaftaran tanah pertama kali hampir di seluruh wilayahnya kecuali daerah-daerah yang sulit dijangkau karena kondisi geografi yang bergunung-gunung dengan sarana jalan yang kurang baik. Oleh karena itu bentuk pelayanan pertanahan di Kota Palopo bukan lagi terfokus pada kegiatan pendaftaran tanah pertama kali tetapi lebih pada kegiatan pemeliharaan data pendaftaran tanah. Pemeliharaan data pendaftaran tanah itu sendiri adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk menyesuaikan data fisik dan data yuridis dalam peta pendaftaran, daftar tanah, daftar nama, surat ukur, buku tanah, dan sertipikat dengan perubahan-perubahan yang terjadi kemudian.

Percepatan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah tidak lepas dari bentuk pelayanan kepada masyarakat yang menuntut peningkatan

mutu pelayanan. Pemberian pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam bidang pertanahan dalam era reformasi dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas di sini berarti suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan pelayanan. Pelayanan yang sangat diinginkan oleh masyarakat adalah pelayanan prima yang berkaitan dengan pendaftaran tanah dan jaminan kepastian hukum yang melekat di atasnya. Dengan pelayanan tersebut kegiatan-kegiatan penggunaan tanah terutama pembangunan akan berjalan dengan baik dan lancar.

Sehubungan dengan program peningkatan pelayanan pertanahan yang dituangkan dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2010 Tanggal 28 Januari 2010 tentang Locket Pelayanan Pertanahan. Peraturan ini terkait dengan rencana aksi peningkatan mutu pelayanan pertanahan yang dilakukan program-program percepatan pemeliharaan data pendaftaran tanah. Upaya Pemerintah, dalam hal ini Kantor Pertanahan Kota Palopo selama ini sudah mengimplementasikan program terkait peningkatan pelayanan pertanahan, dalam hal pemeliharaan data pendaftaran tanah yaitu Program *One Day service* (Aspar, 2011:11). *One Day service* adalah program rintisan dari BPN Pusat dalam rangka peningkatan pelayanan publik dan penguatan hak rakyat (<http://www.bpn.go.id>).

Program *One Day service* (ODS) yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kota Palopo merupakan kegiatan pelayanan pertanahan yang

dilaksanakan dengan melakukan koordinasi dengan kantor kelurahan. Kegiatan tersebut sebelumnya diawali dengan sosialisasi kepada masyarakat yang dilaksanakan di kantor kelurahan, selanjutnya aparat kantor kelurahan mendata jumlah masyarakat dan jenis pelayanan yang diinginkan yang kemudian akan dilaporkan ke kantor pertanahan. Jenis pelayanan yang ditawarkan melalui program *One Day service* adalah: roya, balik nama, dan peningkatan hak. Sesuai waktu yang telah ditentukan, aparat kantor akan mendatangi kantor kelurahan beserta data yang dibutuhkan. Bagi pemohon yang telah memenuhi persyaratan, segera dilayani dan diselesaikan permohonannya pada hari itu juga.

Setelah program *One Day service* berjalan beberapa waktu, akhirnya pada tahun 2010 program LARASITA bisa dilaksanakan di Kota Palopo. Namun dalam perjalanannya, pelayanan ini ternyata membawa dampak negatif terhadap pelaksanaan program *One Day service* yang telah dirintis oleh kantor pertanahan sejak tahun 2009. Hal ini dibuktikan dengan adanya pelayanan *One Day service* yang tidak bisa dilaksanakan dalam waktu satu hari. Kenyataan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Palopo ternyata sejalan dengan hasil penelitian Arif Basukianto (2008) yang berjudul Efektivitas Program Layanan Rakyat Untuk Sertifikasi Tanah Dalam Praktek Pendaftaran Hak Milik Atas Tanah (Studi Di Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Karanganyar), dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa prosedur layanan LARASITA lebih rumit dan terkesan formil dibandingkan dengan layanan pertanahan non-LARASITA.

