



**RESPONSIVITAS KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BANYUWANGI
DALAM PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH**

*THE RESPONSIVITY OF BANYUWANGI LAND OFFICE IN THE SERVICE
OF PUBLISHING LAND CERTIFICATE*

SKRIPSI

Oleh

Nisa Akum Hasbi Islami

NIM 100910201084

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2017**



**RESPONSIVITAS KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BANYUWANGI
DALAM PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH**

***THE RESPONSIVITY OF BANYUWANGI LAND OFFICE IN THE LAND
SERVICE OF PUBLISHING LAND CERTIFICATE***

SKRIPSI

diajukan guna memenuhi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Oleh

Nisa Akum Hasbi Islami

NIM 100910201084

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2017**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda tercinta Ibu Sriani dan Alm. Ayahanda Bapak Slamet Purwiadi terima kasih untuk semua pengorbanan, cinta dan kasih sayang yang begitu berlimpah. Kalian sumber kekuatan dan motivator terhebatku.
2. Kakak-kakakku tercinta Reda Hikmah Fradana, Riski Tegar Rosadi, dan Ainun Sorga Wihati, terima kasih atas do'a dan dukungannya.
3. Bapak Ibu guru mulai dari taman Kanak-Kanak hingga Perguruan Tinggi, terima kasih tiada terhingga. Semoga ilmu yang diberikan bermanfaat dan barokah;
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTO

Kamu tidak akan merubah hidupmu sampai kamu merubah sesuatu dalam keseharianmu. Rahasia kesuksesan ditemukan dalam kebiasaan sehari-hari.

(John C. Maxwell)



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nisa Akum Hasbi Islami

NIM : 100910201084

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul: “Responsivitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum diajukan ada institusi mana pun, serta bukan jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, November 2017

Yang menyatakan,

Nisa Akum Hasbi Islami
NIM 100910201084

SKRIPSI

**RESPONSIVITAS KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BANYUWANGI
DALAM PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH**

*The Responsivity Of Banyuwangi Land Office In The Service Of Publishing Land
Certificate*

Oleh

Nisa Akum Hasbi Islami

NIM 100910201084

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Sutomo, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Hermanto Rohman, S.Sos, M.PA

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Responsivitas Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Senin, 27 November 2017

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji;

Ketua Penguji,

Sekretaris,

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si
NIP. 195805101987022001

Dr. Sutomo, M.Si
NIP. 196503211991031003

Anggota Tim Penguji;

1. Drs. Supranoto, M.Si ()
NIP. 196102131988021001
2. Hermanto Rohman, S.Sos, MPA ()
NIP. 197903032005011001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Dr. Ardiyanto, M.Si
NIP. 195808101987021002

RINGKASAN

Responsivitas Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah; Nisa Akum Hasbi Islami, 100910201084; 91 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Responsivitas Kantor Pertanahan dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah. Responsivitas merupakan suatu hal yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh birokrat. Hal tersebut didukung oleh Widodo (200:257) yang berpendapat bahwa birokrasi publik yang baik adalah jika mereka dinilai mempunyai responsivitas (daya tanggap) yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi masyarakat yang diwakilinya

Menurut Agus Dwiyanto (2008:62) Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Indikatornya adalah Terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa, sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa, penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan di masa mendatang, berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa, serta penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Kantor Pertanahan merupakan instansi pelayanan publik yang sering mendapat keluhan tentang jeleknya pelayanan. Selama observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi, ditemukan bahwa terdapat penolakan pelayanan dikarenakan berkas yang dibawa pemohon pelayanan sertifikat tanah kurang lengkap hal tersebut mengindikasikan kurangnya penyebaran informasi dari Kantor Pertanahan Banyuwangi kepada masyarakat pengguna jasa. Selain itu penulis

juga menemukan lamanya pelayanan yang melebihi standart pelayanan yang telah ditentukan. Dengan latar belakang tersebut maka rumusan masalah yang diajukan adalah bagaimana Responsivitas Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah? Skripsi ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi Kantor Pertanahan dalam meningkatkan responsivitas pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pemerolehan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara sebagai teknik utama dalam memperoleh data, observasi dan dokumentasi. Informan yang dijadikan sebagai objek penelitian adalah Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi, Kepala Seksi Hubungan Hukum Pertanahan, Subseksi Pendaftaran Hak, Subseksi pemeliharaan data tanah, petugas loket pelayanan dan masyarakat pengguna jasa penerbitan sertifikat tanah. Untuk menganalisis data penulis menggunakan model interaksi yang dikemukakan oleh Miles dan Hubberman. Sedangkan untuk menguji keabsahan data penulis menggunakan teknik triangulasi.

Dari hasil kegiatan penelitian diperoleh beberapa kesimpulan: selama satu tahun terakhir kadang-kadang terdapat keluhan terhadap pelayanan yang diberikan. Sikap aparat dalam merespon keluhan dengan baik, dengan menerima, mencatat, dan segera menindak lanjuti jika memungkinkan, serta menyediakan sarana informasi jika akan menyampaikan pengaduan pelayanan. Keluhan yang masuk akan dijadikan referensi perbaikan pelayanan selanjutnya. Tindakan yang dilakukan kantor pertanahan dalam memberikan kepuasan pengguna jasa adalah dengan bersikap ramah, dan melakukan inovasi pelayan serta mengembangkan program sesuai dengan kebutuhan masyarakat. penepatan masyarakat pengguna jasa dalam pelayanan yang berlaku masih kadang-kadang dilakukan.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Responsivitas Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Keberadaan dan dedikasi pihak-pihak yang terlibat merupakan bagian penting yang berperan atas selesainya karya tulis ini. Oleh karena itu, penulis dengan bangga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ardiyanto, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Bapak Dr. Sutomo, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, dukungan, saran, pikiran, waktu dalam penyusunan skripsi ini;
4. Bapak Hermanto Rohman, S.Sos, M.PA, selaku Dosen Pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, dukungan, saran, pikiran, waktu dalam penyusunan skripsi ini;
5. Bapak Abul Haris Suryo Negoro, S.IP, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selama menjadi anak bimbingannya selalu memberikan nasihat serta saran;
6. Tim penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga dapat menyempurnakan skripsi ini;

7. Bapak Muslim Faizi selaku Kepala Kantor Peranahan Kabupaten Banyuwangi, Bapak Gatot selaku Kepala Seksi Infrastruktur Pertanahan, Bapak Kuntarto selaku Kepala Seksi Hubungan Hukum Pertanahan, Bapak Purwanto selaku Subseksi Pendaftaran Hak dan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi lainnya yang tidak dapat di sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan dan bimbingan kepada penulis selama melaksanakan penelitian;
8. Keluarga Besar Ilmu Administrasi Negara Angkatan Tahun 2010 yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas semangat, dukungan dan bantuan yang diberikan selama ini;
9. Sahabat yang selalu ada (Iput dan Nia) terima kasih atas dukungan, semangat, bantuan dan pertemanan dalam suka maupun duka selama ini; dan
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas budi baik pihak-pihak yang dengan ikhlas dan senang hati membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, November 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN BIMBINGAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Ilmu Administrasi Publik.....	9
2.2 Pelayanan Publik.....	11
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	11

2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	12
2.2.3 Asas Pelayanan Publik.....	13
2.2.4 Unsur-Usur Pelayanan Publik.....	14
2.2.5 Kelompok Pelayanan Publik.....	14
2.2.6 Prinsip Pelayanan Publik.....	15
2.2.7 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	17
2.2.8 Standart Pelayanan Publik.....	18
2.2.9 Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik.....	19
2.3 Responsivitas.....	21
2.3.1 Pengertian Responsivitas.....	21
2.3.2 Indikator Responsivitas.....	22
2.3.3 Responsivitas Pelayanan Publik.....	25
2.4 Sertifikat Tanah.....	27
2.5.1 Pengertian Sertifikat Tanah.....	27
2.5.2 Penerbitan Sertifikat Tanah.....	28
2.5 Kerangka Berfikir.....	31
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Tipe Penelitian.....	34
3.2 Lokasi Penelitian.....	36
3.3 Sumber dan Jenis Data.....	37
3.4 Penentuan Informan.....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6 Metode Analisis Data.....	44
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	46
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Tentang Kabupaten Banyuwangi.....	48
4.1.1 Letak Daerah.....	48
4.1.2 Luas Daerah.....	48
4.1.3 Batas Daerah.....	49

4.2 Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwang	49
4.2.1 Sejarah Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.....	49
4.2.2 Tupoksi Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.....	50
4.2.3 Visi dan Misi	51
4.2.4 Struktur Organisasi	52
4.2.5 Kepegawaian	56
4.2.6 Jenis Pelayanan.....	57
4.3 Hasil Penelitian Responsivitas Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah	59
4.3.1 Ada Tidaknya Keluhan Pengguna Jasa	60
4.3.2 Sikap Aparatur Kantor Pertanahan	63
4.3.3 Referensi Perbaikan.....	66
4.3.4 Tindakan Aparatur Kantor Pertanahan	69
4.3.5 Penempatan Pengguna Jasa Dalam Sistem Pelayanan	73
4.4 Hasil Analisis Responsivitas Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dalam Pelayanan Penerbitan sertifikat Tanah.....	75
BAB 5 PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90

DAFTAR TABEL

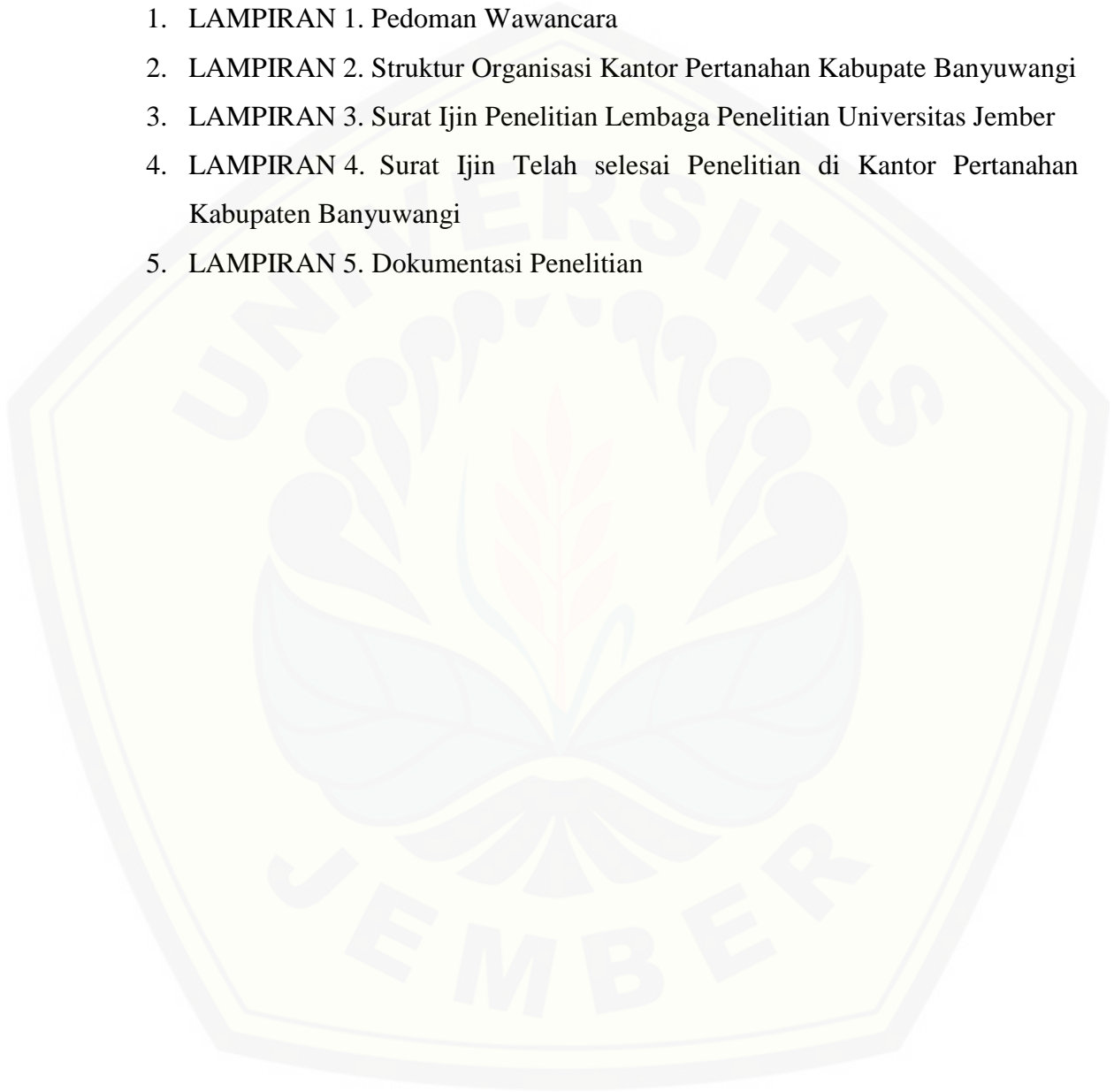
	Halaman
Tabel 1.1 Luas Area Kabupaten Banyuwangi Yang Sudah Bersertifikat Dan Belum Bersertifikat.....	3
Tabel 2.1 Indikator Responsivitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dalam Pelayanan Penerbitan sertifikat Tanah.....	25
Tabel 3.1 Daftar jenis data, metode dan informasi yang akan digali.....	38
Tabel 4.1 Luas wilayah Kabupaten Banyuwangi Per Kecamatan.....	49
Tabel 4.3 Identifikasi Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi Berdasarkan Golongannya.....	56
Tabel 4.4 Jumlah Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan Formal.....	57
Tabel 4.5 Matrik Responsivitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dalam Pelayanan Penerbitan sertifikat Tanah.....	87

