

**INOVASI PERCEPATAN PELAYANAN PERTANAHAN
(Studi Program *One Day Service Office* di Kantor Pertanahan
Kabupaten Bantul Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Sebutan Sarjana Terapan Di Bidang Pertanahan
Pada Program Studi Diploma IV Pertanahan**



Oleh :

TRIWULANDANI

NIM : 11202589

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/ BPN
SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL
PROGRAM DIPLOMA IV PERTANAHAN
YOGYAKARTA
2015**

ABSTRACT

The Ministry of Agrarian and Spatial/National Land Agency has the authority to perform the duties of the Government land affairs sector (article 2 of RI's regulation No. 63 Years 2013). The authority is related to the policy and activities of public service. In order to increase the public services in land affairs sector, The Ministry of Agrarian and Spatial/National Land Agency make the acceleration strategies of service by creating innovations in land affairs sector. In this case going to eliminate the opinion that society considers that the services in land affairs sector related to service procedure complicated, convoluted, costly fee, and some duration of completion date. One Day Service, is one of innovation services in land affairs sector with one day of service completed.

Land Office of Bantul district implement One Day Service (ODS Office and ODS Mobile) since April 1, 2013 aims to providing satisfying service for society by giving one day's service was completed called "BUSARI" (Rabu Satu Hari). This research aims to assess inspect for 1) implementation of service through ODS Office in the Office of land Bantul Regency against public service standards; 2) public perception and the public's satisfaction Index value against the existence of ODS Office in the Office of land Bantul Regency.

The research showed that: 1) implementation ODS Office in the Office of land Bantul Regency improperly with the standard of service. Out of the 17 elements of service standard there are still 2 (two) item standard service which has not been totally that's the legal basic and reporting; 2) public perception toward the implementation of ODS Office in the Office of land poured in Bantul Regency written with questionnaire Community Satisfaction Index (CSI). The rate of the value of the CSI from three (3) criteria, i.e. based on education (68,14%), employment (75,73%), and the age of respondents (70,48%), based on the classification of the quality of service defined by the decision of the Minister of State for administrative Apparatus Number KEP/25/m. PAN/2/2014 including on interval 2,52 – 3.25. It means that public services in the Office of Bantul District Land already well.

Keywords: One Day Service Office, innovation acceleration of land services

DAFTAR ISI

	Hal.
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Keaslian Skripsi	iii
Motto	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Intisari	viii
Abstract	ix
Daftar isi	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Batasan Masalah	9
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1.5. Kebaruan (Novelty)	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1. Kerangka Teoritis	17

2.1.1. Pelayanan Publik	17
2.1.2. Inovasi Pelayanan Pertanahan	26
2.1.3. <i>One Day Service</i>	28
2.1.4. Persepsi Masyarakat	30
2.2. Kerangka Konseptual dan bagan alir	35
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1. Metode dan Pendekatan	38
3.2. Lokasi Penelitian	39
3.3. Pemilihan Informan	39
3.4. Sumber Data	43
3.5. Teknik Pengumpulan Data	44
3.6. Instrumen Pengumpulan Data	45
3.7. Teknik Analisa Data	46
3.8. Ringkasan Proses Penelitian	49
BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN	50
4.1. Gambaran Umum Kabupaten Bantul	50
4.1.1. Letak Geografis dan Administrasi	50
4.1.2. Kependudukan	51
4.1.3. Penggunaan Tanah	52
4.2. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul	53
4.2.1. Profil Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul	53
4.2.2. Program Unggulan dan Inovasi	58

4.2.3. Usaha-usaha meningkatkan kinerja	58
BAB V KESESUAIAN PELAKSANAAN PELAYANAN <i>ONE DAY SERVICE OFFICE</i> TERHADAP STANDAR PELAYANAN...	60
5.1. Pelaksanaan <i>One Day Service Office</i> di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul	60
5.2. Kajian pelaksanaan kegiatan layanan rutin dan program layanan <i>One Day Service Office</i>	70
5.3. Pelaksanaan <i>One Day Service Office</i> di lihat dari standar pelayanan	74
BAB VI PERSEPSI MASYARAKAT DAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PROGRAM LAYANAN <i>ONE DAY SERVICE OFFICE</i>	90
6.1. Persepsi Masyarakat	90
6.2. Indeks Kepuasan Masyarakat	92
BAB VII PENUTUP	117
7.1. Kesimpulan	117
7.2. Saran	118
DAFTAR PUSTAKA	119

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) pada tahun 2014 mengalami perubahan nomenklatur dan struktur baru yang semula BPN RI menjadi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN (Kementerian ATR/BPN). Perubahan ini didasarkan pada Keputusan Presiden RI Nomor 121/P/2014 tentang Pembentukan Kementerian dan Pembentukan Kabinet Kerja 2014-2019 dan BPN RI menjadi salah satu instansi yang kini menjadi kementerian yang berada di bawah koordinasi Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian. Dalam rangka menjamin kepastian hukum dalam pelaksanaan program/kegiatan/pelayanan pertanahan di lingkungan Kementerian ATR/BPN maka diterbitkan Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN Nomor 10/SE/X/2014 tentang Masa Peralihan Nomenklatur dan Struktur BPN RI. BPN sendiri merupakan Lembaga Pemerintah Non Kementerian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden.

