

**TINGKAT KEPUASAN PEMOHON TERHADAP  
PELAYANAN SERTIPIKASI HAK ATAS TANAH  
KANTOR PERTANAHAN KOTA JAKARTA TIMUR,  
PROVINSI DKI JAKARTA**

Skripsi

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh  
Sebutan Sarjana Sains Terapan



Oleh :

**ANDI RISTIAWAN**  
**NIM. 2091647 / P**

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

## INTISARI

Seiring dengan peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya sertipikat, maka semakin dirasakan adanya peningkatan kuantitas permohonan pengurusan sertipikat di kantor pertanahan, apalagi dalam wilayah perkotaan seperti Jakarta Timur. Meningkatnya permohonan pelayanan ini membawa dampak pada semakin kompleksnya permasalahan dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Saat ini masyarakat semakin kritis dan semakin menyadari hak dan kewajibannya, yang terlihat dari banyaknya keluhan dan berkembangnya anggapan bahwa pelayanan sertifikasi hak atas tanah dilaksanakan dengan prosedur berbelit-belit, biaya yang mahal, dan waktu penyelesaian yang lama. Keadaan ini menimbulkan ketidakpuasan pemohon atas pelayanan kantor pertanahan. Dengan melihat fenomena tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pemohon terhadap pelayanan sertifikasi hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Jakarta Timur. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pemohon terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Jakarta Timur dalam proses sertifikasi hak atas tanah secara sporadik.

Penelitian ini menggunakan metode suvai dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh pemohon sertipikat hak atas tanah secara sporadik pada Kantor Pertanahan Kota Jakarta Timur mulai tanggal 1 April s/d 14 Mei 2004. Oleh karena besarnya populasi maka untuk keperluan penelitian diambil sampel sejumlah 100 responden dengan teknik sampling insidental. Pengumpulan data dilakukan dengan cara studi dokumen dan mengedarkan kuesioner kepada para pemohon untuk memberikan penilaian atas pelayanan kantor pertanahan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif yang dilakukan dengan pemberian bobot menggunakan skala Likert pada jawaban yang diperoleh dari responden. Pengukuran tingkat kepuasan pemohon dilakukan dengan menggunakan pendekatan analisis tingkat kepentingan dan kepuasan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat atribut-atribut pelayanan yang sudah dapat memuaskan pemohon, yaitu kesesuaian dengan aturan mengenai persyaratan dalam mengajukan permohonan sertipikat, penyerahan berkas dilayani melalui loket, pelaksanaan sistem loket, pemohon dapat mengetahui perincian biaya, perincian biaya yang dibayarkan pemohon telah sesuai dengan surat perintah setor, pemohon membayar biaya pengurusan sertipikat di loket, dan pemohon menerima kuitansi setelah membayar biaya pengurusan sertipikat. Adapun atribut pelayanan yang belum dapat memberikan kepuasan kepada pemohon adalah kemudahan pelaksanaan prosedur, kesederhanaan birokrasi, penyampaian informasi mengenai persyaratan permohonan, kecepatan penyelesaian sertipikat, ketepatan waktu penerbitan sertipikat, jangka waktu untuk berurusan dengan kantor pertanahan, kesesuaian biaya pengurusan

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
INTISARI .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Permasalahan .....	7
C. Batasan Masalah .....	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	8
1. Tujuan Penelitian .....	8
2. Kegunaan Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
A. Tinjauan Pustaka .....	9
B. Kerangka Pemikiran .....	24
C. Hipotesis .....	26
D. Batasan Operasional .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Metode Penelitian .....	29
B. Daerah Penelitian .....	30
C. Populasi .....	30
D. Sampel Penelitian .....	30
E. Variabel Penelitian .....	31
F. Jenis Data dan Sumber Data .....	31
G. Teknik Pengumpulan Data .....	32

#### BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Letak Geografis dan Administrasi .....	40
B. Keadaan Fisik Kota Jakarta Timur .....	42
C. Keadaan Sosial Ekonomi .....	44
D. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Jakarta Timur .....	48
E. Jumlah Pegawai dan Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Jakarta Timur .....	50

#### BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian .....	54
1. Validitas dan Reliabilitas Kuesioner .....	54
2. Karakteristik Responden .....	55
B. Pembahasan .....	57
1. Analisis Validitas dan Reliabilitas .....	57
2. Pendekatan Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan .....	59
3. Atribut-Atribut Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemohon .....	93

#### BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan .....	102
B. Saran .....	105

DAFTAR PUSTAKA .....	108
----------------------	-----

#### LAMPIRAN

#### RIWAYAT HIDUP PENULIS

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Tanah mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Hampir seluruh kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan akan tanah baik sebagai sumber kehidupan maupun sebagai sarana penunjang kehidupan manusia. Karena pentingnya peranan tanah ini maka diperlukan adanya penataan peruntukan, persediaan, penggunaan, dan pemeliharaan tanah.