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Model analisis kebijakan menurut Miles dan Huberman.....	45
Gambar 4.1 Loker Informasi dan Kotak Saran Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.....	79
Gambar 4.2 KKP WEB Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.....	82
Gambar 4.3 Kegiatan Pelayanan One Day Service	82
Gambar 4.4. Kegiatan Pelayanan Weekend Service	83
Gambar 4.5 Ruang Konsultasi Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi	83
Gambar 4.6 Inovasi Pelayanan Kios K.....	84
Gambar 4.7 Inovasi Pelayanan Running Teks.....	84
Gambar 4.8 Kegiatan Pelayanan Larasita.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

1. LAMPIRAN 1. Pedoman Wawancara
2. LAMPIRAN 2. Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupate Banyuwangi
3. LAMPIRAN 3. Surat Ijin Penelitian Lembaga Penelitian Universitas Jember
4. LAMPIRAN 4. Surat Ijin Telah selesai Penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi
5. LAMPIRAN 5. Dokumentasi Penelitian



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tanah merupakan unsur vital dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, karena menjadi sumber keadilan dan kemakmuran masyarakat. Hubungan bangsa Indonesia dengan tanah mencirikan hubungan yang bersifat abadi dan perekat Negara, Kesatuan, mulai dari Sabang hingga Merauke. Oleh karena itu perlu dikelola dan diatur secara nasional, regional dan sektoral untuk menjaga keberlanjutan sistem kehidupan berbangsa dan bernegara yang didukung keberhasilan tanah mewujudkan kesejahteraan masyarakat, keadilan sosial, dan pemerataan hasil pembangunan (diakses <http://www.bpn.go.id/publikasi/dokumen-publik> tanggal 28 Mei 2015).

Aktifitas kegiatan seperti perdagangan, pemerintahan, dan permukiman terus membutuhkan lahan yang semakin luas. Pertambahan penduduk di pusat kota dan tuntutan kehidupan baik aspek sosial, politik, budaya pada akhirnya akan membutuhkan fasilitas seperti permukiman, pendidikan, kesehatan dan sarana umum lainnya membutuhkan lahan untuk keberlangsungannya. Kepastian hukum atas status lahan-lahan tersebut, menjadi hal yang sangat penting. Untuk itu legalisasi aset publik berupa tanah (lahan) yang sudah dikuasai publik harus dilakukan, yaitu dengan pensertifikatan tanah.

Pengelolaan tanah di Indonesia mempunyai landasan konstitusional yang merupakan arah dan kebijakan pengelolaan tanah yang tercantum dalam pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan bahwa bumi, air dan ruang angkasa, termasuk kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara sebagai organisasi kekuasaan seluruh rakyat. Selain itu, Pengelolaan tanah di Indonesia juga telah dijabarkan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria atau dikenal juga sebagai Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA). Undang-undang ini memuat tentang kebijakan pertanahan nasional (National Land Policy) yang menjadi dasar pengelolaan tanah di Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 tahun 1997 pasal 31 ayat 2 tentang pendaftaran tanah dan kekuatan pembuktian sertifikat yaitu bahwa penerbitan sertifikat yang dimaksud agar pemegang hak tanah dapat dengan mudah membuktikan haknya, oleh karena itu sertifikat merupakan alat bukti yang kuat. Dengan adanya landasan hukum yang kuat apabila terjadi konflik pertanahan, pemilik sertifikat tanah tersebut bisa menuntut pihak lain yang berusaha merebut kepemilikan tanah yang sudah menjadi haknya.

Banyak permasalahan yang ditimbulkan akibat tidak adanya tanda bukti kepemilikan sertifikat tanah. Catatan Konsorsium Pembaruan Agraria (KPA) tahun 2016, KPA mencatat sedikitnya telah terjadi 450 konflik agraria sepanjang tahun 2016, dengan luasan wilayah 1.265.027 hektar dan melibatkan 86.745 KK yang tersebar di seluruh provinsi di Indonesia. Jika di tahun sebelumnya tercatat 252 konflik agraria, maka terdapat peningkatan signifikan di tahun ini, hampir dua kali lipat angkanya. Jika di rata-rata, maka setiap hari terjadisatu konflik agraria dan 7.756 hektar lahan terlibat dalam konflik. Dengan kata lain, masyarakat harus kehilangan sekitar sembilan belas kali luas provinsi DKI Jakarta. (<http://www.kpa.or.id/news/id/>, diakses tanggal 3 Februari 2017).

Dalam pelaksanaan untuk menjamin kepastian hukum tanah, pemerintah menyediakan organisasi publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat di bidang pertanahan yaitu Badan Pertanahan Nasional. Sedangkan instansi pemerintah atau organisasi publik yang secara langsung berfungsi memberikan pelayanan umum di bidang pertanahan dalam melakukan pendaftaran hak atas tanah dan pemeliharaan daftar umum pendaftaran tanah yang terletak di Kabupaten atau kota disebut Kantor Pertanahan.

Permasalahan yang sering terjadi di Kantor Pertanahan adalah mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari laporan Ombudsman RI perwakilan Jawa timur tahun 2016 pengaduan pertanahan menduduki peringkat tertinggi. Pengaduan layanan pertanahan mencapai 80 pelapor

atau 23 persen. Yang berada di urutan kedua adalah layanan kepolisian, yakni 58 pelapor atau sekitar 17 persen, dan yang ketiga adalah administrasi kependudukan dengan 33 pelapor. (<http://wartasas.com/polhukam/hukum-dan-ham/pengaduan-pertanahan-di-ombudsman-ri-jatim-tertinggi/>, diakses pada tanggal 7 September 2017). Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa merupakan indikator pelayanan yang memperlihatkan bahwa produk pelayanan yang selama ini dihasilkan oleh birokrasi belum dapat memenuhi harapan pengguna layanan (Dwiyanto, 2008:63).

Begitu juga yang terjadi di Kabupaten Banyuwangi, pada kunjungan Ombudsman di Kabupaten Banyuwangi pada tanggal 01 Oktober 2015 ditemukan buruknya layanan pelayanan publik yaitu masih adanya pungutan di tempat pendidikan dan pengurusan administrasi kependudukan, serta masalah pertanahan (<http://www.jatimtimes.com/baca/104829/20151003/151338/tiga-hari-di-banyuwangi-ombudsman-dapat-laporan-buruknya-pelayanan-publik/>, diakses pada tanggal 10 Januari 2016).

Menurut data, di Kabupaten Banyuwangi ternyata ditemukan bahwa masih banyak tanah yang belum terdaftar atau belum memiliki sertifikat tanah sebagai alat bukti sah atas tanah. Menurut data dari Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi masih terdapat tanah di Kabupaten Banyuwangi yang belum memiliki sertifikat tanah, dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 Luas Area Kabupaten Banyuwangi Yang Sudah Bersertifikat Dan Belum Bersertifikat.

No.	Keterangan	Luas Tanah	Persentase
1.	Sudah Bersertifikat	983.05 km ²	17 %
2.	Belum Bersertifikat	4799,47 km ²	83%
Luas Kabupaten Banyuwangi		5.782,5 km ²	100 %

Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi 2017

Dari data tabel di atas diketahui bahwa masih banyak sekali area di Kabupaten Banyuwangi yang belum bersertifikat. Dari luas keseluruhan 5.782,5 km² hanya 983,05 km² atau 17 % saja yang sudah bersertifikat, dan sisanya 4799,47 km² atau 83% belum bersertifikat. Melihat banyaknya tanah yang belum terdaftar akan berpotensi terjadinya konflik dan sengketa tanah di Kabupaten Banyuwangi.

Contoh sengketa tanah pada tahun 2016 yang terjadi di kabupaten Banyuwangi adalah antara TNI AD dan masyarakat desa Badean kecamatan Kabat. Tanah yang seharusnya milik masyarakat ternyata dikuasai oleh TNI AD yang di sewakan kepada pengusaha dan menolak untuk dikembalikan kepada warga masyarakat setempat. (<https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-3334730/dprd-banyuwangi-hearing-sengketa-lahan-tni-dan-warga-desa-badean,diakses> pada tanggal 8 September 2017)

Hasil observasi yang telah penulis lakukan, menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengurus sertifikat tanah disebabkan karena beberapa faktor yang menyebabkan hal tersebut yaitu baik faktor ketidak tahuan prosedur dan persyaratan pembuatan sertifikat tanah maupun faktor kesadaran itu sendiri (kemauan untuk melakukan pengurusan).

Kepala Seksi Pendaftaran Hak Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi Bapak Purwanto pada 19 September 2017, juga menjelaskan bahwa masih banyaknya masyarakat yang belum melakukan pelayanan penerbitan sertifikat tanah seperti dijelaskan pada data table 1.1 salah satunya dikarenakan masyarakat banyuwangi banyak yang tidak tahu cara melakukan pendaftaran tanah.

Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga pengguna, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut.

Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi merupakan Kantor Pertanahan dengan dengan psesifikasi tipe A. Menurut Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2013, Kantor Pertanahan dengan tipe A di dasarkan pada parameter anggaran, pelayanan, sumber daya manusia, dan infrastruktur. Namun dalam pelayanannya masih di rasa kurang memuaskan oleh masyarakat.

