

**PELAYANAN PUBLIK BIDANG PERTANAHAN
DENGAN RUJUKAN KHUSUS
SEKSI PENGUKURAN DAN PENDAFTARAN TANAH
DAN SUB BAGIAN TATA USAHA**

**(Kasus Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu
Provinsi Jawa Barat)**

Skripsi

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Sebutan Sarjana Sains Terapan



OLEH:

**BINSADAR
NIM. 0101814/M**

**BADAN PERTANAHAN NASIONAL
SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL YOGYAKARTA**

2005

INTISARI

Pelayanan kepada masyarakat sampai saat ini masih menjadi salah satu permasalahan nasional. Salah satu pelayanan publik yang banyak mendapat sorotan masyarakat adalah pelayanan pertanahan. Badan Pertanahan Nasional dituntut untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Setiap unit kerja kantor pertanahan berupaya untuk memberikan pelayanan prima. Upaya tersebut diikuti dengan dikeluarkannya Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998. Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Penulis tertarik untuk meneliti apakah pelayanan pada Seksi Pengukuran dan Pendaftaran Tanah dan Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu sesuai dengan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif. Peneliti berusaha menggambarkan fenomena Seksi Pengukuran dan Pendaftaran Tanah dan Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu dalam melaksanakan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Peneliti mengambil kegiatan Pendaftaran Tanah Pertama Kali Secara Sporadik sebagai sampel. Jenis data yang diambil adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan publik bidang pertanahan pada Seksi Pengukuran dan Pendaftaran Tanah dan Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu, baru 66,65% yang sudah sesuai dengan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Pelayanan dilakukan secara efisien, produktivitas secara kualitas meningkat dengan menurunnya jumlah tunggakan. Transparansi prosedur dan biaya sudah dilakukan. Jaminan kepastian waktu belum sepenuhnya diberikan sesuai dengan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Kendala utama yang dihadapi adalah karena keterbatasan ruangan, peralatan dan sumber daya manusia. Oleh karena itu perlu peningkatan kualitas sumber daya manusia dan sarana penunjang pelayanan lainnya terutama ruang pelayanan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
INTISARI	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Kegunaan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
A. Tinjauan Pustaka	10
B. Kerangka Pemikiran	20
C. Anggapan Dasar	22
D. Batasan Operasional	22
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Penelitian	24
B. Lokasi Penelitian	25
C. Populasi dan Sampel	26

D. Jenis Data dan Sumber Data	26
E. Teknik Pengumpulan Data	27
F. Teknik Analisis Data.....	29
BAB IV	
GAMBARAN UMUM KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN INDRAMAYU	
A. Struktur Organisasi	31
B. Kepegawaian	38
C. Sarana dan Prasarana	40
1. Sarana Fisik (Gedung)	40
2. Peralatan	41
BAB V	
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Implementasi Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 pada Seksi Pengukuran dan Pendaftaran Tanah Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu	44
1. Efisiensi Pelayanan	44
2. Produktivitas	45
3. Transparansi	46
a. Prosedur.....	46
b. Waktu	50
c. Biaya	52
4. Sumber Daya Manusia	53
a. Jumlah Pegawai	53
b. Kompetensi Pegawai	56
c. Sikap Pegawai	59
5. Sarana Prasarana.....	60
a. Penataan Ruang Pelayanan	60
b. Peralatan	62
c. Pola Pelayanan	64

B. Implementasi Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 pada Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu	65
1. Efisiensi Pelayanan	65
2. Produktivitas	66
3. Transparansi	67
a. Prosedur.....	67
b. Waktu	68
c. Biaya	69
4. Sumber Daya Manusia	69
a. Jumlah Pegawai	69
b. Kompetensi Pegawai	70
c. Sikap Pegawai	71
5. Sarana Prasarana	72
a. Penataan Ruang Pelayanan	72
b. Peralatan	74
c. Pola Pelayanan	74
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	77
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan kepada masyarakat sampai saat ini masih menjadi salah satu permasalahan nasional. Aparatur negara belum dapat menunjukkan kinerja sesuai harapan masyarakat. Pejabat negara yang menjalankan fungsi penyelenggaraan pelayanan publik belum optimal dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Salah satu pelayanan publik yang banyak mendapat sorotan masyarakat adalah pelayanan pertanahan. Pelayanan pertanahan belum berjalan secara optimal, sehingga masih banyak keluhan dari masyarakat yang merasa tidak memperoleh pelayanan yang memuaskan. Berdasarkan hasil kunjungan lapangan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara ke berbagai unit kerja, ditemukan bahwa pelayanan sertipikat tanah prosedurnya berbelit-belit, biayanya mahal tidak terjangkau oleh masyarakat, serta kurang transparansi dan akuntabilitas. Berdasarkan data yang diperoleh *Data Governance and Decentralization Survey (GDS)* bahwa keluhan masyarakat terhadap pelayanan sertipikat tanah kepada DPRD cukup besar. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja kantor pertanahan dalam memberikan pelayanan masih rendah dan jauh dari harapan masyarakat.