Sejak lama orang menganggap bahwa masalah pertanahan di Indonesia termasuk salah satu masalah besar yang dihadapi bangsa ini. Bila kita lihat lebih dalam lagi, ternyata masalah ini dapat dibagi dalam dua kelompok masalah. Pertama adalah adanya ketimpangan dan ketidakadilan dalam distribusi kesempatan pemilikan, perolehan, penguasaan, dan pemanfaatan tanah. Kelompok kedua adalah ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan di bidang pertanahan yang dilakukan oleh instansi Badan Pertanahan Nasional (Suryosuwarno dan Wardono, 2002: 15).

Badan Pertanahan Nasional dikenal oleh masyarakat sebagai instansi penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat dalam hal pengurusan sertipikat hak atas tanah. Implementasi pelaksanaan pelayanan pertanahan ini pada dasarnya dilaksanakan di Daerah Kabupaten/Kota sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 1989 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota. Berdasarkan struktur organisasi terlihat

keberhasilan pelaksanaan tugas-tugas pertanahan sangat tergantung dari keberhasilan pelaksanaan tugas kantor pertanahan kabupaten/kota.

Kantor pertanahan sebagai salah satu instansi pemerintah mempunyai tugas dan fungsi utama yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan. Salah satu kegiatan yang dilayani oleh kantor pertanahan adalah memberikan pelayanan terhadap permohonan sertipikasi hak atas tanah secara sporadik kepada masyarakat.

Seiring dengan peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya sertipikat sebagai tanda bukti kepemilikan tanah, maka semakin dirasakan adanya peningkatan dalam kuantitas permohonan pengurusan sertipikat hak atas tanah yang masuk ke kantor pertanahan, apalagi dalam wilayah perkotaan seperti DKI Jakarta. Keadaan ini mengharuskan kantor pertanahan untuk memberikan pelayanan berkualitas yang berorientasi kepada kepuasan pemohon. Dalam upaya mencapai peningkatan kualitas pelayanan, Badan Pertanahan Nasional telah berusaha melalui berbagai upaya, antara lain meningkatkan kualitas sumberdaya manusia pelaksana tugas pertanahan, meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana atau fasilitas penunjang kegiatan pemberian pelayanan pengurusan sertipikat hak atas tanah, serta adanya kemudahan prosedur dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan pengurusan sertipikat hak atas tanah.

Dalam rangka meningkatkan kualitas jasa pelayanan di bidang pertanahan, Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional

Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan. Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 ini berisikan prosedur dan tata cara dari jenis-jenis pelayanan yang biasa dilaksanakan di kantor pertanahan. Prosedur dan tata cara yang ditetapkan dalam ketentuan ini merupakan standar baku pelayanan pertanahan yang wajib diikuti oleh seluruh petugas pelaksana yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Meningkatnya permohonan pelayanan pertanahan dari waktu ke waktu membawa dampak pada semakin kompleksnya permasalahan dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Kantor pertanahan sebagai ujung tombak Badan Pertanahan Nasional yang langsung berhubungan dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat dalam pengurusan sertipikat hak atas tanah sering mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Saat ini masyarakat semakin kritis dan semakin menyadari hak dan kewajibannya, yang terlihat dari banyaknya keluhan dan berkembangnya anggapan dalam masyarakat bahwa kegiatan pelayanan kantor pertanahan dalam proses penerbitan sertipikat hak atas tanah dilaksanakan dengan prosedur berbelit-belit, biaya pengurusan yang mahal, dan waktu penyelesaian yang lama.