Komisi I DPRD Banyuwangi menilai kinerja Badan Pertanahan Nasional (BPN) di daerah kurang optimal. Hal tersebut terungkap dengan banyaknya keluhan masyarakat soal lambat dan berbelitnya pengurusan sertifikat tanah yang diterima oleh wakil rakyat Banyuwangi. Ficky Septalinda mengatakan, berbagai keluhan masyarakat terkait dengan proses sertifikasi tanah yang masuk ke Komisi I diantaranya proses pelayanan pembuatan sertifikat tanah seringkali molor dan tanpa kabar samasekali. Bahkan, tak sedikit yang prosesnya hingga satu tahun, sertifikat yang diurus tidak kunjung selesai. Selain itu BPN belum memberikan informasi secara jelas standart biaya pengurusan sertifikat tanah. (https://www.facebook.com/674912529317325/photos/a.674931509315427.1073741828.674912529317325/735466669928577/?type=3&comment_id=736725629802681&comment_tracking=%7B%22tn%22%3A%22R%22%7D, diakses pada tanggal 7 September 2017)

Selain masalah di atas, kasus penolakan pelayanan masih dilakukan oleh aparat birokrasi dengan alasan berkas persyaratan pengguna jasa yang di bawa kurang lengkap dengan persyaratan pelayanan yang telah ditentukan. Seperti pada hasil observasi peneliti selama magang di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi, penulis sering menemukan bahwa berkas yang di bawa oleh masyarakat yang ingin mendaftarkan tanahnya masih kurang lengkap. Sehingga untuk melanjutkan prosesnya pengguna jasa harus segera melengkapi berkas. Mengakibatkan pemohon harus bolak balik untuk melengkapi berkasnya. Bagi masyarakat yang rumahnya jauh hal tersebut akan sangat merepotkan.

Kebutuhan masyarakat terhadap akses informasi pelayanan sangat penting untuk mendapat perhatian, kurangnya persyarakatan berkas yang dibawa pengguna jasa, mempertanyakan masalah kurangnya penyebaran informasi yang akurat kepada masyarakat oleh Kantor Kabupaten Banyuwangi Dwiyanto (2008:68) menyatakan bahwa Responsivitas birokrasi yang rendah juga banyak disebabkan dengan belum adanya pengembangan informasi eksternal secara nyata oleh jajaran birokrasi pelayanan.

Responsivitas aparat birokrasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat pengguna jasa dalam hal ini sangat di perlukan. Responsivitas berkaitan dengan daya tanggap birokrasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa yang membutuhkan. Responsivitas yang rendah ditunjukkan karena adanya ketidakselarasan antara pelayanan yang ada dan kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan kegagalan suatu organisasi dalam mewujudkan tujuan dan misi organisasi.

Melihat permasalahan diuraikan di atas, penting untuk mengetahui lebih lanjut terkait responsivitas Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dalam pelayanan penerbitan sertifikat tanahnya agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan bisa lebih baik lagi, dengan mengangkat judul penelitian **“Responsivitas Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi Dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah”**

1.2 Rumusan Masalah

Menurut Nawawi (2003:40) masalah muncul karena tidak terdapatnya keseimbangan antara sesuatu yang diharapkan (*das sollen*) berdasarkan teori-teori atau hukum-hukum yang menjadi tolak ukur dengan kenyataan (*das sein*) sehingga menimbulkan pertanyaan mengapa demikian atau apa sebabnya demikian. Definisi masalah penelitian menurut Martono (2011:27) merupakan fenomena atau gejala

(sosial) yang tidak dikehendaki keberadaannya atau tidak seharusnya terjadi; fenomena atau gejala yang mengandung pertanyaan dan perlu jawaban.

Berangkat dari definisi tentang masalah penelitian di atas, peneliti menemukan sebuah persoalan terkait responsivitas Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dalam pelayanan penerbitan sertifikat tanah. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Bagaimana Responsivitas Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah?”

1.3 Tujuan Penelitian

Di dalam penelitian pasti mengandung maksud yang hendak dicapai, maksud dalam hal ini biasa disebut dengan tujuan penelitian yang dapat digunakan sebagai arah agar apa yang dikehendaki dapat sesuai dengan yang kenyataan yang ada. Menurut Arikunto menyatakan bahwa “tujuan penelitian merupakan rumusan kalimat yang menunjukkan adanya sesuatu yang diperoleh setelah penelitian selesai. Dilihat dari isinya sesuatu yang ingin diperoleh merupakan tujuan penelitian tersebut sama dengan jawaban yang dikehendaki dari permasalahan penelitian (1993:49).

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui Responsivitas Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dalam pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat akademis

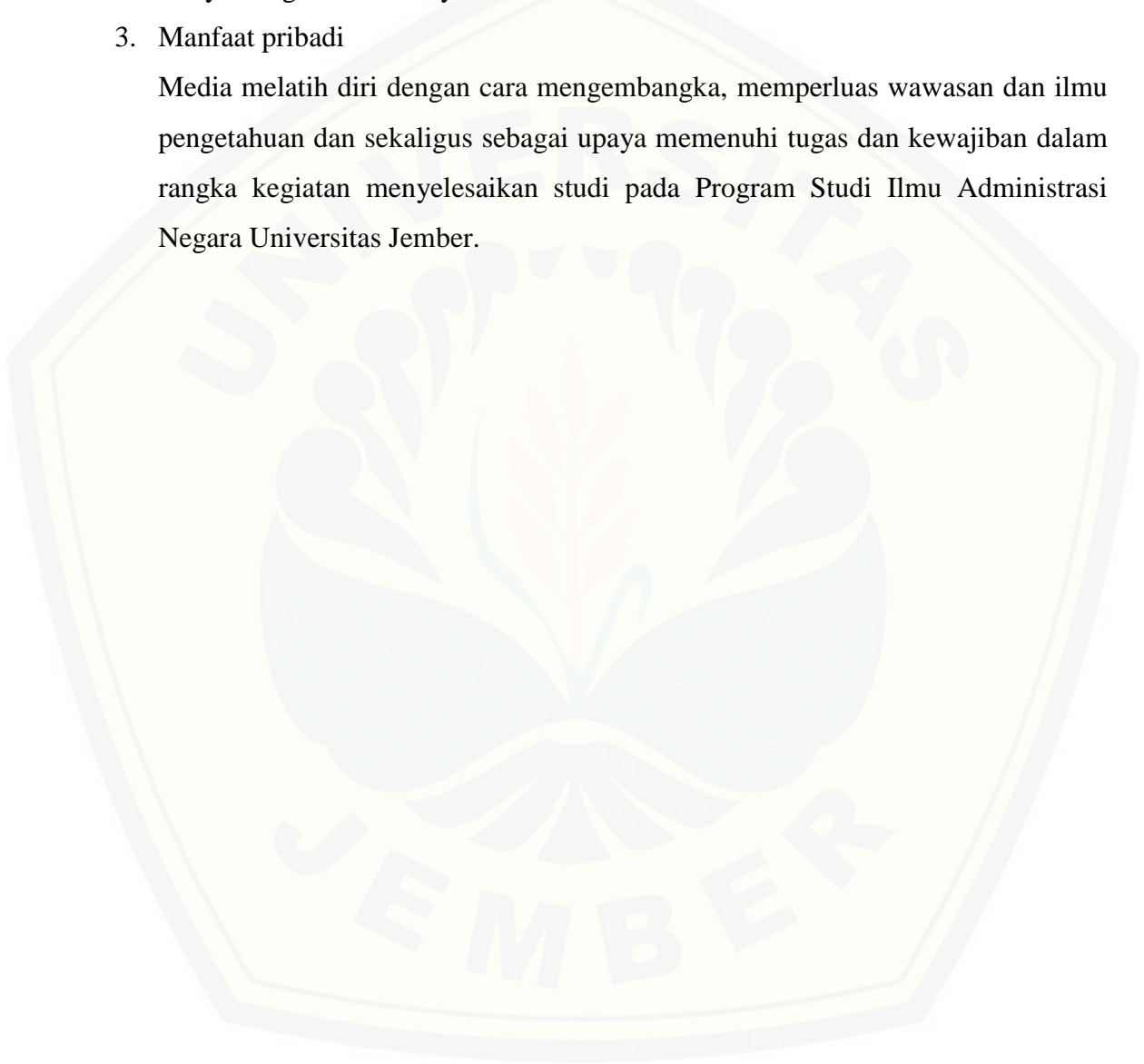
Dapat memberikan kegunaan akademis sebagai referensi kepustakaan bagi yang berkepentingan pada umumnya dan dalam bidang ilmu administrasi negara pada khususnya.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam hal meningkatkan Responsivitas Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah.

3. Manfaat pribadi

Media melatih diri dengan cara mengembangka, memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan dan sekaligus sebagai upaya memenuhi tugas dan kewajiban dalam rangka kegiatan menyelesaikan studi pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Jember.



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ilmiah menuntut cara berfikir yang sistematis, logis dan rasional. Untuk itu diperlukan adanya pandangan teoritis yang akan mendasari pemikiran peneliti dalam memecahkan masalah. Konsepsi dasar pada suatu penelitian merupakan suatu alat yang dapat diterjemahkan sebagai pedoman atau pegangan secara umum dalam menjelaskan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi dalam objek penelitian. Singarimbun dan Effendi (1995:33) menerangkan konsep adalah “istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak: kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial”.

Tujuan dari konsep dasar adalah untuk menyederhanakan pemikiran kita dan memberi landasan pokok kerangka berfikir untuk membahas dan mengkaji masalah yang menjadi inti peneliti. Berdasarkan paparan di atas maka konsepsi dasar yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Administrasi Publik
2. Pelayanan Publik
3. Responsivitas
4. Sertifikasi Tanah
5. Kerangka Berfikir

2.1 Administrasi publik

Administrasi itu memang sangatlah luas sekali pengertiannya, karena administrasi merupakan kerjasama dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama. Dalam arti sempit, administrasi itu merupakan kegiatan tata usaha. Pengertian administrasi menurut Siagian (dalam Syafiie dkk, 1999:14) adalah

“keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang

manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

“Administrasi dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif, serta pengadilan” (Gordon, dalam Syafiie, 1999:26).

Sedangkan menurut The Liang Gie (dalam Syafiie dkk, 1999:14) menyatakan Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan. Dari pengertian di atas, pada prinsipnya administrasi mempunyai pengertian yang sama yaitu kerja sama, sekelompok orang, untuk mencapai tujuan.

Pengertian public dalam bahasa inggris adalah umum, masyarakat atau negara. Berbicara tentang publik memang selalu berhubungan dengan orang banyak yaitu masyarakat atau warga negara. Menurut Syafiie (1999:18) arti public itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”. Menurut Cutlip dan Center (dalam Syafiie, 2012:15) publik adalah kelompok individu yang terikat oleh kepentingan bersama dan dasar kebersamaan. Dari pengertian publik di atas ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa publik itu sendiri dari manusia yang mempunyai urusan bersama.

Menurut Marshall E. Dimock, Gladys O. Dimock, dan Louis W. Koenig (dalam Syafiie dkk, 1999: 26) menyatakan “Administrasi publik adalah kegiatan pemerintah dalam melaksanakan kekuasaan politiknya”. Sedangkan Dwight Waldo (dalam Syafiie dkk, 1999:26) menyatakan “administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari pada manusia-manusia dan peralatannya”. Karena objek disiplin ilmu Administrasi Publik, maka yang dikaji adalah keberadaan sebagai organisasi publik.

“Public administration is the practical or business end of government because its objective is to get the public business done as efficiently and as much in accord with the people’s tastes and desired as possible. It is through administration that government responds to those needs of society that private initiative can not or will not supply. Artinya administrasi publik adalah urusan atau praktik urusan pemerintah karena tujuan pemerintah ialah melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat. Dengan administrasi publik, pemerintah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat yang tidak dapat atau tidak akan dipenuhi oleh usaha privat/swasta” (Wilson dalam Syaifi, 2012:26).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik selalu berhubungan dengan pemerintah, di mana pemerintah merupakan sistem kerangka kerja yang dirancang untuk memenuhi harapan-harapan dari orang yang diperintah yang telah memberikan sebagian kedaulatannya. Intinya administrasi publik itu melayani kepentingan masyarakat (publik).