Puncak ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik terjadi pada tahun 1997, yaitu dengan adanya gerakan reformasi yang dipelopori oleh mahasiswa dan elemen masyarakat di seluruh Indonesia. Gerakan reformasi menuntut agar pemerintahan dibersihkan dari KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) yang selama ini dinilai telah melahirkan krisis kepercayaan, politik, budaya, sosial dan krisis ekonomi. Masyarakat mengetahui bahwa fungsi dari aparatur negara adalah sebagai pelayan masyarakat. Masyarakat menuntut perubahan paradigma pelayanan publik di segala bidang termasuk bidang pertanahan.

Badan Pertanahan Nasional sebagai lembaga pemerintah yang bertanggungjawab di bidang pertanahan dituntut untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Kantor pertanahan sebagai ujung tombak pelayanan pertanahan di daerah dihadapkan pada tantangan untuk memperbaiki citranya dimata masyarakat. Setiap unit kerja kantor pertanahan berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat melalui pelayanan prima. Upaya tersebut diikuti dengan dikeluarkannya Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2005 tentang Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan di Lingkungan Badan Pertanahan Nasional, sebagai penyempurnaan dari Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998

tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat Dibidang Pertanahan.

Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan berbagai kebijakan dalam bentuk pedoman, surat edaran dan langkah-langkah kegiatan, termasuk peninjauan langsung ke lapangan untuk melihat praktek penyelenggaraan pelayanan publik di segala bidang. Salah satu kebijakan pemerintah yang dikeluarkan dalam bentuk pedoman adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagai penyempurnaan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Keputusan ini harus dilaksanakan oleh semua Instansi Pemerintah baik pusat maupun daerah, termasuk Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu. Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu wajib melaksanakan kedua ketentuan tersebut karena merupakan instansi pemerintah yang bertugas melayani masyarakat di bidang pertanahan. Selain itu, untuk Wilayah III Cirebon, Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu merupakan Kantor Pertanahan yang mempunyai volume pekerjaan tertinggi terutama pekerjaan pengukuran dan pendaftaran tanah.

Kebijakan yang dikeluarkan pemerintah merupakan realisasi dari tuntutan masyarakat. Pemerintah sebagai pemegang amanah hati nurani rakyat berkewajiban untuk meningkatkan pelayanan yang

transparan dan akuntabel melalui aparaturnya. Aparatur negara harus memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sepenuh hati dan berpedoman pada ketentuan yang berlaku.

Aparatur Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu dalam memberikan pelayanan pertanahan harus selalu berpegang pada asas-asas, prinsip-prinsip dan standar penyelenggaraan publik. Oleh karena itu penulis merasa tertarik memilih judul penelitian: "PELAYANAN PUBLIK BIDANG PERTANAHAN DENGAN RUJUKAN KHUSUS SEKSI PENGUKURAN DAN PENDAFTARAN TANAH DAN SUB BAGIAN TATA USAHA (Kasus Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu Provinsi Jawa Barat)".

B. Rumusan Masalah

Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 pada intinya berisi perintah kepada seluruh Kantor Pertanahan Kabupaten/Kotamadya di seluruh Indonesia untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas dan kualitas pelayanan. Mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara menata ruangan yang efektif dan efisien sesuai dengan mekanisme/simpul-simpul pelayanan yang mencerminkan adanya keterbukaan, kesederhanaan, kepastian, keadilan, keamanan dan kenyamanan dalam menyediakan sarana pelayanan, informasi pelayanan dan pelaksanaan semua jenis

pelayanan kepada masyarakat. Menyiapkan dan memfungsikan sistem loket serta mewajibkan semua jenis pelayanan pertanahan melalui loket yang telah ditetapkan. Mengusulkan atau menentukan jangka waktu penyelesaian masing-masing kegiatan pelayanan. Memasang papan pengumuman mengenai persyaratan biaya waktu dan prosedur pelayanan untuk masing-masing jenis pelayanan di depan loket. Meningkatkan tertib administrasi, melaksanakan monitoring kegiatan pelayanan, menindak serta memberikan sanksi kepada pegawai yang melanggar disiplin, dan memberikan penghargaan bagi mereka yang berprestasi. Kantor pertanahan juga harus menyediakan kotak pengaduan dan saran untuk menampung aspirasi masyarakat.