## **B. Rumusan Masalah**

Sejak pelaksanaan program LARASITA di Kantor Pertanahan Kota Palopo, kegiatan *One Day service* tidak dilaksanakan lagi. Hal ini disebabkan karena sistem yang digunakan dalam kegiatan One Day Service berbeda dengan LARASITA, walaupun pelayanan yang ditawarkan dalam kegiatan One Day Service juga terdapat dalam program LARASITA yaitu; pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah antara lain: balik nama, roya dan peningkatan hak.

Dari penjelasan di atas maka dapat kita ketahui bahwa di Kantor Pertanahan Kota Palopo terdapat dua sistem yang diterapkan, ada sistem yang lama dan ada sistem yang baru. Dimana kedua sistem ini ternyata tidak bisa saling berhubungan sehingga menghambat pelaksanaan kegiatan pelayanan pertanahan.

Perubahan sistem yang diterapkan, dari sistem lama menjadi sistem yang baru tentunya menyebabkan pula terjadinya perubahan unsur-unsur manajemen yang dilibatkan dalam kegiatan pelayanan pertanahan. Salah satunya, misalnya pelibatan sumber daya manusia dalam hal ini aparat kantor yang melaksanakan kegiatan *One Day service*, baik pada masa sebelum LARASITA maupun pada saat pelaksanaan LARASITA.

Peningkatan kualitas dilaksanakan secara berkesinambungan dengan memperhatikan pemberdayaan karyawan. Pemberdayaan karyawan dapat diartikan sebagai pelibatan karyawan yang tidak sekedar hanya memiliki



masukan, tetapi juga memperhatikan, mempertimbangkan, dan menindaklanjuti suatu masukan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan kerangka berpikir di atas maka pertanyaan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana perbandingan pelaksanaan *One Day service* sebelum dan setelah adanya program LARASITA?
2. Bagaimana keterlibatan unsur- unsur manajemen dalam pelaksanaan *One Day service*?
3. Bagaimana pendapat masyarakat dan aparat kantor pertanahan sebagai penerima dan pemberi layanan dalam kegiatan *One Day service* sebelum dan setelah adanya program LARASITA?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Merujuk kepada latar belakang dan permasalahan di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, adalah :

1. Untuk mengetahui perbandingan pelaksanaan *One Day service* sebelum dan setelah adanya program LARASITA
2. Untuk mengetahui keterlibatan unsur- unsur manajemen dalam pelaksanaan *One Day service*.
3. Untuk mengetahui pendapat aparat kantor pertanahan sebagai pelaksana kegiatan *One Day service* sebelum dan setelah adanya program LARASITA.

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini akan memberikan sumbang saran dalam bidang pertanahan khususnya bagi kegiatan pemeliharaan data pendaftaran tanah

2. Secara Praktis

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat memberi manfaat/diterapkan oleh Kantor Pertanahan yang lain di seluruh Indonesia.

#### D. Kebaruan (novelty)

NO	Penulis dan Judul	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Atik Zulfianty Program Larasita (Studi Evaluasi Efektivitas Program Larasita Oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar Terhadap Peningkatan Pelayanan Pertanahan Di Kabupaten Karanganyar)  Skripsi Universita Negeri Solo	Untuk Mengetahui Efektifitas Pelaksanaan Program Larasita Terhadap Peningkatan Pelayanan Pertanahan Di Kabupaten Karanganyar.	Peneliti menggunakan metode penarikan sampel purposive sampling.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa, program Larasita yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar ini cukup efektif dan berhasil mendekati pelayanan pertanahan kepada masyarakat. Kesimpulan ini diambil berdasarkan penilaian yang telah dilakukan terhadap beberapa hal. Penilaian konteks didasarkan pada latar belakang, tujuan, sasaran dan perencanaan program Larasita serta kesesuaian program dengan tugas pokok dan fungsi BPN RI.
2	Arif Basukianto (2008) Efektivitas Program Layanan Rakyat Untuk Sertifikasi Tanah Dalam Praktek Pendaftaran Hak Milik Atas Tanah (Studi Di Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Karanganyar)  Skripsi Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta	Untuk mengetahui efektivitas layanan larasita (layanan rakyat untuk sertifikasi tanah) dalam hal pendaftaran hak milik atas tanah di kabupaten karanganyar, dengan mengetahui prosedur layanan non-larasita dengan cara mengkomparasikan dengan prosedur layanan larasita untuk kemudian dianalisis efektivitasnya.	Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dan apabila dilihat dari tujuannya termasuk penelitian hukum empiris.	Bahwa pada layanan pertanahan LARASITA di Kabupaten Karanganyar prosedurnya hampir mirip dengan layanan pertanahan non-LARASITA, bahkan prosedur layanan LARASITA lebih rumit dan terkesan formil. Layanan LARASITA merupakan adopsi layanan sistem loket pada layanan non-LARASITA dengan mengaplikasikannya pada mobil keliling. Layanan LARASITA lebih efektif apabila dilihat dari parameter <i>out come</i> (hasil), untuk parameter waktu pelaksanaan, biaya yang dikeluarkan adalah sama.