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatankegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar langganan. demikian pula di bidang pemerintahan peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah.

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan dalam Pasal 1 butir 1 : “ Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Widodo Joko dalam jurnal Neng Kamarni, 2011)

Pengertian lainnya mengenai Pelayanan publik, ini menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Kinerja birokrasi dapat dinilai salah satunya dengan melihat sejauhmana kualitas pelayanan publik (Saiful arif 2010:1).

Pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintah. Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya (Saiful Arif, 2010:3)

Dwiyanto (2006:135) pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga penggunanya. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Jadi kesimpulan yang bisa ditarik dari beberapa pengertian pelayanan diatas, pada dasarnya pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan publik oleh lembaga pemerintah. Dalam proses pemenuhannya sangat penting memperhatikan keseimbangan antara kewajiban dan hak dari pemberi dan penerima pelayanan. Hal penting lainnya adalah kepuasan yang dirasakan oleh penerima pelayanan harus menjadi perhatian dari pihak pemberi pelayanan. Dwiyanto (2008:140) menyatakan bahwa dasar teoritis pelayanan public yang ideal menurut paradigma new public service yaitu pelayanan public harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik.

2.2.2 Jenis Pelayanan Publik

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya ataupun memberikan pelayanan kepada warga Negara yang memenuhi kewajibannya terhadap Negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- a. Pelayanan pemerintah, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait tugas-tugas umum pemerintah seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, dan keimigrasian
- b. Pelayanan pembangunan, yaitu suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktifitasnya sebagai warga Negara
- c. Pelayanan utilitas, yaitu jenis pelayanan yang terkait utilitas bagi masyarakat.
- d. Pelayanan sandang, pangan, dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan
- e. Pelayanan kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan social kemasyarakatan (Badu Ahmad, 2013: 30-31)

2.2.3 Asas Pelayanan Publik

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- a. Transparansi
Bersifat terbuka, mudah diakses dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. (Ratminto dan Atik Septi winarsih, 2013: 19-20)

2.2.4 Unsur-unsur Pelayanan Pulbik

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertntu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costomer) atau customer yang menerima berbagai layanan daripenyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.(Bharata dalam jurnal ST Cahyo. 2014)

2.2.5 Kelompok Pelayanan Publik

pelayanan publik dapat dikelompokkan dalam beberapa hal, antara lain:

1. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya. (Ratminto dan Atik septi winarsih: 2013. 20-21)

2.2.6 Prinsip Pelayanan Publik

Beberapa prinsip pokok yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik termasuk pula pada manajemen pemerintahan, maka dalam aspek internal organisasi perlu memperhatikan aspek yaitu:

1. Prinsip Aksestabilitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan)
2. Prinsip Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut
3. Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis

pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan

4. Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.

5. Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. (Irfan islamy dalam jurnal rudianto y. 2012)

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka seluruh Penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Hal ini dikuatkan dengan disahkannya Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan sebagai peraturan pelaksana dari UU Nomor 25 Tahun 2009.

Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam menyusun Standar Pelayanan perlu memperhatikan prinsip :

1. Sederhana.

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara.

2. Konsistensi.

Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan

ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.

3. Partisipatif.

Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan

4. Akuntabel.

Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

5. Berkesinambungan.

Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.

6. Transparansi.

harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

7. Keadilan.

Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

2.2.7 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara menerbitkan keputusan tahun 2009 tentang pola penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

1) Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

2) Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3) Terpadu

a. Terpadu satu atap

pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatukan.

b. Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

c. Gugus tugas

Perugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

2.2.8 Standart Pelayanan Publik

Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun Standar Pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan. (Jurnal Rudianto Y. 2012)

Standar Pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan

4. Produk Layanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keterampilan, keahlian, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. ((Ratminto dan Atik Septi winarsih,; 2013 23-24)

2.2.9 Pengukuran Kinerja Pelayanan

Ukuran yang berorientasi pada proses:

Ada tujuh ukuran yang berorientasi pada proses yaitu: responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, keadaptasian, kelangsungan hidup, transparansi dan empati. Adapun penjelasan atas tujuh ukuran tersebut adalah sebagai berikut:

a. Responsivitas

Yang di maksudkan dengan responsivitas di sini adalah kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat di katakana bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers*

b. Responsibilitas

Ini adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintah dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah di tetapkan

c. Akuntabilitas

Ini adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pemerintah dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stake holders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat

d. Keadaptasian

Keadaptasian adalah ukuran yang menunjukkandaya tanggap organisasi terhadap tuntutan yang terjadi di lingkungannya

e. Kelangsungan hidup

Kelangsungan hidup artinya seberapa jauh pemerintah daerah atau program pelayanan dapat menunjukkan kemampuan untuk berkembang dan bertahan hidup dalam berkompetisi dengan daerah atau program lain

f. Keterbukaan/transparansi

Yang di maksud dengan ukuran keterbukaan atau transparansi adalah bahwa prosedur/tatacara, penyelenggara pemerintah dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak di minta

g. Empati

Empati adalah perlakuan atau perhatian pemerintah daerah atau penyelenggara jasa pelayanan atau providers terhadap isu-isu actual yang sedang berkembang di masyarakat (Ratminto dan atik septi winarsih:2013)

2.3 Responsivitas

Responsivitas merupakan suatu hal yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh birokrat. Hal tersebut didukung oleh Widodo (2001: 257) yang berpendapat bahwa birokrasi publik yang baik adalah jika mereka dinilai mempunyai responsivitas (daya tanggap) yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi masyarakat yang diwakilinya. Levine, Peters dan Thompson (dalam Sudarmo, 2011 : 124) menyatakan bahwa responsivitas juga menjadi konsep yang penting bagi birokrasi publik dalam memenuhi tanggung jawabnya kepada publik, disamping adanya konsep responsibilitas dan akuntabilitas.

2.3.1 Pengertian Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap provider terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers. (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2013: 180-181).

Agus Dwiyanto, dkk (2008 : 62) Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2011:52) mengungkapkan bahwa yang dimaksud dengan responsivitas adalah suatu rasa tanggung jawab terhadap mutu layanan. Menurut Fandy Tjiptono (2005:14), responsivitas merupakan keinginan para

staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Tangkilisan (2005:177) menyatakan bahwa responsivitas digunakan untuk mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan masyarakat. Sedangkan Soedarmo (2011 : 125) memberi arti responsivitas sebagai diperhatikannya dan dipenuhinya tuntutan dan permintaan warga negara oleh para administrator atau para pejabat pemerintah.

Menurut (Siagian dalam Suprayogi Sugiandi, 2011:124) dalam pembahasannya mengenai teori pengembangan organisasi mengindikasikan bahwa responsivitas menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan beberapa pendapat mengenai responsivitas dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia layanan dalam membantu memberikan pertolongan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan. Birokrasi dalam mendekati layanan terhadap masyarakat perlu upaya untuk mengenali apa saja kebutuhan masyarakat. Kemudian pengenalan kebutuhan masyarakat tersebut menjadi agenda penting bagi pemerintah untuk mengembangkan pemberian layanan, sehingga masyarakat dapat merasa puas.

2.3.2 Indikator Responsivitas

Konsep responsivitas memiliki indikator-indikator. Dalam penelitian ini, indikator yang dinilai relevan untuk digunakan adalah indikator responsivitas yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2008 : 62). Dwiyanto memberikan pandangannya mengenai indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur konsep responsivitas, yakni sebagai berikut:

1. Terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa

Keluhan dari pengguna jasa ini dapat berupa komplain langsung atau keluhan-keluhan dari pelanggan atau masyarakat pengguna jasa melalui kotak saran.

Keluhan yang masuk menunjukkan ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang diterimanya. Ketidakpuasan masyarakat disebabkan karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapannya, contohnya seperti di BPN keluhan yang masuk biasanya karena waktu penyelesaian penerbitan sertifikat yang tidak sesuai dengan waktu yang telah disepakati dan dijanjikan oleh petugas atau pegawai pemberi layanan. Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa memperlihatkan bahwa produk pelayanan yang selama ini dihasilkan oleh birokrasi belum dapat memenuhi harapan pengguna layanan (Dwiyanto, 2008:63).

2. Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa.

Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan. Sikap dan komunikasi aparat Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi ketika melayani masyarakat pengguna jasa merupakan hal awal yang memberikan kesan pada pengguna jasa mengenai pelayanan di Kantor Pertanahan tersebut.

Sedangkan kemampuan menanggapi keluhan yang dimaksud yaitu bagaimana pihak aparat Kantor Pertanahan Banyuwangi sebagai pemberi ataupun penyedia layanan memberikan akses kepada pengguna jasa penerbitan sertifikat tanah untuk dapat menyampaikan keluhannya dan menindak lanjuti keluhan tersebut

3. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan di masa mendatang.

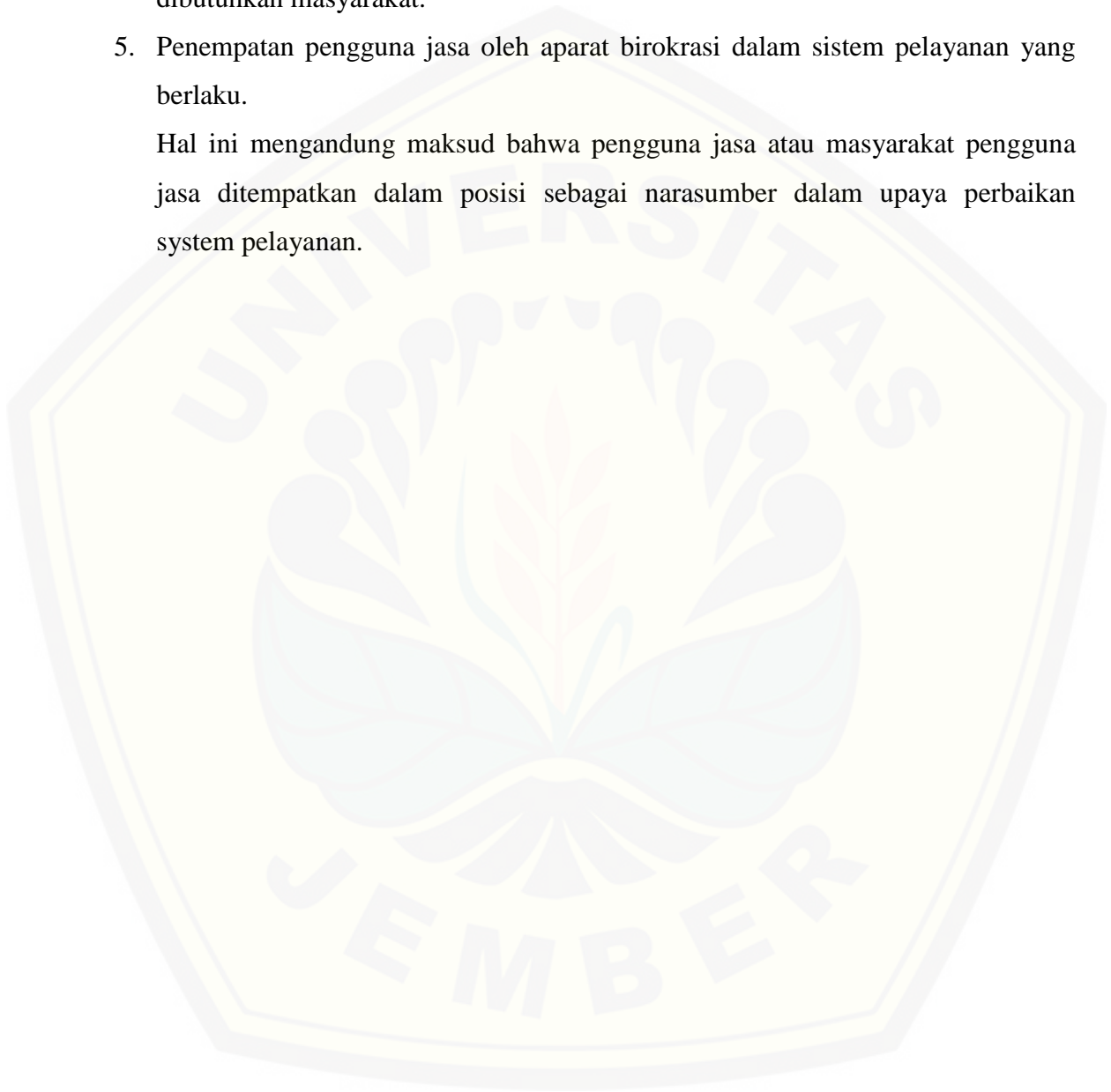
Hal ini dapat dilihat dari bagaimana aparat atau pegawai menggunakan keluhan-keluhan yang masuk dari pelanggan atau masyarakat pengguna jasa untuk dicarikan solusinya dan digunakan untuk perbaikan-perbaikan di masa yang akan datang agar tidak terdapat keluhan yang sama dari para pengguna jasa lainnya.

4. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa.

Berkaitan dengan kemampuan dari aparat birokrasi melakukan tindakan yang solutif dan inovatif untuk memberikan kepuasan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat.

5. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Hal ini mengandung maksud bahwa pengguna jasa atau masyarakat pengguna jasa ditempatkan dalam posisi sebagai narasumber dalam upaya perbaikan system pelayanan.



Tabel 2.1 Indikator Responsivitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dalam Pelayanan Penerbitan sertifikat Tanah

No.	Indikator	Responsivitas Pelayanan		
		Cenderung Tinggi	Cenderung Sedang	Cenderung Rendah
1.	Terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir.	Tidak pernah ada keluhan dari pengguna jasa.	Kadang-kadang ada keluhan dari pengguna jasa.	Sering terdapat keluhan dari pengguna jasa.
2.	Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa.	Aparat birokrat berusaha menyelesaikan.	Aparat Birokrat Menampung keluhan tersebut.	Aparat birokrat Jengkel dan membiarkan adanya keluhan tersebut.
3.	Penggunaan keluhan dari pengguna jasa dijadikan referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang	Aparat birokrat menggunakan keluhan tersebut untuk referensi bagi pelayanan mendatang	Aparat birokrat jarang menggunakan keluhan tersebut untuk referensi bagi pelayanan mendatang.	Aparat birokrat tidak pernah menggunakan keluhan tersebut untuk referensi bagi pelayanan mendatang
4.	Berbagai Tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa.	Aparat birokrat bersikap ramah, melayani dengan baik cepat dan tepat.	Aparat birokrat kurang bersikap ramah, melayani dengan baik namun belum secara cepat dan tepat.	Aparat birokrat bersikap tidak ramah, tidak memberikan pelayanan yang baik.
5.	Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.	Pengguna jasa selalu ditempatkan dalam sistem pelayanan.	Pengguna jasa kadang-kadang ditempatkan dalam sistem pe-layanan.	Pengguna jasa tidak ditempatkan dalam sistem pelayanan.

Sumber: Analisis Penulis 2017

2.3.3 Responsivitas Pelayanan Publik

Menurut (Dwiyanto dalam jurnal suci setyawan. 2013) responsivitas pelayanan publik mampu diwujudkan dalam bentuk sebagai berikut: Keramahan sikap dan tindakan aparat birokrasi pelayanan publik dalam merespons setiap

keluhan atau pertanyaan dari pengguna jasa hingga mampu memberikan kepuasan bagi mereka (pelanggan). Memanfaatkan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi atau bahan koreksi bagi instansi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Kemampuan aparat birokrasi dalam menempatkan pengguna jasa pada pelayanan yang berlaku.

Sedangkan Menurut (Agus Dwiyanto, 2014:149-154) Untuk meningkatkan responsivitas organisasi terhadap kebutuhan pelanggan, terdapat dua strategi yang dapat digunakan, yaitu:

- a. Menerapkan Strategi KYC (*know your customers*) Merupakan sebuah prinsip kehati-hatian, yang dapat digunakan untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan. Namun dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, prinsip KYC dapat digunakan oleh birokrasi publik untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan.
- b. Menerapkan model *Citizen's Charter* Agar birokrasi lebih responsive terhadap pelanggan atau pengguna layanan, Osborne dan Plastrik (1997) mengenalkan ide *citizen's charter* (kontrak pelayanan), yaitu standar pelayanan yang ditetapkan berdasarkan aspirasi dari pelanggan, dan birokrasi berjanji untuk memenuhinya. *Citizen's charter* adalah suatu pendekatan dalam menyelenggarakan layanan publik yang menempatkan pengguna layanan atau pelanggan sebagai pusat perhatian. *Citizen's charter* pada dasarnya merupakan kontrak sosial antara birokrasi dan pelanggan untuk menjamin kualitas pelayanan publik. Melalui kontrak pelayanan, hak dan kewajiban pengguna maupun penyedia layanan disepakati, didefinisikan, dan diatur secara jelas. Prosedur, biaya, dan waktu pelayanan juga harus didefinisikan dan disepakati bersama, tentunya dengan mengkaji peraturan yang ada secara kritis.

Responsivitas merupakan pertanggung jawaban dari sisi yang Menerima pelayanan atau masyarakat. Seberapa jauh masyarakat melihat penyelenggara pelayanan bersikap tanggap terhadap permasalahan,kebutuhan, dan harapanmasyarakat. Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntunan masyarakat (Tangkilisan,2005:177).

Responsivitas pelayanan publik sangat diperlukan, karna sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat disuatu Negara. Dalam hal ini responsivitas merupakan cara yang efisiensi dalam mengatur urusan baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsive terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tadi diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan dapat menjawabapa yang menjadi kepentingan publik (Widodo, 2007 : 272).

2.4 Sertifikat Tanah

2.5.1 Pengertian Sertifikat

Menurut Florianus Sp Sangsun (2007 : 21) yang mengutip dari pasal 1 ayat 20 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 tahun 1997, pengertian sertifikat adalah “surat tanda bukti sebagaimana hak dimaksud dalam pasal 19 ayat 2 huruf C UUPA untuk hak atas tanah, hak pengelolaan, tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun dan hak tanggungan yang masing masing sudah dibukukan dalam sebuah buku yang bersangkutan”.

Sertifikat tanah memiliki arti yang sangat penting karena dapat dijadikan alat bukti yang sah dan kuat atas kepemilikan tanah bagi seseorang maupun badan

hukum. Dengan adanya sertifikat tanah dapat dijadikan pegangan bagi pemiliknya apabila terjadi konflik atau sengketa terhadap sebuah tanah. Tetapi sertifikat bukan satu-satunya alat bukti hak atas tanah, karena hak atas tanah seseorang masih mungkin dibuktikan dengan alat bukti lain seperti saksi-saksi, akta-akta jual beli surat keputusan pemberian hak. Sertifikat merupakan surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat di dalamnya, sepanjang data fisik dan data yuridis tersebut sesuai dengan data yang ada dalam surat ukur dan buku tanah hak yang bersangkutan (pasal 32 ayat (1) PP No. 24/1997).

2.5.2 Penerbitan Sertifikat Tanah

Sertifikat sebagai surat tanda bukti hak, diterbitkan untuk kepentingan pemegang hak yang bersangkutan, sesuai dengan data fisik yang ada dalam surat ukur dan data yuridis yang telah didaftar dalam buku tanah. Memperoleh sertifikat adalah hak pemegang hak atas tanah, yang dijamin undang-undang.

Menurut PP 10/1961 sertifikat terdiri atas salinan buku tanah yang memuat data yuridis dan surat ukur yang memuat data fisik hak yang bersangkutan, yang dijilid menjadi satu dalam suatu sampul dokumen menurut PP 24.1997 ini bisa berupa satu lembar dokumen yang memuat data yuridis dan data fisik yang diperlukan. Dalam pendaftaran secara sistematis terdapat ketentuan mengenai sertifikat dalam pasal 69 s/d 71 peraturan menteri 3/1997. Cara pembuatan sertifikat adalah seperti cara pembuatan buku tanah, dengan ketentuan bahwa catatan-catatan yang bersifat sementara dan sudah dihapus tidak dicantumkan. Sertifikat hak milik atas satuan rumah susun hak tanggungan ditetapkan oleh UU 16/1985 dan UU4/1996.

Sertifikat hanya boleh diserahkan kepada pihak yang namanya tercantum dalam buku tanah yang bersangkutan sebagai pemegang hak atau pihak lain yang dikuasakan olehnya. Dalam hal pemegang hak sudah meninggal dunia, sertifikat diteruskan kepada ahli warisnya atau salah seorang ahli waris dengan persetujuan para ahli waris yang lain. Sertifikat tanah wakaf diserahkan kepada nadzirnya.

Mengenai hak atas tanah atau hak milik atas satuan rumah susun kepunyaan bersama beberapa orang atau badan hukum diterbitkan satu sertifikat, yang diterimakan kepada salah satu pemegang hak bersama atas penunjukan tertulis para pemegang hak bersama yang lain. Surat penunjukan tersebut tidak diperlukan bagi pemilikan bersama suami isteri.

Mengenai hak atas tanah atau hak milik atas satuan rumah susun kepunyaan bersama dapat diterbitkan sertifikat sebanyak jumlah pemegang hak bersama untuk diberikan kepada tiap pemegang hak bersama untuk diberikan kepada tiap pemegang hak bersama yang bersangkutan, yang memuat nama serta besarnya bagian masing-masing dari hak bersama tersebut. Dengan adanya ketentuan ini masing-masing akan dengan mudah dapat melakukan pembuatan hukum mengenai bagian haknya itu, tanpa perlu mengadakan perubahan pada surat tanda bukti hak para pemegang hak bersama yang bersangkutan. Kecuali kalau secara tegas adalarangan untuk berbuat demikian, jika tidak ada persetujuan para pemegang hak bersama yang lain.

Penerbitan sertifikat dimaksudkan agar pemegang hak dapat dengan mudah membuktikan haknya. Oleh karena itu sertifikat merupakan alat pembuktian yang kuat, sebagaimana dinyatakan dalam pasal 19 UUPA. Sehubungan dengan itu apabila masih ada ketidakpastian mengenai hak atas tanah yang bersangkutan, yang ternyata dari masih adanya catatan dalam pembukuannya, pada prinsipnya sertifikat belum dapat diterbitkan. Namun apabila catatan itu hanya mengenai data fisik yang belum lengkap, tetapi tidak disengketa, sertifikat dapat diterbitkan. Data fisik yang tidak lengkap itu adalah apabila data fisik bidang tanah yang bersangkutan merupakan hasil pemetaan sementara, sebagaimana dimaksudkan dalam pasal 19 ayat 3.

Dalam pasal 32 dan penjelasannya diberikan interpretasi otentik mengenai pengertian sertifikat sebagai alat pembuktian yang kuat yang ditentukan dalam UUPA dan penerapan lembaga "*rechtsverwerking*" untuk mengatasi kelemahan sistem publikasi negatif yang digunakan dalam penyelenggaraan pendaftaran tanah menurut UUPA. Hal tersebut telah diuraikan dalam uraian 207.