Ketidakpuasan para pemohon atas pelayanan kantor pertanahan itu disampaikan dalam bentuk kritik, pengaduan, dan hujatan yang banyak dan sering dimuat dalam berbagai media. Pemohon merasa kecewa akan buruknya pelayanan yang diberikan oleh Badan

penyelesaian pekerjaan, dan banyaknya pungutan-pungutan liar bagi masyarakat yang mengurus permohonan pensertipikatan hak atas tanahnya. Sebagai contoh, seperti yang dikemukakan oleh Ajat seorang petugas notaris di Jakarta Pusat, DKI Jakarta dalam media cetak (Kompas, Minggu 6 Juli 2003), bahwa ketentuan membayar lebih untuk mempercepat pelayanan tampaknya sudah menjadi aturan tidak tertulis bagi warga masyarakat, terutama yang kerap berhubungan dengan sertipikat hak atas tanah. Ia mengungkapkan pula bahwa ada tiga cara yang biasa dipakai warga masyarakat. Pertama, warga mengurus sendiri sertipikatnya dan membayar biaya sesuai aturan dengan konsekuensi sertipikat tetap dilayani, namun jangan heran kalau selesainya molor melebihi waktu yang dijanjikan. Kedua, warga membayar "paket" langsung dengan biaya bervariasi yang penyelesaian pekerjaannya hanya molor dua atau tiga hari. Sedangkan cara terakhir, warga membayar langsung ke setiap bagian yang mengurus sertipikat dengan resiko setiap dua atau tiga hari mengurus perpindahan ke setiap bagian.

Berikut ini ada beberapa kasus mengenai ketidakpuasan pemohon atau masyarakat terhadap pelayanan sertipikasi hak atas tanah yang dikutip dari beberapa media cetak.

a. Permohonan perpanjangan Hak Guna Bangunan (HGB) yang diajukan oleh Yohanes Irawan, seorang warga Jl Pemuda 48 Banjarnegara sepuluh bulan lalu sampai sekarang tidak ada kejelasan. Yohanes mengungkapkan, apakah permohonan ini dapat

hukum pemohon, BRS Nugroho, SH mengungkapkan bahwa kliennya telah memasukkan berkas permohonan perpanjangan HGB seluas 164 m<sup>2</sup> tetapi hingga saat ini belum ada kejelasan. Dua tahun lalu, kliennya juga mengajukan perpanjangan HGB seluas 132 m<sup>2</sup> dan lokasinya berdampingan dengan tanah yang dimohon perpanjangannya saat ini. Kala itu, prosesnya tidak berbelit-belit karena dikenai biaya yang relatif tinggi (Suara Merdeka, 24 Maret 2003: 4).

- b. Adit, seorang pengusaha bubuk toner mengungkapkan bahwa untuk mengurus sertipikat, kita tidak pernah tahu kapan selesainya, padahal uang titipannya lumayan juga jumlahnya. Umar, seorang kurir yang mengurus sertipikatnya dua tahun lalu mengungkapkan pula bahwa masyarakat hanya diam saja dan membiarkan hal tersebut terjadi. "Mau apa lagi, memang sudah begitu jalannya. Mereka yang punya sistem, punya birokrasi, kalau kita rewel malah bisa lama urusannya", katanya (Media Transparansi, Edisi 2 November 1998).

Kota Jakarta Timur merupakan salah satu kota yang berada di Provinsi DKI Jakarta. Sebagai daerah perkotaan, daerah ini telah mengalami kemajuan yang sangat pesat dan dinamis. Hal ini dapat dilihat dengan semakin maraknya kegiatan pembangunan di berbagai sektor, antara lain sektor industri, properti, jasa, perdagangan, dan pendidikan. Berkaitan dengan perkembangan ini dan seiring dengan peningkatan kesadaran hukum masyarakatnya, maka akan membawa

kepentingan tersebut, masyarakat perlu mengurus ke Kantor Pertanahan Kota Jakarta Timur. Permohonan sertipikasi hak atas tanah yang semakin meningkat, selayaknya diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan dan salah satu upaya mencari masukan dari masyarakat untuk peningkatan kualitas pelayanan tersebut adalah melalui penelitian.

Kantor Pertanahan Kota Jakarta Timur sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan sertipikasi hak atas tanah kepada masyarakat selalu berupaya untuk memberikan pelayanan dengan baik. Namun begitu, dari isu-isu yang beredar di masyarakat pada dekade terakhir ini, terungkap bahwa pelayanan sertipikasi hak atas tanah yang diberikan kantor pertanahan kepada masyarakat belum memuaskan. Hal ini tercermin dari banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan kantor pertanahan.

