

**PROFESIONALITAS  
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN GOWA  
DALAM PROGRAM *QUICK WINS***

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh sebutan  
Sarjana Terapan di Bidang Pertanahan  
Pada Program Studi Diploma IV Pertanahan**



**Oleh:**

**ARIESANDY ALIMUDDIN**  
**NIM. 11202558/M**

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL  
YOGYAKARTA  
2015**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
INTISARI .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
BAB I    PENDAHULUAN	
A.Latar Belakang .....	1
B. Permasalahan .....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
D. Kebaruan ( <i>Novelty</i> ) .....	4
BAB II    KAJIAN PUSTAKA	
A. Kerangka Teoritis.....	8
1. Profesional, Profesionalitas dan Profesionalisme .....	8
2. Pelayanan Pertanahan.....	13
3. <i>Quick Wins</i> .....	17
B. Kerangka Pemikiran .....	20
C. Pertanyaan Penelitian .....	21
BAB III    METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Lokasi Penelitian .....	24
C. Jenis dan Sumber Data .....	25
D. Analisis Data .....	26
E. Jadwal Penelitian .....	30
BAB IV    GAMBARAN UMUM	
A. Gambaran Umum Kabupaten Gowa .....	31
1. Wilayah Adminitrasi Pendaftaran .....	31
2. Keadaan Geografis .....	31
3. Penguasaan, Pemilikan, Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah .....	33
B. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa.....	34

BAB V	PELAKSANAAN PROGRAMM <i>QUICK WINS</i> PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN GOWA	
	A. Kegiatan Pelayanan Dengan <i>Quick Wins</i> di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa .....	41
	B. Pandangan Masyarakat Tentang Pelaksanaan <i>Quick Wins</i> Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa.....	45
	C. Permasalahan Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan <i>Quick Wins</i> .....	46
	D. Tindakan-Tindakan Dalam Usaha Penyelesaian Permasalahan Pelaksanaan <i>Quick Wins</i> .....	49
BAB VI	PROFESIONALITAS KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN GOWA DALAM PELAKSANAAN PROGRAM <i>QUICK WINS</i>	
	A. Profesionalitas Dalam Pelaksanaan Program <i>Quick Wins</i>	52
	1. Kreatifitas	52
	2. Inovasi	52
	3. Responsifitas	52
	B. Penilaian Terhadap Profesioanalitas Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa Dalam Pelaksanaan <i>Quick Wins</i>	53
	1. Penilaian Internal	53
	a. Profesionalisme yang Wirausaha ( <i>Entrepreneurial-Profesionalisme</i> ) .....	54
	b. Profesionalisme yang Mengacu Kepada Misi Organisasi ( <i>Mission –driven Profesionalisme</i> )	55
	c. Profesionalisme Pemberdayaan ( <i>Empowering-Profesionalism</i> )	56
	d. Kreatifitas ( <i>Creativity</i> ) .....	57
	e. Inovasi ( <i>Innovati</i> ).....	58
	f. Responsibilitas ( <i>Responsivity</i> ) .....	59
	2. Penilaian Eksternal .....	61
	a. Cepat .....	61
	b. Mudah .....	62
	c. Sederhana .....	63
	d. Anti Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme .....	64
	C. Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pertanahan .....	66
BAB VII	PENUTUP	
	A. Kesimpulan .....	68
	B. Saran .....	69

DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN

## ABSTRACT

Community demands for service quality of government officials is increasing. Governments must make public satisfaction as a measure of government service delivery apparatus. Ministry of Agricultural and Spatial / National Land Agency as one of the parts of government that provide services to the community also participated to make improvements in the system of land services. So that the policy set acceleration service known as *Quick Wins* of National Land Agency. Based on the Decree No. 53 / KEP-100.6.2 / II / 2014, Gowa District Land Office was appointed to carry out the Quick Wins. The purpose of this study was to determine the implementation of Quick Wins at the Gowa district Land Office and professionalism Gowa District Land Office in the implementation of the Quick Wins program.