Dalam pasal 57 s/d 60 diberikan ketentuan mengenai penerbitan sertifikat pengganti .mengenai penerbitan sertifikat pengganti terdapat ketentuannya lebih lanjut dalam pasal 137 s/d 139 peraturan menteri 3/1997. Untuk penerbitan sertifikat pengganti tidak dilakukan pengukuran maupun pemeriksaan tanah dan motor hak tidak diubah.

a. Atas permohonan pemegang hak diterbitkan sertifikat baru, sebagai pengganti sertifikat yang rusak, hilang atau yang masih menggunakan blangko sertifikat yang tidak digunakan lagi. Sertifikat pengganti juga dapat diterbitkan sebagai pengganti sertifikat yang tidak diserahkan kepada pembeli lelang dalam suatu lelang eksekusi. Prosedurnya lebih sederhana dari pada yang diatur dalam PP 10/1961.

b. Permohonan hanya dapat diajukan oleh pihak hak yang namanya tercantum sebagai pemegang hak dalam buku tanah yang bersangkutan. Hilangnya sertifikat yang dimintakan pengganti dengan menyerahkan akta PPAT diatas, harus terjadi setelah dilakukannya pemindahan hak atau terjadinya peralihan hak yang bersangkutan. Pad waktu di buatnya akta oleh PPAT sertifikat yang bersangkutan harus masih ada. Tanpa penyerahan sertifikat yang asli PPAT wajib menolak permohonan pembuat aktanya. Maka permohonan sertifikat pengganti harus disertai keterangan dari ppat yang membuat aktanya, bahwa pada waktu di buat akta sertifikat tersebut masih ada. Dalam hal pemegang hak atau penerima hak yang dimaksudkan diatas sudah warisnya, dengan menyerahkan surat tanda bukti sebagai ahli waris.

c. Penggantian sertifikat yang rusak atau pembaharuan blankonya dapat segera dilakukan denagn peyerahan sertifikat yang diganti. Tetapi penggantian seryifikat yang hilang harus memulai tata cara mencegah penyalagunaan kemungkinan penerbitan sertifikat penggantinya. Permohonanya harus disertai pernyataan sumpah oleh pemohon di hadapan kepala kantor pertanahan atau pejabat yang diunjukannya, mengenai hilangnya sertifikat yang bersangkutan. Diikuti denagn pengumuman satu kali dalam salah satu sura kabar harian setempat atas biaya pemohon, untuk memberi kesempatan kepada pihak yang berkepentingan mengajukan keberatan.

d. Penggantian sertifikat dicatat buku tanah yang bersangkutan. Oleh kepala kantor pertanahan diadakan pengumuman mengenai telah diterbitkannya sertifikat pengganti tersebut dan tidak berlakunya lagi sertifikat yang lama dalam salah satu surat kabar harian setempat atas biaya pemohon.

e. Sertifikat pengganti diserahkan kepada pihak yang memohon penggantian atau pihak yang lain yang diberi kuasa olehnya untuk menerimanya.

2.5 Kerangka Berfikir

Sebagai unsur vital dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, tanah sangat berguna dan bermanfaat bagi kesejahteraan rakyat. Disadari ataupun tidak, setiap kegiatan manusia dari lahir sampai mati selalu berhubungan dengan tanah. Kebutuhan masyarakat akan tanah dari tahun ke tahun semakin meningkat, padahal seperti yang kita ketahui jumlah tanah bersifat tetap dan terbatas. Dengan demikian, masyarakat sangat membutuhkan bukti akan kepemilikan tanah dalam sertifikat.

Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi merupakan instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan kepengurusan hak-hak atas tanah. Untuk memperoleh sebuah sertifikat tanah, masyarakat harus mendaftarkan tanahnya, hal ini sesuai dengan isi PP. No. 24 tahun 1997 tentang pendaftaran tanah. Secara lebih detail dalam pasal 12 ayat (1) intinya menjelaskan bahwa salah satu bagian dari pendaftaran tanah adalah penerbitan sertifikat tanah. Penerbitan sertifikat tanah menjadi bagian yang penting bagi masyarakat karena dengan adanya penerbitan sertifikat, ini berarti bahwa seseorang telah memiliki alat bukti yang sah dan kuat atas kepemilikan tanahnya.

Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat dalam bidang pertanahan khususnya dalam penerbitan sertifikat, Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang responsif kepada pengguna jasa. Hal ini menjadi penting karena responsivitas merupakan suatu bentuk daya tanggap kepada kebutuhan masyarakat. Banyak yang merasakan kurang tanggapnya pelayan penerbitan sertifikat tanah terhadap diri

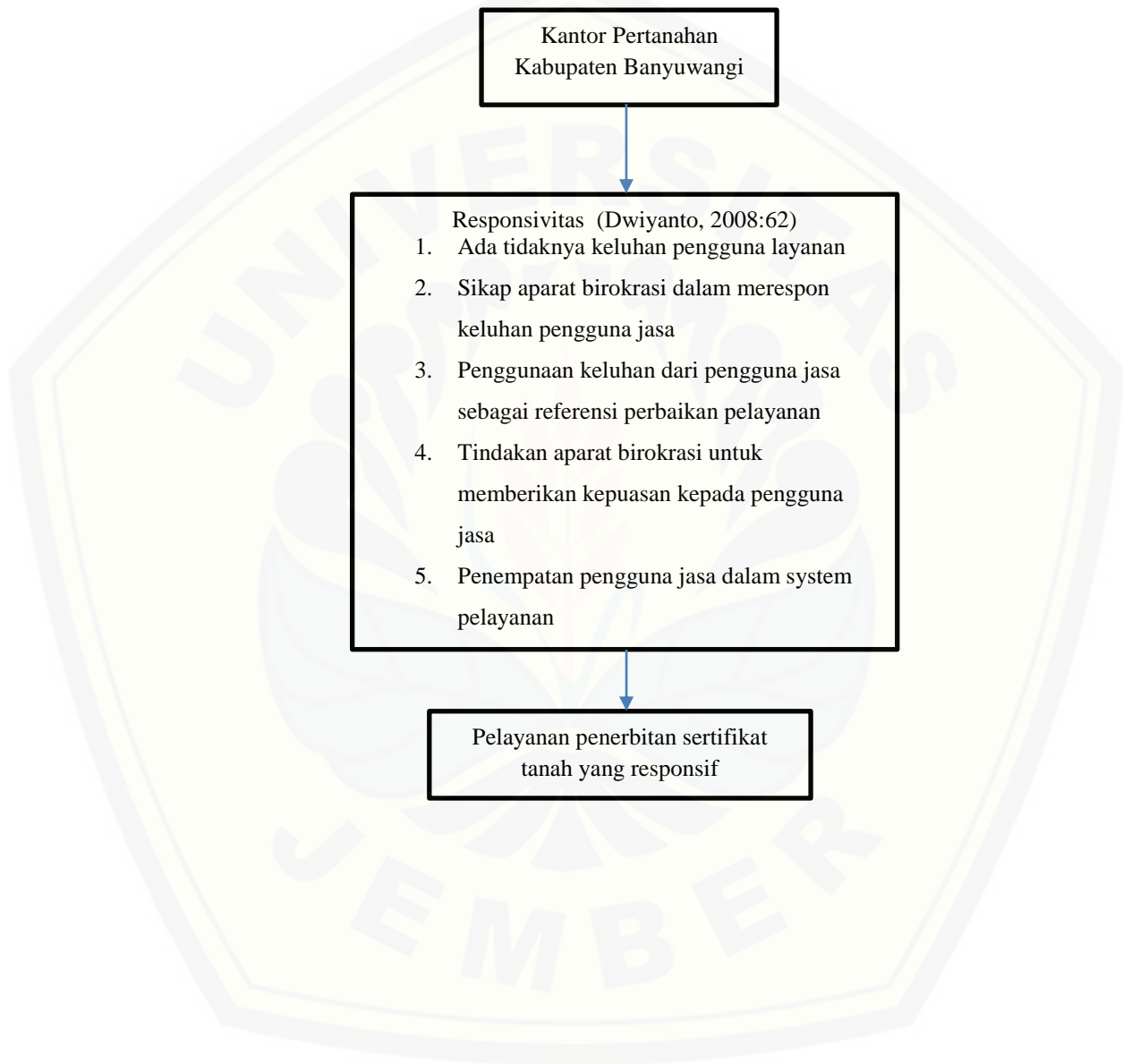
mereka. Oleh karena itu, Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi harus memperhatikan aspek responsivitas dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa.

Untuk mengukur responsivitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi penulis menggunakan lima indikator yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2008:62) sebagai berikut:

1. Terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir;
2. Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa;
3. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa dijadikan referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan di masa mendatang;
4. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa;
5. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam system pelayanan yang berlaku.

Adapun kerangka pemikiran yang digunakan peneliti tersaji dalam bagan berikut.

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian



BAB 3. METODE PENELITIAN

Kegiatan penelitian dilakukan dengan tujuan tertentu, dan pada umumnya tujuan itu dapat dikelompokkan menjadi tiga hal utama yaitu menemukan, membuktikan dan mengembangkan pengetahuan tertentu. Dengan ketiga hal tersebut, maka implikasi dari hasil penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah.

Berdasarkan uraian tersebut menurut Sugiyono (2005:3) mengartikan metode penelitian adalah:

“Cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data yang obyektif, valid, dan reliabel dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan, sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam bidang administrasi.”

Perlunya penggunaan metode penelitian karena berfungsi sebagai pemandu peneliti bagaimana melakukan penelitian tersebut. Pada dasarnya seseorang melakukan penelitian bertujuan untuk memahami suatu kejadian, situasi atau keadaan khusus yang terjadi di dalam masyarakat. Selain itu, penelitian juga bertujuan untuk mencari jalan keluar atau pemecahan masalah serta kegunaan tertentu. Hal ini juga berarti bahwa metode penelitian harus dilakukan secara ilmiah dan benar, agar hasilnya pun dapat diterima secara ilmiah.

Metode penelitian juga merupakan suatu cara dalam memecahkan masalah yang harus dilakukan untuk memperoleh data-data ilmiah dan sekaligus sebagai sarana dalam mencari kebenaran ilmiah dengan langkah-langkah yang benar sesuai dengan ketentuan yang ada. Dalam proses penulisan karya ilmiah diperlukan suatu metode penelitian yang nantinya dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan langkah-langkah penelitian. Oleh sebab itu, metode mempunyai peranan yang sangat penting.

Berdasarkan paparan diatas maka dapat diartikan bahwa metode penelitian merupakan suatu cara atau jalan untuk memperoleh pemecahan terhadap segala permasalahan sehingga nanti akan diperoleh data yang obyektif, valid, dan reliable. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah.

1. Tipe penilitian.
2. Penentuan lokasi penelitian.
3. Sumber dan jenis data.
4. Teknik Penentuan Informan.
5. Teknik Pengumpulan Data.
6. Metode Analisa Data.
7. Teknik Keabsahan Data

3.1 Tipe Penelitian

Metode penelitian bertujuan untuk menerangkan berbagai fenomena baik yang bersifat kasat mata ataupun tidak kasat mata. Dalam rangka memahami fenomena tersebut seorang peneliti harus menghubungkan antara fenomena yang satu dengan fenomena yang lainnya. Sebagai usaha untuk mengetahui fenomena-fenomena yang berhubungan, seorang peneliti menggunakan data dan kemudian mengumpulkannya. Maka dalam penelitian ini akan menggunakan pendekatan Kualitatif dan jenis penelitian deskriptif, alasan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dikarenakan peneliti tidak ingin mengukur antar variabel atau menguji suatu teori melainkan ingin menggambarkan fenomena yang ada secara utuh dan menyeluruh.

Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2008:4) mendefinisikan metodologi penelitian kualitatif sebagai berikut.

“Sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dimana pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Sehingga dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi kedalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan”.