Kementerian ATR/BPN mempunyai kewenangan melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹ Kewenangan tersebut mencakup kegiatan yang berkaitan dengan kebijakan serta kegiatan pelayanan publik, baik pelayanan

¹ Peraturan Presiden No.20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional

kepada masyarakat, badan hukum swasta, sosial ataupun keagamaan serta institusi pemerintah. Sebagai institusi penyelenggara pelayanan publik, Kementerian ATR/BPN senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanan di bidang pertanahan, salah satunya dengan melaksanakan inovasi-inovasi layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.² Hasil dari program peningkatan kualitas pelayanan publik adalah terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih cepat, murah, aman, dan mudah dijangkau.³

Suhaily Syam (Sekretaris Utama BPN) dalam Workshop Wartawan di Bidang Pertanahan yang berlangsung di Jakarta (Selasa, 16 September 2014)⁴, mengatakan bahwa BPN terus berupaya melakukan perubahan dan pembenahan demi mewujudkan BPN Baru yang *pro poor, pro job, pro growth dan pro environment* serta BPN telah menetapkan program-program percepatan untuk meningkatkan pelayanan pertanahan kepada masyarakat, diantaranya percepatan pengukuran dan pemetaan, percepatan legalisasi aset, dan percepatan penanganan sengketa. BPN juga telah melakukan berbagai inovasi dalam rangka percepatan pelayanan di bidang pertanahan seperti *Short Message Service (SMS) 2409* yang memberikan informasi layanan pertanahan yang dapat diakses dari manapun yang beroperasi dalam waktu 24 jam.

² [www.bpn.go.id /publikasi/Inovasi](http://www.bpn.go.id/publikasi/Inovasi) (diakses Senin tanggal 24 Nopember 2014 jam 14.02 WIB)

³ Buku Saku Reforma Birokrasi BPN RI. Jakarta. 2013. Hal.17

⁴ [http://www.rmol.co/read/2014/09/16/172183/BPN- Terus - Berupaya - Lakukan - Perubahan-dan-Pembenahan](http://www.rmol.co/read/2014/09/16/172183/BPN-Terus-Berupaya-Lakukan-Perubahan-dan-Pembenahan) (diakses Senin tanggal 8 desember 2012 jam 13.01 WIB)

Pembenahan dan perbaikan pelayanan publik di bidang pertanahan yang dilakukan oleh Kementerian ATR/BPN ini guna memperbaiki citra Kementerian ATR/BPN yang selama ini dipandang buruk di mata masyarakat yaitu pelayanan yang berbelit-belit, biaya besar dan tidak pasti, serta waktu penyelesaian berkas yang cukup lama.⁵ Pernyataan ini senada dengan pernyataan Ketua Ombudsman (Danang Girindawardana), bahwa pelayanan publik masih buruk termasuk pelayanan publik di bidang pertanahan (Kementerian ATR/BPN). Hal ini ditandai dengan banyaknya masyarakat yang terus-menerus mengeluhkan pelayanan Kementerian ATR/BPN seperti pengaduan terkait pungutan liar, perhitungan pajak yang dimanipulasi, percaloan, dan munculnya beberapa sertifikat ganda.⁶ Dalam Majalah Suara Pembaharuan (Kamis, 20 Desember 2014 jam 09.44 WIB), aduan masyarakat tentang buruknya pelayanan di Kementerian ATR/BPN yang dilaporkan ke Ombudsman menduduki posisi keempat tertinggi karena dianggap sarat maladministrasi dengan 7,95% atau sebanyak 161 pengaduan setelah pelayanan publik di Pemerintah Daerah (33,5%), pelayanan di Kepolisian (17,59%/356 pengaduan), dan pelayanan publik di Kementerian (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Kementerian Hukum dan HAM, Kementerian Agama) yaitu sebanyak 12,94% /262 pengaduan.⁷

⁵ <http://www.tubasmedia.com/berita/mengurus-sertifikat-tanah-di-badan-pertanahan-nasional-sering-dikeluhkan/> diakses Senin, 08 Desember 2014 jam 17.00 WIB

⁶ http://m.sindoweekly-magz.com/artikel/19/I/12_-18_juli_2012/qanda/29/pelayanan_publik_masih_buruk_ diakses Senin, 08 Desember 2014 jam 17.05 WIB

⁷ <http://sp.beritasatu.com/home/laporan-pengaduan-masyarakat-ke-ombudsman-meningkat/28444> (diakses Senin tanggal 08 Desember 2014 jam 17.15 WIB)