This research was conducted by using a mixture, ie a mixture of sequential method primarily sequential exploratory strategy. The first phase of data collection and data analysis qualitative to answer the research question "how the implementation of the Quick Wins program in Gowa District Land Office?". Then the second stage, collecting and analyzing quantitative data in this study to answer the second question, "how professionalism Gowa District Land Office in the Quick Wins program?"

Based on the research that has been conducted found that the implementation of the Quick Wins program in Gowa District Land Office, covering the Transfer of Rights, Roya Encumbrance, Checking Certificate, and Amendment rights (an increase of HGB becoming HM). Upon exercise of the Quick Wins program, the type of service has increased every year for the better, especially on accelerating service period. Although the various problems encountered in its implementation. But, faced with the problem of Gowa District Land Office continuously to make improvements to get better.

After the collection of quantitative data on the professionalism assessment Gowa District Land Office in the implementation of the Quick Wins program obtained the same results between internal and external assessment. Results of the assessment are Gowa District Land Office has been professional in implementing Quick Wins program. Based on the level of satisfaction of the people, by the public has been satisfied with the service of Gowa District Land Office in presenting the service in the land sector.

Keywords: Quick Wins, Gowa District Land Office.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Budiono (2003) mendefinisikan pemerintah yang berorientasi pelanggan (*customer driven government*) yaitu pemerintah yang meletakkan pengguna layanan sebagai hal yang paling depan. Karena itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, perbaikan kinerja aparatur sangat penting diupayakan. Dalam kaitan ini kebijakan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat harus direncanakan secara transparan serta mengefektifkan tugas dan fungsi lembaga-lembaga pengawasan. Dengan demikian, kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkat.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan aparatur pemerintah akan semakin tinggi mengingat kesadaran masyarakat akan hak dan kewajiban sebagai warga negara semakin berkembang. Masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, mudah, sederhana, pasti dan anti korupsi, kolusi, serta nepotisme berdasarkan atas prinsip *Good Governance*.

Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia mengatakan bahwa sejak 1 Januari 2013, Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia memulai Program Reformasi Birokrasi. Jajaran Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia mempunyai komitmen untuk mewujudkan pelayanan pertanahan yang prima, yaitu: cepat, mudah, sederhana, pasti dan anti korupsi, kolusi, serta nepotisme. Dalam rangka pelaksanaan Layanan Dasar Publik Nasional Tahun 2014, BPN RI telah menetapkan kegiatan *Quick Wins* sebagai langkah inisiatif yang mudah dan cepat dicapai sesuai dengan kondisi sumberdaya serta infrastruktur yang ada yang dituangkan dalam Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor: 37/ KEP-3.41/II/2014 tentang Program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.

Dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat, waktu penyelesaian pelayanan diharapkan lebih cepat dari ketentuan waktu

maksimal yang telah ditetapkan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.

Pada pelaksanaannya diharapkan seluruh Kepala Kantor Pertanahan agar melaksanakan Program *Quick Wins* secara utuh dan penuh tanggung jawab. Kepala Kantor Wilayah BPN (Kanwil BPN) melakukan monitoring dan evaluasi terhadap implementasi Program *Quick Wins* pada Kantor Pertanahan di wilayah kerjanya.

Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa merupakan salah satu Kantor Pertanahan yang berada dalam wilayah kerja Kanwil BPN RI provinsi Sulawesi Selatan. Dengan demikian, Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa tersebut harus ikut serta melaksanakan Program Pelayanan *Quick Wins* pada pelayanan pertanahan sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor : 53/KEP-100.6.2/II/2014 tentang Penunjukan 33 (Tiga Puluh Tiga) Kantor Pertanahan sebagai Pelaksana *Quick Wins* Layanan Pertanahan Tahap Kedua 2014.