Penjelasan Mogdan dan Taylor di atas, telah menggariskan bahwa dengan pendekatan kualitatif akan menghasilkan data deskriptif. Selain itu juga tidak menggunakan pengukuran antar variabel serta hipotesis didalamnya. Sedangkan jenis penelitian deskriptif menurut Sanapiah (2003:20) menerangkan bahwa.

“penelitian deskriptif merupakan penelitian yang mendeskripsikan sejumlah gejala atau kejadian yang berkenaan dengan masalah unit yang diteliti, sejenis penelitian seperti ini tidak sampai mempersoalkan hubungan antara gejala atau kejadian yang ada tidak bermaksud untuk menarik generalisasi yang menjelaskan gejala atau kejadian”

Penjelasan Sanapiah di atas berusaha menggambarkan penelitian deskriptif secara jelas. Maka diharapkan dengan pendekatan ini mampu menghasilkan data yang diinginkan serta mampu menggali informasi yang mendalam serta memiliki kevalidan data dan bisa di pertanggung jawabkan secara ilmiah. Oleh karena itu dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode penelitian deskriptif untuk mendeskripsikan unit kejadian dan gejala yang berkenaan dengan masalah yang sedang diteliti dan menggunakan pendekatan kualitatif.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau daerah yang diteliti oleh peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Penelitian dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi serta tempat lain yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Alasan peneliti memilih Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi adalah:

1. Temuan Ombudsman pada kunjungannya di Kabupaten banyuwangi tahun 2015 yang mendapat laporan buruknya pelayanan publik di Banyuwangi salah satunya dibidang pertanahan, masih banyaknya tanah di Kabupaten Banyuwangi yang belum bersertifikat sehingga menyebabkan konflik serta ditemukannya masalah pelayanan penerbitan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.

2. Lokasi penelitian yang dekat dengan tempat tinggal peneliti, sehingga memudahkan peneliti untuk melakukan penelitian.

Untuk mendapatkan data mengenai Responsivitas Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dalam pelayanan sertifikat tanah waktu yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu selama 1 bulan yaitu 1-30 September 2017.

3.3 Sumber dan Jenis data

Aktivitas penelitian tidak akan terlepas dari keberadaan data yang merupakan bahan baku informasi untuk memberikan gambaran spesifik mengenai obyek penelitian. Data adalah fakta empirik yang dikumpulkan oleh peneliti untuk kepentingan memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan penelitian. Data penelitian dapat berasal dari berbagai sumber yang dikumpulkan dengan menggunakan berbagai teknik selama kegiatan penelitian berlangsung. Peneliti sependapat dengan yang dikemukakan oleh Lofland dan Lofland yang dikutip dalam Sugiyono (2006:157) bahwa, “sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara.
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, peraturan-peraturan atau undang-undang dan lain-lain.

Tabel 3.1 Daftar jenis data, metode dan informasi yang akan digali

No	Jenis data	Metode yang digunakan	Data yang ingin diperoleh
1.	Primer	Wawancara dan Observasi	<p>Data Responsivitas pelayanan publik dari orang-orang yang mumpuni di bidang pelayanan sertifikat tanah serta yang terlibat dalam pelayanan sertifikat tanah. Data responsivitas tersebut antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir; 2) Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa; 3) Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan di masa mendatang; 4) Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa; serta 5) Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.
2.	Sekunder	Dokumentasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Profil Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi tahun 2017. 2. Data Profil Kabupaten Banyuwangi 2017. 3. Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi. 4. Data Tanah yang sudah terdaftar (bersertipikat) di Kabupaten Banyuwangi. 5. Foto-Foto sarana prasarana, inovasi pelayanan dan kegiatan program di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.

3.4 Penentuan Informan

Pengumpulan data dalam penelitian deskriptif kualitatif membutuhkan jasa pemberi informasi. Sebab informasi yang di himpun tidak menggunakan alat pengumpul data seperti angket atau kuesioner tetapi alat pengumpul datanya adalah peneliti itu sendiri, sehingga untuk mendapatkan informasi peneliti membutuhkan jasa informasi sebagai seorang pemberi informasi. Kedudukan informan dalam penelitian deskriptif kualitatif sangatlah penting, Moleong (2001:90) menyatakan bahwa informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang obyek penelitian bagi peneliti.

Informan adalah seseorang mengetahui secara langsung atau tidak langsung terhadap fenomena yang menjadi tema penelitian ini. Kedudukan informan dalam penelitian ini adalah subyek atau sering disebut sebagai patner penelitian. Tidak semua orang bisa dijadikan informan tetapi dilihat dari seberapa besar informasi yang dimiliki oleh informan tersebut, mengingat pentingnya kedudukan informan dalam penelitian ini dan untuk mengurangi kesalahan dalam penentuan informan maka peneliti menggunakan beberapa kreteria pemilihan informan.

Selanjutnya menurut Bogdan dan Biklen yang dikutip oleh Moleong, (2006:132) menyatakan bahwa.

“pemanfaatan informan bagi peneliti ialah agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjaring, jadi sebagai *sample internal*, karena informan dimanfaatkan berbicara, bertikar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subyek lainnya”.

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya, namun yang terpenting adalah kedalaman informasi yang diperolehnya. Oleh karena itu, pada penelitian kualitatif tidak dikenal adanya populasi dan sampel, namun menggunakan informan.

Moleong (2006:132) usaha untuk mencari informan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. “melalui keterangan orang yang berwenang, baik secara formal (pemerintah) maupun secara informal (pemimpin masyarakat seperti tokoh masyarakat, pemimpin adat dan lain-lain). Perlu dijajaki jangan sampai terjadi informan yang disodorkan itu berperan ganda,
- b. melalui wawancara pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti. dengan wawancara pendahuluan peneliti menilai berdasarkan persyaratan yang dikemukakan diatas”.

Sedangkan menurut Faisal (Spradley, dalam Sugiyono, 2008:56-57) kriteria untuk menentukan informan sebagai berikut:

- 1). “Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses ekulturasi, sehingga bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayati,
- 2). Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti,
- 3) mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi,
- 4) mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri,
- 5) mereka yang pada mulanya tergolong “cukup asing” dengan peneliti sehingga lebih menggariahkan untuk dijadikan semacam guru atau narasumber”.

Informan internal (responden aparatur) , adalah Aparat Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi yang terlibat dalam pelayanan penerbitan sertifikat tanah. Dalam penelitian ini penulis menggunakan cara pengambilan sampel dengan *Snowball Sampling*. *Snowball Sampling* ialah penarikan sampel bertahap yang makin lama jumlah respondennya semakin bertambah besar (Slamet, 2011:63).

1. Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi,
2. Seksi Hubungan Hukum Pertanahan
3. Subseksi Pendaftaran Hak
4. Subseksi Penetapan Hak Tanah dan Pemberdayaan Hak Tanah Masyarakat
5. Pegawai Loker Pelayanan

Informan eksternal (responden masyarakat), yaitu masyarakat Kabupaten Banyuwangi yang telah mendapatkan pelayanan penerbitan sertifikat tanah Dalam

penelitian ini penentuan informan eksternal, menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling*, yaitu memilih informan yang dianggap mengetahui informasi dan masalahnya secara mendalam dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang mantap (HB Sutopo, 2002:56).

3.5 Teknik pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Metode menunjuk suatu cara sehingga dapat diperlihatkan penggunaannya melalui angket, wawancara, pengamatan, tes, dokumentasi dan sebagainya. Adapun teknik pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian adalah:

A. Data Primer

Data primer adalah secara langsung diambil dari objek / obyek penelitian oleh peneliti perorangan maupun organisasi. Penelitian yang menggunakan data primer bisa dilakukan dengan beberapa cara:

1. Observasi (pengamatan)

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden (wawancara dan angket) namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi, kondisi). Teknik ini digunakan bila penelitian ditujukan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan dilakukan pada responden yang tidak terlalu besar.

Guba dan Lincoln dalam Moleong (2006:174) menjelaskan lebih lanjut alasan pentingnya observasi atau pengamatan dalam penelitian kualitatif:

- a. Teknik pengamatan ini didasarkan atas pengalaman secara langsung,
- b. Teknik pengamatan juga memungkinkan melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya,

- c. Pengamatan memungkinkan peneliti mencatat peristiwa dalam situasi, yang berkaitan dengan pengetahuan proporsional maupun pengetahuan yang langsung diperoleh dari data,
- d. Sering terjadi keraguan pada peneliti, jangan-jangan pada data yang dijaringnya keliru atau *bias*. Kemungkinan keliru itu karena kurang dapat mengingat peristiwa atau hasil dari wawancara, adanya jarak antara peneliti dan yang diwawancarai, ataupun karena reaksi peneliti yang emosional pada suatu saat. Jalan terbaik untuk mengecek kepercayaan data tersebut ialah dengan jalan memanfaatkan pengamatan,
- e. Teknik pengamatan memungkinkan peneliti mampu memahami situasi-situasi yang rumit,
- f. Dalam kasus-kasus tertentu dimana teknik komunikasi lainnya tidak dimungkinkan. Pengamatan dapat menjadi alat yang sangat bermanfaat”.

2. Wawancara

Teknik wawancara yang dijelaskan oleh Moleong (2006:186) menjelaskan bahwa:

“wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.”

Dari pengertian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa wawancara atau interview merupakan suatu bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Disini responden akan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti. Selain itu, wawancara akan dapat menggali jawaban yang lebih jauh dan mendalam tentang permasalahan yang sedang diteliti.

Teknik wawancara yang dilakukan oleh peneliti, menggunakan cara dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan yang sudah ditentukan agar data yang didapatkan dapat memberikan jawaban-jawaban atas permasalahan yang sedang diteliti. Proses dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti menggunakan wawancara terstruktur.

Dalam penelitian ini, wawancara akan dilakukan dengan pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi, yang berhubungan dengan penelitian ini, Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi, Seksi Hubungan Hukum Pertanahan, Subseksi Pendaftaran Hak, Subseksi Penetapan Hak Tanah dan Pemberdayaan Hak Tanah Masyarakat, Pegawai Loker Pelayanan

Jumlah informan internal yang diwawancari sebanyak 6 (enam orang). Wawancara dilakukan pada tanggal 19 September 2017, dimulai pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai. Karakteristik dari informan internal adalah terbuka, komunikatif serta mempunyai tingkat pendidikan yang tinggi yaitu sarjana S1.

Wawancara juga dilakukan kepada informan eksternal (masyarakat penerima layanan penerbitan sertifikat tanah). Dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan untuk dijawab. Daftar pertanyaan dibuat terlebih dahulu dan dijadikan pedoman dalam melakukan wawancara. Dibutuhkan teknik-teknik wawancara yang baik guna mendapatkan jawaban yang sesuai dengan kenyataan di lapangan. Metode ini cukup efektif dan efisien, apabila teknik wawancara yang dikembangkan sangat baik. Jumlah informan adalah 5 orang, sebagai penerima pelayanan penerbitan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi.

B. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dan data yang diusahakan sendiri seperti: dokumentasi, buku, literature, dll. Dalam penelitian ini, yang termasuk dalam data sekunder adalah:

a. Dokumentasi

Data diperoleh dengan menggunakan dokumen-dokumen yang mendukung penelitian seperti pedoman pelaksanaan dari tingkat pusat maupun daerah dan data lain yang menunjang.

b. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yang digunakan adalah literatur-literatur yang berkenaan dengan masalah penelitian, seperti buku-buku, surat kabar.