Kepala Kantor Wilayah bersama Kepala Kantor Pertanahan melakukan penyuluhan secara terpadu mengenai hukum pertanahan dan pelayanan pertanahan, penggunaan teknologi informatika, *scanning*, fotokopi, komputer atau peralatan lainnya. Pengawasan melekat dilakukan secara aktif dan teratur, guna mencegah tindakan-tindakan yang menimbulkan keresahan masyarakat. Menghapus dan meniadakan pungutan-pungutan dalam bentuk apapun yang tidak dilandasi ketentuan/peraturan yang berlaku.

Melihat kenyataan di lapangan sampai saat ini masih ada Kantor Pertanahan yang belum melaksanakan instruksi menteri tersebut secara keseluruhan. Buktinya masih ada Kantor Pertanahan yang belum memfungsikan loket dengan benar dan belum memasang

papan pengumuman mengenai persyaratan biaya, waktu dan prosedur pelayanan untuk masing-masing jenis pelayanan di depan loket. Disamping itu masih kurang tersedianya informasi pelayanan pertanahan yang memadai bagi masyarakat.

Kendala umum yang dihadapi Kantor Pertanahan dalam menerapkan instruksi menteri tersebut adalah karena keterbatasan sarana prasarana, sumber daya manusia yang berkompeten dan kurangnya sosialisasi/penyuluhan hukum pertanahan dan pelayanan pertanahan (Hasil penelitian mahasiswa Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional di Kantor Pertanahan Kota Jakarta Utara mengenai Pelaksanaan Locket Terpadu Pelayanan Prima Tahun 2003).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 berisi perintah kepada semua instansi penyelenggara pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan prima. Pelayanan tersebut harus memenuhi harapan dan kebutuhan pemberi maupun penerima pelayanan. Menerapkan asas pelayanan publik yang meliputi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban. Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, dan pola penyelenggaraan pelayanan publik. Prinsip pelayanan publik yaitu: 1) kesederhanaan; 2) kejelasan (persyaratan, unit kerja/pejabat yang berwenang, dan biaya); 3) kepastian waktu; 4) akurasi; 5) keamanan; 6) tanggung jawab;

7) kelengkapan sarana dan prasarana; 8) kemudahan akses; 9) kedisiplinan; 10) kesopanan dan keramahan; dan 11) kenyamanan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan yang sekurang-kurangnya meliputi prosedur, waktu, biaya, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kedua peraturan tersebut bersifat saling melengkapi yang menekankan pada upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu berkewajiban untuk melaksanakan kedua ketentuan tersebut. Untuk mengetahui realisasi dari ketentuan tersebut perlu diadakan suatu penelitian. Berdasarkan uraian di atas penulis memutuskan bahwa masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pelayanan pertanahan pada Seksi Pengukuran dan Pendaftaran Tanah dan Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu ditinjau menurut Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003?
2. Apakah Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

sudah sepenuhnya dilaksanakan oleh Seksi Pengukuran dan Pendaftaran Tanah dan Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu?

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis memberi batasan masalah sebagai berikut:

1. Fokus perhatian peneliti lebih ditekankan pada Seksi Pengukuran dan Pendaftaran Tanah Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu, dan Sub Bagian Tata Usaha, ditinjau menurut Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.
2. Jenis pelayanan yang digunakan sebagai sampel adalah pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali Secara Sporadik.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian:

- a. untuk mengetahui pelayanan pertanahan pada Seksi Pengukuran dan Pendaftaran Tanah Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu ditinjau menurut Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003; dan

- b. untuk mengetahui pelaksanaan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 pada Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu.