Diterbitkannya SK tersebut, Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa telah melaksanakan Program *Quick Wins* tepatnya pada tahun 2013 yaitu Program *Quick Wins* tahap pertama yang terdiri dari 2 (dua) jenis pelayanan, yaitu Pengecekan Sertipikat dan Peralihan Hak Atas Tanah melalui Jual Beli. Pada tahun 2014, pelayanan melalui program *Quick Wins* ditambahkan 2 (dua) jenis lagi, yaitu Peningkatan Hak dari Hak Guna Bangunan menjadi Hak Milik untuk Tanah dengan luas tidak lebih dari 600 meter persegi serta Penghapusan Hak Tanggungan/Roya.

Dalam pelaksanaannya terhitung sejak Januari tahun 2014 hingga bulan Februari tahun 2014 Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa mendapat peringatan dari Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia karena terdapatnya ketidaksesuaian penyelesaian pelayanan pertanahan terhadap Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan (SPOPP) Pertanahan. Hal ini menyebabkan lahirnya berbagai pertanyaan terhadap kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa dalam melaksanakan pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik mengangkat permasalahan tersebut dalam penelitian, dengan judul **“Profesionalitas Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa dalam Program *Quick Wins*”**.

## **B. Permasalahan**

Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa, Provinsi Sulawesi Selatan dalam perkembangannya berusaha melayani masyarakat dalam pelayanan pertanahan, dengan melakukan berbagai usaha diantaranya adalah Program *Quick Wins* yang dicanangkan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Program pelayanan *Quick Wins* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa tersebut tidak berjalan dengan lancar dan mudah serta tidak sesuai dengan harapan. Bahkan pada tahun 2014, pelayanan *Quick Wins* di kantor ini mendapatkan peringatan dari BPN RI terkait dengan ketidaksesuaiannya dengan SPOPP.

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan mengetahui :

- a. Pelaksanaan program *Quick Wins* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa, Propinsi Sulawesi Selatan.
- b. Profesionalitas Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa dalam pelaksanaan Program *Quick Wins*.
- c. Sejauhmana profesionalitas Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa dalam pelaksanaan Program *Quick Wins*.

### 2. Manfaat Penelitian

#### a. Manfaat Akademis

Untuk kepentingan akademis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai ilmu manajemen pelayanan pertanahan yang bersifat publik.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengambil keputusan seperti Kepala Kantor Pertanahan dalam menetapkan kebijakan-kebijakan yang mengarah pada peningkatan pelayanan.

**D. Kebaruan (*Novelty*)**

Untuk mengetahui perbedaan penelitian ini dengan penelitian lain yang telah dilakukan sebelumnya, maka dibuat kebaruan penelitian (*novelty*).

Penelitian Puji Rahayu (2012), yang berjudul “Studi Komparasi Pelaksanaan *One Day Service* Sebelum dan Setelah PROGRAM LARASITA di Kantor Pertanahan Kabupaten Palopo, *Provinsi Sulawesi Selatan*” dilakukan dengan metode kualitatif. Tujuan penelitiannya untuk membandingkan pelaksanaan *One Day Service* sebelum dan setelah adanya Program LARASITA serta pendapat masyarakat akan pelaksanaan *One Day Service*.

Penelitian Muh. Ridha Fahdeny (2013), yang berjudul ” pelaksanaan *one day service*, melalui program LARASITA Di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul” yang dilakukan dengan metode deskripsi kualitatif. Tujuan dari penelitian tersebut selain merekam pelaksanaan program *One Day Service* pada Kantor Kabupaten Bantul, juga merekam hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya serta respon masyarakat.

Penelitian Slamet Muryono, dkk (2013), yang berjudul “Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Pertanahan Berbasis Web Di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang” yang dilakukan dengan metode kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini untuk menilai efektivitas dan efisiensi pelayanan pertanahan berbasis *web* di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang.