Untuk menanggapi berbagai keluhan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan sertipikasi hak atas tanah, maka kiranya perlu dilakukan evaluasi mengenai kualitas pelayanan dengan memahami keluhan pemohon dan melakukan pengukuran tingkat kepuasan pemohon terhadap pelayanan sertipikasi hak atas tanah. Hasil kegiatan ini dapat digunakan sebagai acuan dalam melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan.

Dengan melihat fenomena-fenomena tersebut di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“TINGKAT KEPUASAN PEMOHON TERHADAP PELAYANAN SERTIPIKASI HAK**

## **B. Permasalahan**

Peningkatan kesadaran hukum masyarakat ternyata diikuti dengan permintaan pelayanan pertanahan yang lebih baik. Hal ini sangat dirasakan oleh Kantor Pertanahan Kota Jakarta Timur yang mempunyai volume pekerjaan yang relatif tinggi. Berdasarkan identifikasi masalah, penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu : Bagaimana tingkat kepuasan pemohon terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Jakarta Timur dalam proses sertipikasi hak atas tanah ditinjau dari kesenjangan antara pelayanan yang diberikan kantor pertanahan dengan pelayanan yang diharapkan oleh pemohon.

## **C. Batasan Masalah**

Mengingat begitu banyaknya kegiatan pelayanan di bidang pertanahan, maka penulis memberikan batasan masalah pada kegiatan pelayanan sertipikasi hak atas tanah secara sporadik pada Kantor Pertanahan Kota Jakarta Timur.

Masyarakat yang akan diketahui tingkat kepuasannya adalah masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan sertipikasi hak atas tanah secara sporadik pada Kantor Pertanahan Kota Jakarta Timur. Tingkat kepuasan tersebut meliputi kepuasannya terhadap aspek prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pekerjaan, dan biaya yang dikeluarkan selama proses sertipikasi hak atas tanah. Ketiga aspek ini sering menjadi sumber utama timbulnya rasa ketidakpuasan terhadap

## **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pemohon terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Jakarta Timur dalam proses sertipikasi hak atas tanah secara sporadik dilihat dari adanya kesenjangan antara pelayanan yang diberikan kantor pertanahan dengan pelayanan yang diharapkan oleh pemohon.

### **2. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini antara lain :

- a. Sebagai informasi, bahan masukan, dan evaluasi terhadap kegiatan pelayanan Kantor Pertanahan Kota Jakarta Timur dalam proses sertipikasi hak atas tanah untuk dijadikan sebagai landasan dalam pemberian pelayanan yang lebih baik lagi.
- b. Sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan sertipikasi hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Jakarta Timur pada khususnya dan Badan Pertanahan Nasional pada umumnya.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dan hasil analisis data tersebut, maka penulis menyimpulkan hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis persentase mengenai karakteristik responden, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pemohon yang mengajukan permohonan sertipikasi hak atas tanah secara sporadik di Kantor Pertanahan Kota Jakarta Timur adalah pria dengan usia antara 33 s/d 40 tahun, berpendidikan SLTA, dan mempunyai pekerjaan sebagai pegawai swasta.
2. Atribut-atribut pelayanan sertipikasi hak atas tanah secara sporadik di Kantor Pertanahan Kota Jakarta Timur yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pemohon adalah :
  - a. Kemudahan pelaksanaan prosedur pengurusan sertipikat hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Jakarta Timur (1).
  - b. Kesederhanaan birokrasi untuk mengurus permohonan sertipikat hak atas tanah (2).
  - c. Penyampaian informasi mengenai persyaratan permohonan sertipikat hak atas tanah (3).
  - d. Kecepatan mengenai jangka waktu penyelesaian sertipikat hak

- e. Sedikit mungkin waktu yang diperlukan pemohon untuk berurusan dengan kantor pertanahan (11).
- f. Ketepatan waktu mengenai penerbitan sertipikat hak atas tanah (12).
- g. Kesesuaian besarnya biaya yang pemohon bayarkan untuk mengurus sertipikat dengan ketentuan yang berlaku (13).
- h. Keterjangkauan biaya dalam mengurus permohonan sertipikat hak atas tanah (14).

Atribut-atribut pelayanan ini harus ditingkatkan kualitas pelaksanaannya pada saat ini sehingga dapat memenuhi harapan dan kepuasan pemohon atas pelayanan yang diterimanya.