NO	Penulis dan Judul	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
3	Nia Laksita Rini (2010) Implementasi Larasita (Layanan Rakyat Untuk Sertifikasi Tanah) Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik ( Studi Pada Badan Pertanahan Nasional Kota Medan)  Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara	Untuk Mengetahui Implementasi Larasita (Layanan Rakyat Untuk Sertifikasi Tanah) Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Publik.	Dengan metode wawancara kepada implementor, pembagian kuesioner untuk masyarakat, observasi dan dokumentasi. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dan juga analisa data tabel frekuensi tunggal serta spss for windows non parametrik versi 16,0.	Menunjukkan bahwa Implementasi LARASITA telah berjalan cukup baik dan sudah cukup dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari indikator implementasi yaitu standar kebijakan, sumber daya, komunikasi, karakteristik Implementor, kondisi sosial ekonomi serta disposisi implementor maupun indikator kualitas pelayanan publik yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak/keadilan serta keseimbangan hak dan kewajiban sudah cukup baik
4	Puji Rahayu (2012) Studi Komparasi Pelaksanaan <i>One Day service</i> Sebelum dan Setelah Pelaksanaan program LARASITA	Untuk Mengetahui Pelaksanaan <i>One Day service</i> Sebelum dan Setelah pelaksanaan Program LARASITA	Metode penelitian dengan pendekatan kualitatif. Teknik analisis data dengan wawancara, observasi, dan penelaahan dokumen hasil pelaksanaan kegiatan <i>One Day service</i> sebelum dan setelah pelaksanaan program LARASITA.	Menunjukkan bahwa kegiatan <i>One Day Service</i> dalam program LARASITA mengalami kendala dalam pelaksanaannya karena keterbatasan prasarana pendukung yaitu jangkauan sinyal. Hal ini menyebabkan kegiatan <i>One Day Service</i> tidak dapat dilaksanakan lagi.

Penelitian Atik Zulfianty dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar, dengan tujuan untuk mengetahui Efektifitas Pelaksanaan Program Larasita Terhadap Peningkatan Pelayanan Pertanahan Di Kabupaten Karanganyar. Metode yang digunakan adalah penarikan sampel purposive sampling. Jenis penelitian ini adalah studi evaluasi dengan model CIPP Daniel Stufflebeam, dengan 4 sasaran penilaian yaitu penilaian konteks, input, proses dan produk serta penilaian dampak program terhadap pelaksana dan masyarakat sasaran. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh calon peneliti akan dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Palopo dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian adalah teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan membuat uraian-uraian berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian secara menyeluruh tentang kegiatan *One Day service* baik sebelum maupun setelah pelaksanaan program LARASITA.

Penelitian Arif Basukianto dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar pada Tahun 2008 dengan judul Efektivitas Program Layanan Rakyat Untuk Sertifikasi Tanah Dalam Praktek Pendaftaran Hak Milik Atas Tanah (Studi Di Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Karanganyar). Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui efektivitas

layanan larasita (layanan rakyat untuk sertifikasi tanah) dalam hal pendaftaran hak milik atas tanah di kabupaten Karanganyar, dengan mengetahui prosedur layanan non-larasita dengan cara mengkomparasikan dengan prosedur layanan larasita untuk kemudian dianalisis efektivitasnya. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh calon peneliti akan mengkomparasikan antara pelaksanaan kegiatan *One Day service* sebelum dan setelah pelaksanaan program LARASITA di Kantor Pertanahan Kota Palopo.