Hendarman Supandji (Mantan Kepala BPN) dalam sambutannya pada acara Pelantikan dan Pengambilan Sumpah Jabatan Pejabat Eselon II di lingkungan BPN Jakarta tanggal 26 Agustus 2013 menyatakan bahwa sejalan dengan agenda Reformasi Birokrasi yang dijalankan, Kepala BPN meminta kepastian agar perubahan dan pembenahan yang dilakukan dapat menjadi arah dan pedoman bagi BPN dalam melakukan Reformasi Birokrasi dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, menjadikan suatu birokrasi yang terbuka dan transparan guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat (*excellent Service*), meningkatkan kinerja aparatur disemua jenjang serta mewujudkan sistem dan pengelolaan pemerintahan yang efektif, produktif, transparan, dan akuntabel (*good governance*).⁸

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan, berdasarkan Peraturan Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, Instruksi Kepala BPN RI Nomor 1/Ins/II/2013 tentang Percepatan Pelaksanaan Program Strategis BPN RI Tahun 2013, maka Kementerian ATR/BPN perlu melakukan percepatan pelaksanaan dengan monitoring dan evaluasi pelaksanaan program strategis secara intensif dan terus-menerus. Kementerian ATR/BPN membuat strategi percepatan penyelesaian pekerjaan program strategis yaitu dengan menciptakan inovasi-inovasi pelayanan baru. Inovasi layanan pertanahan dimaksudkan untuk memberikan layanan yang lebih baik (layanan prima “*Excellent Service*”)

⁸ <http://www.bpn.go.id/Publikasi/Pidato-Kepala-BPN-RI/sambutan-kepala-badan-pertanahan-nasional-republik-indonesia-3529> (diakses Senin tanggal 08 Desember 2014 jam 17.25 WIB)

kepada masyarakat/badan hukum serta *stakeholder*, baik mengenai persyaratan, prosedur, waktu maupun biaya layanan, serta terwujudnya transparansi dan akuntabilitas layanan pertanahan.

One Day Service (ODS) merupakan salah satu bentuk inovasi percepatan pelayanan di bidang pertanahan dengan layanan satu hari selesai. Tujuannya adalah untuk mempermudah pelayanan, mempersingkat alur birokrasi, mewujudkan harapan masyarakat pengguna layanan di bidang pertanahan serta mewujudkan komitmen Kementerian ATR/BPN memberikan pelayanan yang cepat. Dengan upaya ini diharapkan mampu memangkas peran para calo yang menyebabkan “biaya tinggi” dalam pengurusan permohonan layanan pertanahan.⁹ Hendarman Supandji (Mantan Kepala BPN) juga menjelaskan bahwa Kementerian ATR/BPN akan terus berupaya meningkatkan pelayanan pertanahan, salah satunya dengan menjalankan program *ODS*. Melalui program ini, sejumlah pelayanan seperti pemindahan hak atas tanah dan pengecekan sertifikat dapat dilakukan secara cepat dan bisa selesai dalam waktu satu hari.¹⁰ Hal ini senada dengan pernyataan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang bahwa dalam mewujudkan layanan prima menjadikan *ODS* sebagai *action* yang dianggap dapat dinikmati oleh masyarakat secara

⁹ www.bpn.go.id/publikasi/Inovasi/layanan (diakses Senin tanggal 24 Nopember 2014 jam 15.2 WIB)

¹⁰ Majalah Bhumi Bhakti (mewujudkan Reforma Agraria), “*One Day Service*” pelayanan pertanahan. Edisi 13 Tahun 2013. Hal.23 (diakses melalui www.bpn.go.id/DesktopModules/.../DocumentDownload.ashx?... Pada hari Senin tanggal 08 Desember 2014 jam 17.10 WIB)

langsung dengan mencanangkan *ODS Office* (sistem loket kantor) dan *ODS Larasita* (dilaksanakan dengan mobil larasita).¹¹

Arie Yuriwin, Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (Kanwil BPN Provinsi DIY) menyatakan bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan di bidang pertanahan, Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota di lingkungan Kanwil BPN Provinsi DIY juga melaksanakan program percepatan pelayanan. Program percepatan pelayanan tersebut salah satunya adalah dengan melaksanakan Program *ODS Office* yang dilaksanakan pada hari Rabu mulai pukul 08.00 hingga 12.00 WIB atau yang disebut dengan pelayanan BUSARI (Rabu Satu Hari). Pelayanan ini memungkinkan pemohon dapat mengurus sendiri sertifikatnya tanpa perantara/caloe di Kantor Pertanahan/Kota se- DIY.¹² Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul sebagai salah satu Kantor Pertanahan di lingkungan Kanwil BPN Provinsi DIY juga melaksanakan program *ODS Office*. Layanan yang dapat diakses dalam program *ODS* adalah sebagai berikut:

- 1) Peralihan Hak Atas Tanah yang sudah bersertifikat
- 2) Roya (Penghapusan Hak Tanggungan)
- 3) Peningkatan Hak Atas Tanah Rumah Sederhana (RS) atau Rumah Sangat Sederhana (RSS)
- 4) Pengecekan sertifikat

¹¹ Majalah Sandi. *Media Komunikasi dan Informasi Pertanahan*. Edisi XXXV-2013. STPN. Hal.24