3. Atribut-atribut pelayanan sertipikasi hak atas tanah secara sporadik di Kantor Pertanahan Kota Jakarta Timur yang perlu dipertahankan kualitas pelaksanaannya adalah :
  - a. Kesesuaian dengan aturan mengenai persyaratan dalam mengajukan permohonan sertipikat (4).
  - b. Penyerahan berkas dalam rangka pengurusan sertipikat hak atas tanah dilayani melalui loket (5).
  - c. Pelaksanaan sistem loket di Kantor Pertanahan Kota Jakarta Timur (6).
  - d. Kenyamanan suasana ruang tunggu di Kantor Pertanahan Kota Jakarta Timur (8).
  - e. Keberadaan petugas loket di tempat saat pemohon akan

- f. Pemohon dapat mengetahui perincian biaya dalam pengurusan sertipikat hak atas tanah (15).
- g. Rincian biaya yang dibayarkan oleh pemohon harus sesuai dengan surat perintah setor pada saat melakukan pembayaran di loket (16).
- h. Pemohon membayar biaya pengurusan sertipikat di loket pembayaran secara langsung (17).
- i. Setelah pemohon membayar biaya pengurusan sertipikat, bendahara memberikan kuitansi sebagai tanda bukti pembayaran (18).

Atribut-atribut pelayanan ini telah dilaksanakan sesuai dengan harapan pemohon sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pemohon.

- 4. Atribut pelayanan sertipikasi hak atas tanah secara sporadik di Kantor Pertanahan Kota Jakarta Timur yang dinilai kurang penting bagi pemohon saat ini, dan kualitas pelaksanaannya biasa saja atau cukup saja oleh aparat kantor pertanahan adalah keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon (7).
- 5. Atribut pelayanan sertipikasi hak atas tanah secara sporadik di Kantor Pertanahan Kota Jakarta Timur yang termasuk dalam kuadran D merupakan atribut pelayanan yang dinilai kurang penting bagi pemohon, namun dilaksanakan dengan sangat baik oleh aparat kantor pertanahan. Dalam hal ini, tidak terdapat atribut pelayanan yang

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian di atas, maka penulis dapat mengemukakan saran-saran yang kiranya bermanfaat bagi Kantor Pertanahan Kota Jakarta Timur sebagai berikut :

1. Kantor pertanahan telah memberikan pelayanan kepada pemohon untuk dapat melaksanakan prosedur pengurusan sertipikat hak atas tanah dengan mudah melalui pemasangan informasi mengenai bagan alir dari proses pengurusan sertipikat hak atas tanah pada papan informasi. Namun, dalam kenyataannya masih terdapat pemohon yang belum dapat memahami tata cara pengurusan sertipikat hak atas tanah sebagaimana tercantum pada papan informasi. Untuk itu, diharapkan kepada petugas pelaksana untuk dapat memberikan penjelasan dengan sebaik-baiknya secara langsung kepada pemohon.
2. Kantor pertanahan telah berupaya memberikan pelayanan kepada pemohon agar dapat melaksanakan prosedur pengurusan sertipikat hak atas tanah dengan birokrasi yang sederhana dan tidak berbelit-belit melalui pelaksanaan sistem loket. Akan tetapi, sering dijumpai adanya calo-calo yang menawarkan jasanya kepada masyarakat untuk mengurus sertipikatnya. Kondisi ini sering memberi kesan bahwa proses pengurusan sertipikat hak atas tanah menjadi sulit dan berbelit-belit. Oleh karena itu, diharapkan kepada kantor pertanahan untuk senantiasa memberikan himbauan kepada masyarakat untuk

3. Kantor pertanahan telah berupaya memberikan pelayanan kepada pemohon dalam menyampaikan informasi mengenai persyaratan permohonan sertipikat hak atas tanah melalui papan informasi. Namun demikian, masih diperlukan sikap proaktif dari aparat untuk memberikan penjelasan kepada pemohon yang masih belum dapat memahami informasi tersebut. Pada sisi lain, kegiatan penyuluhan perlu ditingkatkan lagi karena melalui penyuluhan, masyarakat dapat mengetahui berbagai informasi pertanahan termasuk mengenai prosedur, tata cara, biaya, dan waktu yang diperlukan untuk mengurus sertipikat hak atas tanah.
4. Kantor pertanahan telah berupaya memberikan pelayanan yang cepat dalam menyelesaikan permohonan sertipikat hak atas tanah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun ada beberapa faktor yang menyebabkan terhambatnya penyelesaian pekerjaan antara lain volume pekerjaan yang sangat tinggi, adanya sengketa pertanahan, serta adanya ketidaklengkapan berkas permohonan. Kondisi ini hendaknya menjadi pendorong agar petugas pelaksana bekerja lebih cepat. Apabila terdapat ketidaklengkapan berkas permohonan atau masalah agar segera diinformasikan dan diselesaikan sehingga pemohon tidak memerlukan waktu yang lama untuk mengurus sertipikat.
5. Mengingat volume pekerjaan untuk menyelesaikan permohonan sertipikat hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Jakarta Timur

pekerjaan. Dengan demikian, kantor pertanahan dapat mengusahakan ketepatan waktu mengenai penerbitan sertipikat hak atas tanah dengan lebih baik lagi.