2. Kegunaan Penelitian:

- a. untuk memberikan masukan tentang implementasi Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam penyelenggaraan pelayanan publik bidang pertanahan;
- b. bahan evaluasi Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu dalam meningkatkan kualitas pelayanan, menurut Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003; dan
- c. untuk pengembangan pendidikan dan ilmu pengetahuan.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada Seksi Pengukuran dan Pendaftaran Tanah Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu, diketahui bahwa komponen yang sudah sesuai dengan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah:

1. Pelayanan pengukuran dan pemetaan sudah dilakukan secara efisien yang didukung dengan pemanfaatan teknologi komputer.
2. Permohonan pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali Secara Sporadik dari segi kuantitas menurun, tetapi dari segi produktivitas meningkat yang ditandai dengan adanya penurunan jumlah tunggakan pekerjaan.
3. Transparansi prosedur pelayanan dan biaya yang harus dibayar oleh masyarakat sudah dilakukan secara transparan.
4. Pola pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Sistem Loker sudah dilaksanakan.

Komponen yang belum sesuai dengan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 pada Seksi Pengukuran dan Pendaftaran Tanah Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu adalah:

1. Jaminan kepastian waktu penyelesaian pekerjaan belum dapat diberikan. Jaminan kepastian waktu penyelesaian pekerjaan hanya diberikan kepada pemohon yang berkasnya lengkap, tidak bermasalah dan masyarakatnya proaktif.
2. Kedisiplinan pegawai dalam mematuhi jam kerja dan motivasi pegawai dalam pemanfaatan teknologi dan informasi masih perlu ditingkatkan lagi guna menunjang percepatan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian pada Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu, diketahui bahwa komponen yang sudah sesuai dengan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah:

1. Pelayanan urusan rumah tangga kantor sudah dilaksanakan secara efisien. Pengaduan dan keluhan masyarakat sebagian besar dapat ditangani.

2. Sikap pegawai dalam melayani masyarakat pemohon pelayanan sudah cukup sopan dan ramah.

Komponen yang belum sesuai dengan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 pada Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu adalah:

1. Kompetensi dan latar belakang pendidikan pegawai belum sepenuhnya diperhatikan. Hal tersebut terjadi karena jumlah pegawai yang ada masih sangat terbatas, baik secara kuantitas maupun kualitasnya.
2. Loket Pelayanan belum dapat dikembangkan sesuai dengan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998. Hal tersebut terjadi terutama karena keterbatasan ruangan dan sumber daya manusia yang berkompeten.

Dari uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik bidang pertanahan pada Seksi Pengukuran dan Pendaftaran Tanah dan Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu baru 66,65% yang sudah sesuai dengan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional

Nomor 3 Tahun 1998 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.

B. Saran

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan kepada masyarakat, penulis berusaha memberikan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan:

1. Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia hendaknya terus dilakukan secara berkesinambungan dan terprogram.
2. Pembinaan mental dan disiplin pegawai terus dilakukan.
3. Penempatan posisi pegawai hendaknya selalui disesuaikan dengan kompetensinya.
4. Kerjasama tim antar seksi hendaknya terus dipupuk guna menghindarkan perpecahan dan perbedaan persepsi.
5. Fungsi Loker Pelayanan hendaknya lebih dioptimalkan lagi.
6. Perlu dilakukan penataan ruangan kembali, usahakan komponen yang berinteraksi langsung dengan masyarakat berada pada lantai I.
7. Sarana penunjang percepatan pelayanan usahakan untuk dapat dilengkapi, bila perlu ajukan permohonan ke Kanwil atau BPN Pusat.

8. Peralatan yang sudah ada hendaknya dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien guna menunjang kelancaran pekerjaan.
9. Guna meningkatkan produktivitas dan membantu meringankan biaya pensertipikatan, alangkah baiknya jika dilakukan pensertipikatan massal swadaya.
10. Transparansi prosedur, waktu dan biaya hendaknya terus ditingkatkan sesuai dengan asas-asas Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

DAFTAR PUSTAKA

1. Amirin, Tatang M. (1990). Menyusun Rencana Penelitian. Rajawali Pers, Jakarta.
2. Arikunto, Suharsimi. (1990). Manajemen Penelitian. Rineka Cipta, Jakarta.
3. Arikunto, Suharsimi. (1998). Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek, (Edisi Revisi IV). Rineka Cipta, Jakarta.
4. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (1991). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Balai Pustaka, Jakarta.
5. Dharma, Agus (Penyunting). (1993). Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi. Pusdiklat Pegawai Depdikbud, Jakarta.
6. Gaspersz, Vincent. (2001). Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas, ISO 9001: 2000 Clause 8: Measurement, Analysis and Improvement. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
7. Handayani, Hetty (2004). "Pelayanan Publik Di Puskesmas Umbulharjo II Kota Yogyakarta", Materi Seminar Tanggal 07 Februari 2004, Yogyakarta.
8. Kartasmita, Ginandjar. (1997). Administrasi Pembangunan, Perkembangan Pemikiran dan Praktiknya di Indonesia. LP3S, Jakarta.
9. Kartono, Kartini. (1996). Pengantar Metodologi Riset Sosial. Mandar Maju, Bandung.
10. Keban, Yeremias T. (1994). "Pengantar Administrasi Publik", Modul Untuk Matrikulasi Administrasi Publik. Magister Administrasi Publik Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
11. Lukman, Sampara. (1999). Manajemen Kualitas Pelayanan, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara, Lembaga Administrasi Negara. Rama Press, Jakarta.
12. Marbun, S.F. (1997). Peradilan Administrasi Negara Dan Upaya Administratif Di Indonesia. Liberty, Yogyakarta.