¹² Arie Yuriwin Kakanwil BPN Provinsi DIY dalam Tribun Jogja tanggal 17 Maret 2014 BPN DIY punya Layanan “*One Day Service*” tiap Rabu (diakses Senin tanggal 24 Nopember 2014 jam 15.42 WIB)

Mekanisme pelaksanaan pelayanan program *ODS Office* di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul yang hanya dilaksanakan pada hari Rabu saja dan alasan apa yang dijadikan dasar pelaksanaannya serta mengapa diadakan pembatasan permohonan masuk inilah yang menjadikan peneliti ingin mengetahui pelaksanaan pelayanan program *ODS Office* di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul. Sehingga peneliti memilih judul ” **INOVASI PERCEPATAN PELAYANAN PERTANAHAN (Studi Program *One Day Service Office* di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta)**”.

1.2. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan di bidang pertanahan, serta untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pertanahan, maka Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota di lingkungan Kanwil BPN Provinsi DIY dalam hal ini Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul melaksanakan program-program inovasi pelayanan pertanahan. Pelaksanaan program-program pelayanan ini sebagaimana diatur dalam Peraturan Kepala BPN RI Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan yang kemudian ditindaklanjuti dengan Surat Edaran Kepala BPN RI No.460/3.41-100/II/2013 tanggal 12 Pebruari 2013 perihal Tindak Lanjut *Quick Wins* Reforma Birokrasi dan Instruksi Kepala BPN RI No.2/Ins/VI/2013 tentang Pelayanan di Bidang Pertanahan.

Program Percepatan pelayanan yang dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul, salah satunya adalah Program layanan satu hari selesai (*One Day Service*). Tujuan dari program ini adalah untuk memberikan kemudahan dan kecepatan kepada masyarakat dalam mengajukan permohonan pensertifikatan, menjamin kepastian hukum, mempercepat alur birokrasi, serta memungkinkan bagi pemohon untuk mengajukan permohonannya sendiri tanpa perantara/caloe. Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul menjalankan program pelayanan *ODS* dengan sistem *ODS Office* (pelayanan di loket). *ODS Office* idealnya dapat dilaksanakan setiap hari, namun di Kantor Pertanahan dilingkungan Kanwil BPN Provinsi DIY hanya dilaksanakan pada 1 (satu) hari kerja dalam satu minggu yaitu pada hari Rabu atau yang disebut dengan Rabu Satu Hari (BUSARI) mulai jam 08.00–12.00 WIB dan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul permohonan masuk dibatasi dengan 50 (lima puluh) permohonan untuk setiap hari Rabu.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan permasalahannya, yaitu:

- a. Apakah pelaksanaan pelayanan di bidang pertanahan melalui program *ODS Office* di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul sesuai dengan standar pelayanan publik?
- b. Apa persepsi masyarakat terhadap adanya program *ODS* dalam rangka percepatan pelayanan di bidang pertanahan dan berapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap program *ODS*.

1.3. BATASAN MASALAH

Untuk memfokuskan penelitian, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian hanya pada pelaksanaan Program *ODS Office* yang dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul.

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji:

- a. Kesesuaian pelaksanaan pelayanan melalui program *ODS Office* di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul terhadap standar pelayanan publik.
- b. persepsi masyarakat dan besarnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap adanya program *ODS Office* di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul.

2. MANFAAT PENELITIAN

- a. Bagi Penulis : dengan adanya penelitian ini maka diharapkan dapat mengembangkan pengetahuan mengenai pelayanan di bidang pertanahan, khususnya pada program *ODS*, dapat menerapkan hasil penelitian pada praktek dilapangan ketika kembali ke tempat kerja, belajar peka dan tanggap akan kebutuhan masyarakat sehingga pelayanan dapat diberikan sesuai dengan harapan dan tepat sasaran.
- b. Bagi Pemerintah : khususnya bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai

bahan masukan untuk menentukan kebijakan tentang pelaksanaan pelayanan pensertifikatan tanah secara cepat, mewujudkan pelayanan prima “*Excellent Service*”, mewujudkan bentuk pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan dan berkualitas serta sesuai dengan kebutuhan publik.

c. Bagi Pembaca :

- menambah pengetahuan mengenai pelaksanaan program *ODS* sebagai salah satu inovasi percepatan pelayanan di bidang pertanahan dan mengetahui mekanisme pelaksanaan seperti prosedur pelaksanaan, persyaratan yang dibutuhkan, waktu penyelesaian, biaya sehingga masyarakat dapat menghindari “calo” tanah dalam melaksanakan kegiatan pendaftaran maupun dalam pemeliharaan data pertanahan.
- memberikan informasi yang akurat dan jelas mengenai pelayanan di bidang pertanahan.