Penelitian Nia Laksita Rini dilaksanakan di kantor Pertanahan Kota Medan pada Tahun 2010 dengan judul Implementasi Larasita (Layanan Rakyat Untuk Sertifikasi Tanah) Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik ( Studi Pada Badan Pertanahan Nasional Kota Medan). Teknik pengumpulan data dilaksanakan dengan kuesioner kepada masyarakat sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh calon peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara dengan aparat Kantor Pertanahan Kota Palopo.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan kegiatan *One Day Service* di kantor Pertanahan Kota Palopo terbagi dalam dua tahap, yaitu: kegiatan *One Day Service* yang merupakan istilah untuk pelayanan pertanahan yang diselesaikan dalam satu hari dan kegiatan *One Day Service* yang tercakup dalam program LARASITA (*One Day Service* LARASITA). Kedua kegiatan ini memiliki sistem yang berbeda. Kegiatan *One Day Service* LARASITA tidak dapat dilaksanakan karena keterbatasan jangkauan sinyal internet sehingga menyebabkan program LARASITA di Kota Palopo tidak memberikan hasil yang maksimal.
2. Unsur-unsur manajemen dalam kedua tahap kegiatan *One Day Service* kesemuanya telah berjalan namun dalam kegiatan *One Day Service* setelah LARASITA unsur machine (peralatan, sarana prasarana pendukung) berupa keterbatasan jangkauan sinyal di Kota Palopo sehingga tidak bisa dilaksanakan secara maksimal.
3. Kedua tahap pelaksanaan *One Day Service* memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing, namun yang terpenting bagi masyarakat adalah pelayanan pertanahan yang cepat dan murah tanpa biaya transportasi dan tambahan biaya yang tidak seharusnya..

## **B. Saran**

1. Untuk menunjang kelancaran sebuah program atau kegiatan, ketersediaan faktor pendukung misalnya: ketersediaan jangkauan sinyal perlu diperhatikan agar dapat meminimalisir hambatan yang ada.
2. Sebelum meluncurkan sebuah program baru, pemerintah dalam hal ini BPN Pusat perlu memperhatikan ketersediaan faktor pendukung dalam pelaksanaan suatu program agar dapat dilaksanakan merata di seluruh Indonesia dan memberikan hasil yang maksimal.
3. Agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya Badan Pertanahan Nasional perlu meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam setiap bentuk pelayanan pertanahan yang ditawarkan.
4. Apabila kedua kegiatan *One Day Service* tidak bisa berjalan, maka perlu adanya suatu bentuk pelayanan pertanahan yang bersifat inovatif agar bisa memberikan pelayanan yang cepat, mudah dan murah kepada masyarakat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2011. <http://viallyhardi.wordpress.com/2011/03/23/tips-membuat-abstraksi/>
- Anonim. 2011. <http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html> (ttg pelayanan)
- Anonim. 2012. <http://www.scribd.com/doc/59655698/Palopo-Dalam-Angka-Tahun-2010>
- Anonim. <http://idtesis.com/strategi-pelayanan-sertifikasi-tanah-di-kantor-pertanahan-kabupaten-karanganyar/>
- Anonim. <http://ciptakarya.pu.go.id/profil/profil/timur/sulsel/palopo.pdf>
- Arwike, Ida. 2008. Makalah, Proses & Prosedur Pendaftaran Tanah menurut PP 24 Tahun 1997. <http://idaarwike.blogspot.com/2008/08/makalah-proses-prosedur-pendaftaran.html>
- Ary/eno. 2009. BPN Gelar *One Day Service*. <http://www.bpn.go.id/Beranda/Berita---Artikel/Berita/BPN-Gelar-One-Day-Service.aspx>
- Aspar. (2009), *Implementasi Kebijakan Pertanahan Dalam Rangka Percepatan Pendaftaran Tanah (Studi Pelaksanaan Tata Laksana Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kota Palopo Provinsi Sulawesi Selatan)*. Tesis Program Studi Administrasi Publik Universitas Gajah Mada, Yogyakarta (Tidak Dipublikasikan).