6. Kantor pertanahan telah mengupayakan transparansi mengenai biaya pengurusan sertipikat hak atas tanah melalui pemasangan informasi ini pada papan informasi agar dapat diketahui masyarakat luas. Namun, dalam kenyataannya terdapat oknum-oknum tertentu seperti calo yang menawarkan jasa pengurusan sertipikat kepada masyarakat dengan biaya tertentu sehingga timbul kesan bahwa biaya pengurusan sertipikat menjadi mahal. Oleh karena itu, pihak kantor pertanahan hendaknya senantiasa menghimbau masyarakat agar menghindari calo dalam pengurusan sertipikatnya sehingga dapat merasakan kesesuaian dan keterjangkauan besarnya biaya pengurusan sertipikat hak atas tanah dengan ketentuan yang berlaku. Bila ada perubahan kebijakan yang berkaitan dengan itu, agar segera disosialisasikan sehingga masyarakat dapat mengetahuinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2003). Pedoman Proposal Penelitian dan Skripsi pada Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional, Yogyakarta.
- Anonim.(2003), "Pelayanan Pertanahan Dikeluhkan", Banjarnegara, Kompas.
- Anonim.(2003), "PNS, antara Idealisme dan Realitas", Jakarta, Kompas.
- Anonim.(1998), "Profil Badan Pertanahan Nasional", Jakarta, Media Transparansi.
- Arikunto. Suharsimi. (1998). Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek). PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Busch, Paul S dan Michael J. Houston. (1985). Marketing: Strategic Foundation, Richard D. Irwind Inc.
- Cravens, David W. (1982). Strategic Marketing, Richard D. Irwind Inc, Homewood Illinois 60430.
- Donnelly, James H Jr, James L. Gibson, dan John M. Ivancevich. (1984). Fundamentals of Management, Fifth Edition. Business Pubication, Inc, Plano Texas.
- Effendi, S dan M. Singarimbun. (1989). Metode Penelitian Survai, Edisi Revisi. Lembaga Penelitian, Pendidikan, dan Penerangan Ekonomi dan Sosial, Jakarta.
- Hadi, Sutrisno. (2001). Statistik, Jilid 1 Cetakan 22. Andi, Yogyakarta.
- Harsono, Boedi. (2002). Hukum Agraria Indonesia, Himpunan Peraturan-Peraturan Hukum Tanah , Djambatan, Jakarta.
- Johns, Ted. (2003). Pelayanan Pelanggan Yang Sempurna. Kunci Ilmu.
- Nazir, Moh. (1988). Metode Penelitian. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Perangin, Effendi. (1990), Praktek Pengurusan Hak Atas Tanah. CV. Rajawali, Jakarta.
- Pratista, Arif. (2004), Aplikasi SPSS 10.05 dalam Statistik dan Rancangan Percobaan. CV. Alfabeta, Bandung.

Supranto, Johannes. (2001), Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Suryosuwarno, Paulus. (2000), Pengelolaan Pertanahan. Yogyakarta.

Suryosuwarno, Paulus dan Wardono. (2002), Standarisasi Pelayanan Prima di Bidang Pertanahan. Pusdiklat Badan Pertanahan Nasional, Jakarta.

Tim Penyusun Kamus : Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, Depdikbud. (1988), Kamus Besar Bahasa Indonesia (Cetakan Pertama), Balai Pustaka, Jakarta

Tjiptono, Fandy. (2002), Manajemen Jasa. Andi, Yogyakarta.

Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. (2001). Metodologi Penelitian Sosial. PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Walijatun, Djoko. (2000), Pelayanan Prima di Bidang Pertanahan Sebagai Bagian Dari Reinventing Government, Seminar Nasional Pertanahan, Yogyakarta.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan.

Surat Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 1989 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi dan Kantor Pertanahan Kabupaten/Kotamadya.