1.5. KEBARUAN (NOVELTY)

Beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya memberi gambaran tentang pelayanan di bidang pertanahan. Puji Rahayu (2012) dalam skripsinya yang berjudul “Studi Komparasi Pelaksanaan *ODS* sebelum dan setelah pelaksanaan program LARASITA di Kota Palopo Sulawesi Selatan” menjelaskan bahwa pelaksanaan *ODS* melalui LARASITA tidak memberikan hasil yang maksimal karena keterbatasan jangkauan sinyal internet, kegiatan *ODS* ini juga tidak dituangkan dalam

sebuah surat keputusan melainkan hanya dalam bentuk intruksi langsung dari kepala kantor. Program LARASITA membawa dampak yang kurang baik terhadap pelayanan di Kota Palopo yang menyebabkan penurunan dalam hal pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah. Namun begitu, masyarakat yang mengikuti kegiatan *ODS* merasa sangat puas karena dapat mengurangi biaya dan tidak memerlukan waktu lama.

Muhammad Ridha Fahdeni (2013) dalam skripsinya yang berjudul “Pelaksanaan *ODS* melalui program LARASITA di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul” menyatakan bahwa pelaksanaan *ODS* melalui program LARASITA mampu menghasilkan respon positif dari masyarakat bahwa untuk mengurus sertifikat itu mudah, cepat dan murah. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja BPN RI, khususnya Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul.

Vivin Ika Prasetyana (2014) dalam skripsinya yang berjudul “Inovasi Pelayanan Pertanahan (Studi kasus program *ODS* di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I)” menyatakan bahwa program *ODS* secara simultan mampu menjadi program inovasi yang dapat menghilangkan pandangan negatif tentang kerumitan pelayanan pertanahan dan mampu membangun citra pelayanan yang baik dan masyarakat memberikan respon positif karena program ini mampu mengakomodir kebutuhan dan harapan masyarakat tentang pelayanan pertanahan yang baik dan berkualitas.

Nurul Chasanah (2014) dalam skripsinya yang berjudul “Kontribusi *ODS* dalam percepatan pelayanan pertanahan di Kantor

Pertanahan Kabupaten Ponorogo” menyatakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan *ODS* di Kantor Pertanahan Kabupaten Ponorogo adalah sebesar 2,91 atau 72,91%, artinya pelayanan ini menunjukkan bahwa hasil IKM ini termasuk dalam kategori baik berdasarkan klasifikasi mutu pelayanan yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan program *ODS Office* di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul, apakah pelaksanaan pelayanannya sesuai dengan standar pelayanan dan untuk mengkaji persepsi masyarakat serta untuk mengetahui besarnya Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap program layanan *ODS Office* ini.

Untuk mengetahui lebih jelas perbedaan penelitian maka dapat dilihat dalam tabel perbandingan penelitian yang relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, sebagai berikut :

Tabel 1. Tabel Penelitian yang relevan

No	Nama, Judul, dan Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
1	2	3	4	5
1.	<p>a. Puji Rahayu / <i>Skripsi</i> / Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional Yogyakarta</p> <p>b. Studi Komparasi Pelaksanaan <i>One Day Service</i> sebelum dan setelah Pelaksanaan Program LARASITA di Kota Palopo, Sulawesi Selatan</p> <p>c. 2012</p>	<p>Membandingkan pelaksanaan <i>One Day Service</i> sebelum dan setelah Pelaksanaan Program Larasita, ketertiban unsur-unsur manajemen dalam pelaksanaan <i>One Day Service</i> serta pendapat masyarakat dan aparat kantor pertanahan sebagai penerima dan pemberi pelayanan dalam kegiatan <i>One Day Service</i> sebelum dan setelah adanya program LARASITA</p>	Kualitatif	<p>a. Kedua kegiatan ini memiliki sistem yang berbeda. Kegiatan <i>One Day Service</i> LARASITA tidak dapat dilaksanakan karena keterbatasan jangkauan sinyal internet, sehingga menyebabkan program LARASITA di Kota Palopo tidak memberikan hasil yang maksimal.</p> <p>b. Kegiatan <i>One Day Service</i> yang dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Palopo tidak dituangkan dalam sebuah surat keputusan melainkan hanya instruksi langsung dari kepala kantor yang disesuaikan dengan tupoksi karyawan. Dalam kegiatan <i>One Day Service</i> LARASITA staf pelaksana kegiatan dilakukan secara bergilir, baik staf dari seksi HTPT maupun dari seksi-seksi yang lain.</p> <p>c. Masyarakat yang pernah mengikuti kegiatan <i>One Day Service</i> merasa sangat puas dengan pelayanan yang ditawarkan, selain mengurangi biaya bolak balik ke kantor pertanahan kegiatan ini juga tidak memakan banyak waktu sehingga pemohon tidak perlu terlalu lama meninggalkan pekerjaan mereka. Program LARASITA membawa dampak yang kurang baik terhadap kegiatan yang telah dirintis oleh kantor pertanahan sehingga menyebabkan penurunan dalam hal pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah.</p>

Bersambung.....