13. Moenir, H.A.S. (1992). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara, Jakarta.
14. Ndraha, Taliziduhu. (1981). Research Teori Metodologi Administrasi. Bina Aksara, Jakarta.
15. Nugroho, Aristiono. (2004). Teknik Pembuatan Proposal, Skripsi, dan Thesis. Pusat Ide-ide Kritis Metodologi dan Sosial, Yogyakarta.
16. Osborne, David dan Gaebler, Ted. (1996). Mewirauahakan Birokrasi "Reinventing Government" Mentransformasi Semangat Wirauaha Ke Dalam Sektor Publik. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
17. Prijono. (1999). Manajemen Proyek. Jurusan Teknik Geodesi Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
18. Sitorus, Oloan dan Minin, Darwinsyah. (2003). Cara Penyelesaian Karya Ilmiah di Bidang Hukum, Panduan Dasar Menuntaskan Skripsi, Tesis dan Disertasi. Mitra Kebijakan Tanah Indonesia, Yogyakarta.
19. Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofyan. (1987). Metode Penelitian Survei. LP3S, Jakarta.
20. Sunaryo, Sudomo. (tt). Manajemen Pemerintahan Di Daerah, Bahan Kuliah Semester VII Jurusan Manajemen Pertanahan. Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional, Yogyakarta.
21. Sugihastuti. (2000). Bahasa Laporan Penelitian. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
22. Syafiie, Inu Kencana. (1998). Manajemen Pemerintahan. Pertja, Jakarta.
23. Tamin, Feisal. (2004). "Membangun Kinerja Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Rangka *Good Governance*", *Keynote Speech* Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara pada Seminar Tanggal 7 Februari 2004 di Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
24. Tarigan, Josep R dan Suparmoko, M. (1999). Metode Pengumpulan Data (Untuk Ilmu-Ilmu Sosial Dan Ekonomi). BPFE-Yogyakarta.

25. Thoha, Miftah. (1996). Perilaku Organisasi. PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
26. Tim Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Universitas Terbuka. (tt). Studi Perancangan Standar Pelayanan Minimal Bidang Pertanahan, (tidak dipublikasikan). Jakarta.

DOKUMEN-DOKUMEN:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih Dari KKN.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
4. Tap MPR Nomor IV/MPR/1999 tentang Garis-Garis Besar Haluan Negara Tahun 1999-2004.
5. Tap MPR Nomor IX/MPR/2001 tentang Pembaruan Agraria dan Pengelolaan Sumber Daya Alam.
6. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.
7. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2002 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pertanahan Nasional.
8. Keputusan Presiden Nomor 30 Tahun 2003 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan, Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen.
9. Keputusan Presiden Nomor 9 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 Tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir Dengan Keputusan Presiden Nomor 30 Tahun 2003.

10. Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Keputusan Presiden Nomor 110 Tahun 2001 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Lembaga Pemerintah Non Departemen Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir Dengan Keputusan Presiden Nomor 62 Tahun 2003.
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik Di Lingkungan Instansi Pemerintah.
12. Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 2 Tahun 2004 tentang Norma Pengawasan dan Daftar Materi Audit Di Lingkungan Badan Pertanahan Nasional.
13. Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 11 Tahun 2004 tentang Pola Karier Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Badan Pertanahan Nasional.
14. Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 tentang Efisiensi Pelayanan Di Bidang Pertanahan.
15. Surat Edaran Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 600-1190 tentang Pelayanan Bidang Pertanahan.
16. Keputusan Ketua Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional Nomor: 295.4/0600 Pedoman Penulisan Proposal Penelitian Dan Skripsi Pada Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional, Yogyakarta.