- Corporation, Syamil. 2009. Arti Jemput Bola Dalam Bisnis.  
<http://syaamilcorporation.blogspot.com/2009/11/jemput-bola.html>,  
diunggah pada hari kamis tanggal 21 juni 2012 pukul 02.50 WIB
- Gaspar, 1997, *Manajemen kualitas, Penerapan Konsep-konsep dalam Manajemen  
Bisnis Total*, Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Indah. Pengertian dan Defenisi Administrasi Menurut Para Ahli.  
[http://carapedia.com/pengertian\\_definisi\\_administrasi\\_menurut\\_para\\_ahli\\_info480.html](http://carapedia.com/pengertian_definisi_administrasi_menurut_para_ahli_info480.html), diunggah pada hari kamis tgl 21 juni 2012 pukul  
04.08 WIB
- Ishikawa, Kaorushawa, 1992, *Pengendalian Mutu Terpadu*, PT. Remaja Rosda  
Karya, Bandung.
- Ismail MH, HM. 2010. *Menuju Pelayanan prima, konsep dan Strategi  
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Malang*. Program Sekolah  
Demokrasi Averroes Community.
- Kab. Serang Kantor pertanahan. Larasita adalah Layanan Rakyat Untuk  
Sertifikasi Tanah.  
[http://bpnserang.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=85&Itemid=17](http://bpnserang.org/index.php?option=com_content&view=article&id=85&Itemid=17)
- Khairulmaddy. 2010. pentingnya Pelayanan Prima terhadap Pelanggan.  
[http://id.shvoong.com/business-  
management/entrepreneurship/1990876-pentingnya-pelayanan-prima-  
terhadap-pelanggan/#ixzz1UKAXS3Pn](http://id.shvoong.com/business-management/entrepreneurship/1990876-pentingnya-pelayanan-prima-terhadap-pelanggan/#ixzz1UKAXS3Pn)

- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lexy J Moleong. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2008, *Manajemen Pelayanan*. Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Republik Indonesia. 1960. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria. Lembaran Negara RI Tahun 1960, No. 104, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 2043. Sekretaris Negara. Jakarta.
- \_\_\_\_\_ 1997. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. Lembaran Negara RI Tahun 1997, Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3696. Sekretariat Kabinet. Jakarta.
- \_\_\_\_\_ 2010. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2010 tentang jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Badan Pertanahan Nasional. Lembaran Negara RI Tahun 2010, Nomor 18. Sekretariat Kabinet. Jakarta.
- \_\_\_\_\_ 2006. Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional. Sekretariat Kabinet. Jakarta.

\_\_\_\_\_ 2006. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan. Jakarta.

\_\_\_\_\_ 1997. Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. Jakarta.

\_\_\_\_\_ 2009. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 18 Tahun 2009 tentang Larasita Badan Pertanahan Nasional. Jakarta.

\_\_\_\_\_ 2010. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pengaturan dan Penataan Pertanahan. Jakarta.

\_\_\_\_\_ 2010. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2010 Tanggal 28 Januari 2010 tentang Loket Pelayanan Pertanahan, serta Rencana Aksi Peningkatan Mutu Pelayanan Pertanahan.

Sang bumi. 2010. Desi Ratnasari dan Larasitanya BPN.  
<http://adisuara.blogspot.com/2010/05/desi-ratnasari-dan-larasitanya-bpn-26.html>

Silaen, Rahman. 2009. Larasita Atasi Calo Calo Tanah.  
<http://gambiri67.wordpress.com/2009/06/21/larasita-atasi-calo-tanah/>

Silahudin. 2010. Konsep Manajemen Pelayanan Publik.

<http://silahudin66.blogspot.com/2010/05/konsep-manajemen-pelayanan-publik.html>

Surabaya, BPN. Larasita. <http://bpnsurabaya.com/larasita.php>

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.

\_\_\_\_\_ 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana, 2003, *Total Quality Manajement*. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.