Tabel 1. (Sambungan)

1	2	3	4	5
2.	<p>a. Muhammad Ridha Fahdeni/Skripsi/Jurusan Perpetaan, Sekolah Tinggi Pertanian Nasional Yogyakarta</p> <p>b. Pelaksanaan <i>One Day Service</i> melalui Program LARASITA di Kantor Pertanian Kabupaten Bantul</p> <p>c. 2013</p>	<p>Mengetahui pelaksanaan <i>One Day Service</i> melalui program LARASITA di Kantor Pertanian kabupaten bantul, hambatan dan upaya dalam pelaksanaan <i>One Day Service</i> melalui program LARASITA, serta respon masyarakat sebagai penerima pelayanan</p>	Kualitatif	<p>Pelaksanaan <i>One Day Service (ODS)</i> melalui program LARASITA di Kantor Pertanian Kabupaten Bantul merupakan pelaksanaan tugas LARASITA yang ditetapkan sebagai tupoksi kantor pertanian yang dapat dilaksanakan dan diselesaikan di lapangan. Pelaksanaan <i>ODS</i> ini mempunyai beberapa hambatan yang dihadapi, seperti : a. dana untuk sosialisasi lanjutan; b. waktu pelaksanaan sosialisasi lanjutan; c. koordinasi kepada Ketua RT tidak bisa hanya sekali; d. terjadi pemadaman listrik di wilayah Kantor Pertanian Kabupaten Bantul; e. jaringan internet tidak memenuhi syarat <i>bandwidth</i> terlalu kecil. Upaya yang dilakukan yaitu: a. sosialisasi dilakukan dengan cara menumpang pada acara arisan; b sosialisasi dilaksanakan pada malam hari. menyesuaikan jadwal pertemuan rutin warga perumahan; c. menunggu Ketua RT mempunyai waktu untuk bisa berkoordinasi; d. meminta maaf kepada masyarakat dan melaksanakannya pada besok hari; e. sedikit modifikasi yaitu menggunakan jaringan <i>Internet Protocol Publik (IP Publik)</i> dengan memakai kartu GSM yang tidak ditentukan dan memiliki <i>bandwidth</i> lebih besar.</p> <p>Pelaksanaan <i>ODS</i> ini mampu menghasilkan respon positif dari masyarakat bahwa untuk mengurus sertipikat itu mudah, murah dan cepat. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja BPN RI, khususnya Kantor Pertanian Kabupaten Bantul.</p>

Bersambung.....

Tabel 1. (Sambungan)

1	2	3	4	5
3.	<p>a. Vivin Ika Prasetyana / Skripsi/Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Pertanian Nasional Yogyakarta</p> <p>b. Inovasi Pelayanan Pertanian (Studi kasus Program <i>One Day Service</i> di Kantor Pertanian Kota Surabaya I)</p> <p>c. 2014</p>	<p>a. Mengetahui latar belakang pelaksanaan program <i>One Day Service</i> di Kantor Pertanian Kota Surabaya I</p> <p>b. Mengetahui perbedaan pelayanan perubahan HGB menjadi HM pada program <i>One Day Service</i> dengan di loket pelayanan (rutin)</p> <p>c. Mengetahui persepsi masyarakat terhadap program <i>One Day Service</i> dan</p>	Kualitatif	<p>a. Program <i>One Day Service</i> secara simultan mampu menjadi sebuah program inovasi yang dapat menghilangkan pandangan negatif tentang kerumitan pelayanan pertanahan, serta membangun citra pelayanan pertanahan yang lebih baik.</p> <p>b. Perbedaan pelayanan perubahan HGB menjadi HM melalui loket kantor pertanahan dengan pelayanan perubahan HGB menjadi HM melalui program <i>One Day Service</i> dapat ditinjau dari 5 (lima) standar pelayanan publik yaitu: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, kompetensi petugas, penanganan pengaduan dan saran serta masukan.</p> <p>c. Masyarakat memberikan respon positif terhadap program <i>One day Service</i> yang mampu mengakomodir kebutuhan dan harapan masyarakat tentang pelayanan pertanahan yang baik dan berkualitas.</p>
4.	<p>a. Nurul Chasanah/Skripsi/Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Pertanian Nasional Yogyakarta</p> <p>b. Kontribusi <i>One Day Service</i> dalam percepatan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanian Kabupaten Ponorogo</p>	<p>a. Untuk mengetahui besarnya kontribusi <i>One Day Service</i> dalam percepatan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanian Kabupaten Ponorogo</p>	Kuantitatif	<p>a. <i>One Day Service</i> di Kantor Pertanian Kabupaten Ponorogo pada periode April 2013 sampai dengan Maret 2014 telah berkontribusi sebesar 61,72% dalam percepatan pelayanan pertanahan, khususnya pelayanan peralihan hak. Total pelayanan peralihan hak tertentu yang masuk sebesar 2.552 permohonan yang terdiri dari 977 permohonan melalui pelayanan rutin dan 1.575 permohonan melalui pelayanan <i>One Day Service</i>.</p>

Bersambung.....