Kebaruan dari penelitian Ariesandy Alimuddin (2015) yang berjudul “Profesionalitas Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa dalam Program *Quick Wins* “ yaitu penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian campuran antara Kualitatif dan Kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini selain untuk merekam pelaksanaannya juga untuk mengetahui tingkat profesionalitas Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian permasalahan pelayanan. Keterkaitan dengan penelitian sebelumnya (seperti yang dijelaskan di atas), yang mejadi objek penelitian adalah pelaksanaan program pertanahan khususnya pada bidang pelayanan public. *One Day Service* dan *Quick Wins* merupakan program pelayanan pertanahan yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan. Selain dari pada itu, penelitian ini dilakukan juga untuk menilai tingkat Profesionalitas Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa dalam memberikan layanan dengan Program *Quick Wins*.

Kebaruan penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Kebaruan Penelitian (Novelty)

No	Nama, Judul Penelitian, Tahun	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	<b>Puji Rahayu,</b> Studi Komparasi Pelaksanaan <i>One Day Service</i> Sebelum dan Setelah PROGRAM LARASITA di Kantor Pertanahan Kabupaten Palopo, Provinsi Sulawesi Selatan (2012)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk mengetahui perbandingan pelaksanaan <i>One Day Service</i> sebelum dan setelah adanya program LARASITA</li> <li>2. Untuk mengetahui ketertiban unsur-unsur manajemen dalam pelaksanaan <i>One Day Service</i></li> <li>3. Untuk mengetahui pendapat masyarakat tentang pelaksanaan <i>One Day Service</i> sebelum dan</li> </ol>	Kualitatif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menunjukkan bahwa kegiatan <i>One Day Service</i> sebelum adanya LARASITA dapat dilaksanakan namun setelah adanya program LARASITA kegiatan <i>One Day Service</i> tidak dapat dilaksanakan lagi.</li> <li>2. Menunjukkan bahwa unsur-unsur manajemen dalam kedua tahap kegiatan <i>One Day Service</i> telah berjalan namun dalam kegiatan <i>One Day Service</i> setelah LARASITA terdapat keterbatasan unsur Machine yaitu jangkauan sinyal internet.</li> <li>3. Menunjukkan bahwa masing-masing pelaksanaan kegiatan <i>One Day Service</i> tersebut</li> </ol>

		setelah adanya program LARASITA.		mempunyai kelebihan dan kekurangan, namun yang terpenting bagi masyarakat adalah pelayanan pertanahan yang cepat dan murah tanpa biaya transportasi dan tambahan biaya lainnya.
2.	<b>Muh. Ridha Fahdeny,</b> pelaksanaan <i>one day service</i> , melalui program LARASITA Di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul (2013)	Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan <i>One Day Service</i> melalui program LARASITA di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul. Untuk mengetahui hambatan apa yang dihadapi dalam pelaksanaan <i>One Day Service</i> melalui program LARASITA di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul Untuk mengetahui bagaimana respon masyarakat sebagai penerima layanan dalam kegiatan <i>On Day Service</i> melalui program LARASITA	Dskripsi Kualitatif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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 dilapangan karena pelaksanaannya dapat dilakukan secara <i>online</i> dengan kantor pertanahan.</li> <li>2. Pelaksanaan <i>One Day Service</i> melalui program LARASITA di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul mempunyai beberapa hambatan yang dihadapi, yaitu : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak ada dukungan dana untuk pelaksanaan sosialisasi lanjutan karena dana untuk pelaksanaan LARASITA hanya sebatas pada operasional saja.</li> <li>b. Pelaksanaan sosialisasi tidak bisa dilaksanakan pada jam kerja.</li> <li>c. Koordinasi pada ketua RT seringkali tidak dapat dilakukan hanya sekali saja.</li> <li>d. Di wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul terjadi pemadaman listrik.</li> </ol> </li> <li>3. Pelaksanaan <i>One Day Service</i> melalui program LARASITA menghasilkan respon positif dan masyarakat bahwa untuk mengurus sertifikat itu mudah, murah dan cepat. Hal ini dapat</li> </ol>

				meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja BPN RI, khususnya Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul.
3.	<b>Slamet Muryono, dkk,</b> Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Pertanahan Berbasis Web Di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang (2013)	Untuk mengetahui Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Pertanahan Berbasis Web Di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang.	Kuantitatif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pelayanan pertanahan berbasis web yang sudah dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang adalah pelayanan pertanahan sehari jadi atau dikenal sebagai <i>One Day Service</i> (ODS).</li> <li>2. Dari segi efektivitasnya, ODS ini belum mampu meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan karena baru sampai tingkat efektif, namun dari segi efisiensinya, sudah mampu meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan karena pelayanan sudah dilakukan sampai pada tingkat sangat efisien.</li> </ol>
4.	<b>Ariesandy Alimuddin,</b> Profesionalitas Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa dalam Program <i>Quick Wins</i> (2015)	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Untuk mengetahui pelaksanaan program <i>Quick Wins</i> pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa, Propinsi Sulawesi Selatan.</li> <li>b. Untuk mengetahui Profesionalitas Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa dalam pelaksanaan Program <i>Quick Wins</i>.</li> </ol>	Kualitatif dan Kuantitatif	.

## BAB VII

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan Program *Quick Wins* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa, meliputi :
  - a. Kegiatan Pelayanan dengan *Quick Wins* yang dilaksanakan Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa adalah Peralihan Hak, Roya Hak Tanggungan, Pengecekan Sertipikat, dan Perubahan Hak (peningkatan Hak dari HGB mejadi Hak Milik). Setelah dijalankannya program *Quick Wins*, jenis pelayanan tersebut mengalami peningkatan setiap tahunnya menjadi lebih baik khususnya pada percepatan jangka waktu pelayanan.
  - b. Pandangan masyarakat terkait pelaksanaan *Quick Wins* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa, yaitu kantor pertanahan masih kurang informatif dalam menyediakan informasi kepada masyarakat.
  - c. Permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan *Quick Wins*, yaitu Sistem kerja yang kurang baik, kurangnya jumlah SDM, kurangnya sarana dan prasarana, serta gangguan jaringan internet.
  - d. Tindakan-tindakan dalam usaha penyelesaian permasalahan-permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan *Quick Wins*, yaitu: memberdayakan pegawai-pegawai tidak tetap, penambahan sarana dan prasarana penunjang pekerjaan, dan melakukan perubahan sistem kerja menjadi lebih baik.
2. Profesionalitas dalam pelaksanaan *Quick Wins* tercermin dalam tiga hal, sebagai berikut :
  - a. Kreativitas, nampak pada usaha-usaha penyelesaian permasalahan dalam pelaksanaan *Quick Wins*.
  - b. Inovasi, nampak pada perubahan sistem kerja dalam lingkup kerja Kantor Pertanahan menjadi lebih baik.

- c. Responsivitas, nampak pada respon Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa terhadap kebijakan pertanahan terbaru serta usaha dalam menjalankannya.
3. Profesionalitas Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa.
    - a. Penilaian Terhadap Profesionalitas Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa dalam Pelaksanaan Quick Wins
      1. Penilaian Internal

Nilai yang diperoleh dari hasil penilaian secara internal terhadap profesionalitas Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa dalam pelaksanaan *Quick Wins* adalah sebesar 482,67 dengan nilai rata-rata sebesar 80,445 yang dimana nilai tersebut berada pada skala interval 70,1 – 90 dengan kategori penilaian adalah Profesional.
      2. Penilaian Eksternal.