BAB VII

PENUTUP

7.1. Kesimpulan

1. Pelaksanaan program *ODS Office* di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul, belum sepenuhnya sesuai dengan standar pelayanan. Dari 17 unsur standar pelayanan masih terdapat 2 (dua) unsur standar pelayanan yang belum terpenuhi, yaitu dasar hukum dan pelaporan.
 - a. Dasar hukum pelaksanaan *ODS Office* mengacu pada Surat Edaran Kepala BPN No. 460/3.41-100/II/2013 tentang Tindak Lanjut *Quick Wins* Reformasi Birokrasi, namun belum ditindak lanjuti dengan surat perintah pelaksanaan *ODS Office* oleh Kepala Kantor Wilayah BPN Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
 - b. Realisasi kegiatan *ODS Office* tidak dilaporkan secara berkala ke Kantor Wilayah BPN Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta oleh Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul .
2. Persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan layanan *ODS Office* di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul dituangkan dalam kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Besarnya nilai IKM dari 3 (tiga) kriteria, yaitu berdasarkan pendidikan (68,14%), pekerjaan (75,73%), dan umur responden (70,48%) yang berdasarkan klasifikasi mutu pelayanan yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatus Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2014 termasuk pada

interval 2,52–3,25. Artinya pelayanan kepada masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul sudah baik.

7.2. Saran

1. Untuk lebih menjamin kepastian pelaksanaan *ODS Office*, maka Kepala Kantor Wilayah BPN Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta perlu segera menerbitkan Surat Perintah atau Surat Keputusan tentang pelaksanaan *ODS Office*.
2. Untuk tertib administrasi, realisasi pelaksanaan *ODS Office*, sebaiknya dilaporkan secara rutin kepada Kantor Wilayah BPN Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. Perlu dilakukan evaluasi terhadap unsur-unsur pelayanan IKM terkait dengan kedisiplinan petugas pelaksana dalam memberikan pelayanan.
4. sebagai upaya peningkatan pelayanan, seyogyanya IKM dilakukan minimal 1 (satu) tahun sekali untuk mengetahui kekurangan-kekurangan unsur pelayanan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat menentukan kebijakan yang akan dilaksanakan untuk memperbaiki unsur pelayanan tersebut.
5. menambah sarana dan prasarana misalnya di tambah kursi dan kipas angin di ruang tunggu agar masyarakat menjadi lebih nyaman dalam menunggu proses penyelesaian permohonan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, BPN RI. (2013). *Buku Saku Reforma Birokrasi BPN RI*. Jakarta.
- _____. (2008). *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta.
- _____. (2013). *Media Komunikasi dan Informasi Pertanahan*. Edisi XXXV, Majalah Sandi, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional, Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Arsyidinul. (2013). Implikasi Program KKP – WEB terhadap Pekerjaan Pelayanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Palopo Provinsi Sulawesi Selatan. *Skripsi*, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional, Yogyakarta.
- Chasanah, Nurul. (2014). Kontribusi *One Day Service* dalam Percepatan Pelayanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ponorogo. *Skripsi*, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional, Yogyakarta.
- Fahdeni, M.Ridha. (2013). Pelaksanaan *One Day Service* Melalui Program LARASITA di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul. *Skripsi*, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional, Yogyakarta.
- Jogiyanto.(2013). *Pedoman Survei Kuesioner (Mengembangkan Kuesioner, mengatasi bias dan Meningkatkan Respon)*. UGM, Yogyakarta.
- Moleong,lexy J.,M.A.. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif (edisi revisi)*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Narbuko, Cholid. dan H. Abu Achmadi. (2007). *Metodologi Penelitian*. Bumi Aksara, Jakarta
- Nugroho, Aristiono,Partono Markun, Suhardjono, dan Sukamto. (2007). Formasi Sikap Masyarakat terhadap Pendaftaran Tanah (Studi di Kabupaten Kebumen Provinsi Jawa Tengah). *Laporan Penelitian*, STPN, Yogyakarta.
- Prasetyana, V.Ika. (2014). Inovasi Pelayanan Pertanahan (Studi kasus Program *One Day Service* di Kantor Pertanahan Kota Surabaya I). *Skripsi*, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional, Yogyakarta.
- Puspitasari, Werry. (2014). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penyerapan Anggaran di Kantor Pertanahan Kabupaten Kuantan Singingi. *Skripsi*, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional, Yogyakarta.
- Rahayu, Puji. (2012). Studi Komparasi Pelaksanaan *One Day Service* Sebelum dan Setelah Pelaksanaan Program LARASITA di Kota Palopo Sulawesi Selatan. *Skripsi*, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional, Yogyakarta

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2008). *Manajemen pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Rohman, A. Ainur, dkk. (2010) *Reformasi Pelayanan Publik (Program Sekolah Demokrasi)*. Averoes Press, Malang.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. (2002). *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta, Bandung.
- _____. (2003). *Statistik Nonparametris Untuk Penelitian*. Alfabeta, Bandung.
- _____. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta, Bandung.
- _____. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta, Bandung.
- Sutopo. (2000). *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Trilestari, E. Wirjatmi. (2007). *Manajemen Pelayanan Umum*, Bandung.
- Wahid, Muchtar. (2008). *Memaknai Kepastian Hukum HM atas Tanah (Suatu Analisis dengan Pendekatan Terpadu secara Normatif dan Sosiologis)*. Republik, Jakarta.