Nilai yang diperoleh dari hasil penilaian secara eksternal terhadap profesionalitas Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa dalam pelaksanaan *Quick Wins* melalui pandangan masyarakat adalah sebesar 291,99 dengan nilai rata-rata sebesar 72,998 yang nilai tersebut berada pada skala interval 70,1 – 90 dengan kategori penilaian adalah profesional.
    - b. Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pertanahan

Hasil dari penilaian dengan menggunakan kuesioner dan wawancara memperoleh hasil yang sama, yaitu Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa memiliki nilai profesionalitas yang tinggi dalam memberikan pelayanan masyarakat dan juga tingkat kepuasan masyarakat yang terbilang berada di atas rata-rata.

## **B. Saran**

1. Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa sebaiknya melakukan pembenahan pada pengaturan dan penataan terhadap arsip hidup meliputi Buku Tanah sehingga permasalahan yang dihadapi seperti kesulitan menemukan atau bahkan kehilangan Buku Tanah dapat dihindari.

2. Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa harus menanggapi kebijakan pertanahan yang terbaru dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat seperti penyuluhan kepada masyarakat, menyebar *brosur* mengenai program terbaru pertanahan, ataupun melakukan sosialisasi melalui media cetak ataupun elektronik khususnya dalam hal pelayanan pertanahan demi meningkatkan kepuasan masyarakat.
3. Mengingat akan dikembangkannya *Quick Wins* secara berkala oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional maka Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa harus terus mengembangkan sistem kerja menjadi lebih baik dan tetap memperhatikan tingkat kepuasan dan profesionalitas dalam pelayanan pertanahan.
4. Program *Quick Wins* merupakan program nasional Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, maka seluruh Pejabat Eselon II pada BPN RI agar turut aktif memonitor pelaksanaan di lapangan, dan khusus para pejabat di Lingkungan Kedepatian Bidang Hak Tanah, Pendaftaran Tanah dan Pemberdayaan Masyarakat, agar memastikan Program *Quick Wins* dapat dilaksanakan secara teknis sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2014). *Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi III*. Kemendikbud.
- Budiono Z, A.M. Sugeng, dkk. (2003). *Bunga Rampai Hiperkes dan Keselamatan Kerja*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Creswell, John W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka Pelajar.
- Fahdeny, Muh. Ridha. (2013). *Pelaksanaan One Day Service, Melalui Program LARASITA Di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul*. Skripsi.
- Maister, David H. (1998). *True Professionalism : The Courage to Care About Your People, Your Client, and Your Career*. PT. Gramedia Pustaka.
- Muryono, Slamet, dkk. (2013). *Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Pertanahan Berbasis Web Di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang*.
- Rahayu, Puji. (2012). Skripsi. *Studi Komparasi Pelaksanaan One Day Service Sebelum dan Setelah PROGRAM LARASITA di Kantor Pertanahan Kabupaten Palopo, Provinsi Sulawesi Selatan*. Skripsi.
- Sabrini, Ali. (2012). *Netralisasi dan Profesionalisme PNS dalam Melayani Kepentingan Publik*, <http://diklatbkdsidoarjo.wordpress.com>.
- Siagian, Sondang P. (2000). *Administrasi Pembangunan*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Supranto, J. (2000). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jilid 1 Edisi 6. Erlangga : Jakarta.
- Tjokrowinoto, Muljarto. (1996). *Pembangunan, Dilema dan Tantangan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Wasito, Hermawan. (1991). *Pengantar Metodologi Penelitian : Buku Panduan Mahasiswa*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wibowo, B.S. (2002). *SHOOT : Sharpening Our Concept and Tools*, PT.Syamil Cipta Media.
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*.

\_\_\_\_\_, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang *RoadMap Reformasi Birokrasi 2010-2014*.

Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan.

\_\_\_\_\_, Surat Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI) Nomor : 53/KEP-100.6.2/II/2014 tentang Penunjukan 33 (Tiga Puluh Tiga) Kantor Pertanahan Sebagai Pelaksana *Quick Wins* Layanan Pertanahan Tahap Kedua Tahun 2014.

\_\_\_\_\_, Surat Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI) Nomor : 37/KEP-3.41/II/2014 tentang Program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Tahun 2014.