Peraturan Perundang-undangan

- Indonesia, *Undang – Undang tentang Sistem Nasional, Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan teknologi*, UU Nomor 18 tahun 2002 LN Nomor 84
- _____, *Undang – Undang tentang Pelayanan Publik*, UU Nomor 25 tahun 2009 TLN Nomor 5038
- _____, *Peraturan Pemerintah tentang Pelaksanaan UU No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, PP Nomor 96 Tahun 2012 TLN Nomor 5357
- _____, *Peraturan Presiden tentang Badan Pertanahan Nasional*, Perpres Nomor 20 Tahun 2015
- _____, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, Kepmenpan Nomor 63/KEP /M.PAN/7/2003
- _____, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)*, Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004
- Badan Pertanahan Nasional, *Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional RI tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan pertanahan*, Perkaban Nomor 1 Tahun 2010

_____, *Instruksi Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia tentang Percepatan Pelaksanaan Program Strategis Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Tahun 2013*, Instruksi KBPN Nomor 1/Ins/II/2013

_____, *Instruksi Kepala Badan Pertanahan Nasional RI tentang Pelayanan di bidang pertanahan*, Intruksi KBPN Nomor 2/Ins/VI/2013

Surat Edaran Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 460/3.41-100/II/2013 tanggal 12 Pebruari 2013 tentang Tindak Lanjut *Quick Wins* Reformasi Birokrasi

Surat Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 0355/II-34/II/2013 tanggal 28 Pebruari 2013 tentang tentang Tindak Lanjut *Quick Wins* Reformasi Birokrasi

Surat Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 0807/100.34/V/2013 tanggal 6 Mei 2013 tentang Pelaksanaan Sosialisasi Reformasi Birokrasi di Lingkungan kanwil BPN provinsi D.I. Yogyakarta

Website

<http://www.rmol.co/read/2014/09/16/172183/BPN-Terus-Berupaya-Lakukan-Perubahan-dan-Pembenahan> (diakses Senin tanggal 8 desember 2012 jam 13.01 WIB)

<http://www.tubasmedia.com/berita/mengurus-sertifikat-tanah-di-badan-pertanahan-nasional-sering-dikeluhkan/> (diakses Senin, 08 Desember 2014 jam 17.00 WIB)

http://m.sindoweekly-magz.com/artikel/19/I/12_-18_juli_2012/qanda/29/pelayanan_publik_masih_buruk (diakses Senin, 08 Desember 2014 jam 17.05 WIB)

<http://sp.beritasatu.com/home/laporan-pengaduan-masyarakat-ke-ombudsman-meningkat/28444> (diakses Senin tanggal 08 Desember 2014 jam 17.15 WIB)

<http://www.bpn.go.id/Publikasi/Pidato-Kepala-BPN-RI/sambutan-kepala-badan-pertanahan-nasional-republik-indonesia-3529> (diakses Senin tanggal 08 Desember 2014 jam 17.25 WIB)

<http://repository.usu.ac.id>, (diakses rabu,29 Oktober 2014.jam 19.10 WIB)

<http://adzelgar.wordpress.com/2009/02/02/studi-dokumen-dalam-penelitian-kualitatif/> (Diakses Jum'at tanggal 6 Juni 2014 jam 13.44 WIB)

http://bantulkab.bps.go.id/ipds@3402/pdf_publicasi/Bantul-Dalam-Angka-2014.pdf (diakses Senin, 9 Juni 2015 jam 19.37 WIB)

- Majalah Bhumi Bhakti (mewujudkan Reforma Agraria), “*One Day Service*” pelayanan pertanahan. Edisi 13 Tahun 2013. Hal.23 (diakses melalui www.bpn.go.id/DesktopModules/.../DocumentDownload.ashx?... Pada hari Senin tanggal 08 Desember 2014 jam 17.10 WIB)
- Rogers (1983), Inovasi Pelayanan. <http://repository.usu.ac.id>, (diakses rabu,29 Oktober 2014 jam 19.10 WIB)
- Simanjutak, Renhard. (2008). Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Koperasi PDAM Tirtanadi Medan, Skripsi, USU Medan, (diakses melalui <http://repository.usu.ac.id> tanggal 24 Nopember 2014 jam 21.29 WIB)
- www.bpn.go.id/publikasi/Inovasi, (diakses Senin tanggal 24 Nopember 2014 jam 14.02 WIB)
- www.bpn.go.id/publikasi/Inovasi/layanan, (diakses Senin tanggal 24 Nopember 2014 jam 15.2 WIB)
- www.bantulkab.go.id, (diakses tanggal 15 Mei 2015, jam 09.05 WIB)
- Yuriwin, Arie . (2014). BPN DIY punya Layanan “*One Day Service*” tiap Rabu. Tribun Jogja tanggal 17 Maret 2014, (diakses Senin tanggal 24 Nopember 2014 jam 15.42 WIB)