3.6 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis data kualitatif, yaitu analisa data terhadap data yang diperoleh berdasarkan kemampuan nalar peneliti dalam menghubungkan fakta, data, dan informasi. Jadi teknik analisa data dilakukan dengan penyajian data, yang diperoleh melalui keterangan yang diperoleh dari informan, selanjutnya diinterpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan. Lebih lanjut dijelaskan oleh Miles dan Huberman yang dikutip Sugiyono (2008:91) mengemukakan bahwa.

“aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh”.

Mengambil pendapat Miles dan Huberman yang dikutip Sugiyono (2008:92) analisis data terdiri dari tiga tahapan model, antara lain:

1. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2008:92) bahwa ”mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya”. Data yang diperoleh dilokasi penelitian (lapangan) dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terperinci. Laporan itu kemudian direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari temanya atau polanya. Reduksi data berlangsung secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung. Selama pengumpulan data berlangsung, diadakan tahap reduksi data selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, mencari tema-tema, menulis memo, dan lain-lain). Fungsinya untuk menajamkan, menggolongkan,

mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi sehingga interpretasi bisa ditarik.

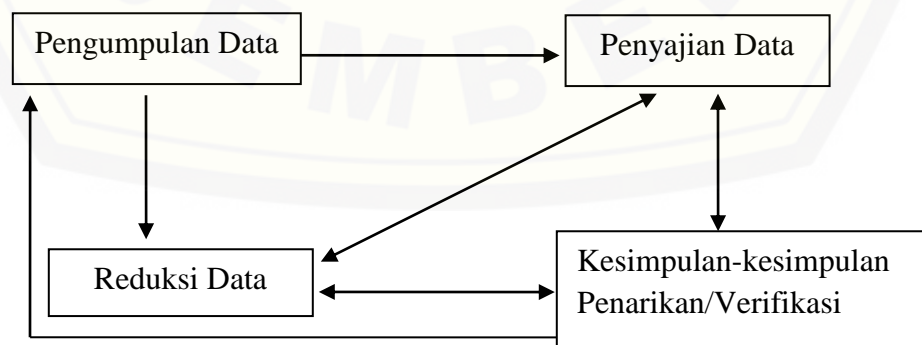
2. Penyajian Data

Menurut pendapat Miles dan Huberman yang dikutip Sugiyono(2008:95) menyatakan bahwa”yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif”.Tujuan penyajian data adalah untuk memudahkan membaca dan menarik kesimpulan. Penyajian data juga merupakan bagian dari analisis, bahkan mencakup pula reduksi data.

3. Penarikan Kesimpulan

Peneliti setelah mendapatkan data harus memverifikasi secara terus-menerus sepanjang proses berlangsung akan menarik suatu kesimpulan. Proses yang dimaksud disini adalah proses sejak awal seorang peneliti memasuki lokasi penelitian dan selama proses pengumpulan data. Peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan tentatif. Dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus-menerus, maka akan diperoleh kesimpulan yang bersifat *grounded* sehingga senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung.

Gambar 3.1 Model analisis kebijakan menurut Miles dan Huberman



Sumber : Miles dan Huberman dikutip Sugiyono (2008:92).

Keterangan Gambar 3.1.

- Pengumpulan data: mengumpulkan berbagai data yang diperlukan dalam penelitian ini untuk menunjang keseluruhan penelitian yang akan dilakukan, berupa data primer maupun data sekunder,
- Penyajian data: data akan disajikan untuk menjelaskan bagaimana hasil penelitian yang telah dilakukan,
- Reduksi data: memfokuskan penelitian setelah mengumpulkan berbagai gejala yang terjadi di lapangan, yang selanjutnya dapat ditulis dan dirangkum mana saja yang memang dibutuhkan dalam penelitian ataupun membuang data yang tidak diperlukan,
- Kesimpulan: menyimpulkan berbagai fenomena yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan, agar hal tersebut mempermudah peneliti untuk mendapatkan hasil yang diharapkan.

Akhirnya perlu dikemukakan bahwa analisis data itu dilakukan dalam suatu proses. Proses berarti pelaksanaannya sudah mulai dilakukan sejak pengumpulan data dilakukan dan dikerjakan secara intensif, yaitu sudah meninggalkan lapangan. Pekerjaan menganalisis data memerlukan usaha pemusatan perhatian dan pengerahan tenaga, pikiran peneliti. Selain menganalisis data. Peneliti juga perlu dan masih perlu mendalami kepustakaan guna mengkonfirmasi teori atau untuk menjustifikasi adanya teori baru yang barangkali ditemukan.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan validitas data yang digunakan yaitu dengan menggunakan teknik triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Dalam proses triangulasi data yang dilakukan adalah dengan triangulasi sumber. Sumber data terdiri dari informan internal yaitu aparaturnya Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi akan diperoleh data perihal

layanan publik yang diberikan kepada masyarakat dan bagaimanakah menyikapi keluhan dari masyarakat. Sedangkan dari kelompok masyarakat pengguna layanan akan diperoleh data atau informasi tentang aspek pelayanan publik yang diberikan oleh petugas Kantor Pertanahan Kota Salatiga dan bagaimanakah penilaian masyarakat tentang penyikapan yang diberikan. Dari dua sumber data tersebut diharapkan diperoleh data dan informasi yang saling mendukung dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam teknik triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Triangulasi dapat diperoleh dengan cara:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara,
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi,
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang di katakan sepanjang waktu,
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain,
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan (Moleong, 2001:178).

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan tahapan-tahapan penelitian yang telah dilakukan, pada bagian akhir dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah sudah bisa dikatakan cukup responsif, namun belum semua dari lima indikator tingkat responsivitasnya tinggi, secara rinci diuraikan sebagai berikut:

1. Keluhan dari pengguna jasa, pada pelayanan penerbitan sertifikat tanah kadang-kadang masih ditemukan adanya keluhan, keluhan tersebut terkait dengan: lama waktu penyelesaian yang masih melebihi SOP, prosedur sertifikasi tanah yang masih belum sederhana dan masih di rasa merepotkan, dan adanya keluhan penolakan pelayanan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dikarenakan berkas yang dibawa pemohon kurang lengkap. Sehingga indikator pertama pertama ini tingkat responsivitasnya sedang.
2. Sikap aparatur Kantor Pertanahan, pelayanan penerbitan sertifikat tanah sudah cukup baik dengan bersikap ramah, menampung keluhan, mencatat kemudian jika memungkinkan segera menindak lanjuti. Serta penekanan bersikap sabar dalam menanggapi keluhan dari masyarakat pengguna jasa, sehingga indikator kedua ini tingkat responsivitasnya cenderung tinggi.
3. Referensi Perbaikan, dalam menanggapi keluhan masyarakat pengguna layanan penerbitan sertifikat tanah, aparat Kantor Pertanahan sudah menjadikannya sebagai referensi perbaikan pelayanan ke depan. Jadi bisa dikatakan bahwa indikator ketiga ini tingkat responsivitasnya cenderung tinggi.
4. Tindakan aparatur Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dalam memeberikan kepuasan kepada pengguna jasa adalah dengan bersikap ramah dan berusaha untuk memberikan pelayanan yang cepat melalui inovasi dan program

yang dilakukan. Jadi bisa dikatakan bahwa indikator keempat ini tingkat responsivitasnya cenderung tinggi.

5. Penempatan pengguna jasa dalam system layanan Penerbitan Sertifikat Tanah belum sepenuhnya dilakukan, walaupun pengguna layanan sudah memberikan masukan guna perbaikan pelayanan, namun kenyataannya hanya masukan yang sesuai dengan aturan pelayanan saja yang di gunakan jika tidak maka masyarakat pengguna jasa hanya menerima pelayanan saja. Sehingga dapat dikatakan bahwa dalam indicator kelima ini tingkat responsivitasnya cenderung sedang.

5.2 Saran

1. Perlu untuk lebih memperhatikan kebutuhan dari masyarakat pengguna jasa. Khususnya dalam penyebaran informasi pelayanan penerbitan sertifikat tanah. Sehingga memudahkan masyarakat pengguna jasa dalam mengurus pelayanan penerbitan sertifikat tanah.
2. Pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi lebih sering untuk mensosialisasikan perubahan-perubahan yang terjadi di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi. Sehingga masyarakat lebih memahami inovasi yang telah dilakukan oleh pihak kantor tanah.
3. Pihak kantor pertanahan Kabupaten Banyuwangi sebaiknya tidak menolak ketika ada lembaga pendidikan yang mengajukan program magang di Kantor Pertanahan. Dengan bertambahnya pegawai dapat membantu meringankan beban pekerjaan yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber dari Buku:

- Achmad, badu. 2012. *Manajemen pelayanan publik*. Makassar: andi offset.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM.
- Dwiyanto, Agus dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: UGM.
- Faisal, Sanapiah. 1990. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, T. Yeremias. 2008. *Enam Dimensi Administrasi Publik Konsep, Teori, Dan Isu*. Gaya Yogyakarta: Media.
- Miles, MatthewB and Huberman, Michael A, 1992. *Analisis Data Kualitatif; Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Terjemahan oleh Tjejep Rohendi Rosidi, 1992. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moleong, Lexy. J. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy. J 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Purwanto, Agus dan Kumorotomo, Wahyudi.2005.*Birokrasi Publik dalam sistem politik semi-parlementer*. Yogyakarta: Gava Media
- Ratminto & atiksepti winarsih. 2013. "manajemen pelayanan". Pustaka pelajar: Yogyakarta
- Saiful arif. 2010 " *reformasi pelayanan publik*". averroes press: Malang
- Sinambela, Lijan Poltak.2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprayogi sugandi, yogi 2011, "administrasi publik:konsep dan perkembangan ilmu di indonesia". Bandung: Graham Ilmu.
- Syafri, Wirman.2012.*studi tentang administrasi publik*. Jakarta: Erlangga.

Tangkilisan, Hassel Nogi. S, 2005, *Manajemen Publik*, Jakarta:PT. Grasindo, Jakarta: anggota IKAPI.

Jurnal

Neng kamarni. (2011). “analisis pelayanan publik terhadap masyarakat (kasus pelayanan kesehatan di kabupaten nagam). “Jurnal manajemen dan kewirausahaan, vol 2, nomor 3. 89.

Rudianto y.(2012).“pelayanan publik pada penyelenggaraan pemerintah kecamatan” jurnalmadani, vol 2. 33-34

Tri cahyo sandi. (2014). “indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan komisi pelayanan publik provinsi jawa timur” jurnal mahasiswa teknologi pendidikan
.Vol 1. 3

Sumber dari Website

<http://www.bpn.go.id/publikasi/dokumen-publik>

<http://www.kpa.or.id/news/id/>

[\(http://wartasas.com/polhukam/hukum-dan-ham/pengaduan-pertanahan-di-ombudsman-ri-jatim-tertinggi/](http://wartasas.com/polhukam/hukum-dan-ham/pengaduan-pertanahan-di-ombudsman-ri-jatim-tertinggi/)

[\(http://www.jatimtimes.com/baca/104829/20151003/151338/tiga-hari-di-banyuwangi-ombudsman-dapat-laporan-buruknya-pelayanan-publik/](http://www.jatimtimes.com/baca/104829/20151003/151338/tiga-hari-di-banyuwangi-ombudsman-dapat-laporan-buruknya-pelayanan-publik/)

[https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-3334730/dprd-banyuwangi-hearing-sengketa-lahan-tni-dan-warga-desa-badean,](https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-3334730/dprd-banyuwangi-hearing-sengketa-lahan-tni-dan-warga-desa-badean)

https://www.facebook.com/674912529317325/photos/a.674931509315427.1073741828.674912529317325/735466669928577/?type=3&comment_id=736725629802681&comment_tracking=%7B%22tn%22%3A%22R%22%7D

LAMPIRAN 1. PEDOMAN WAWANCARA

**PEDOMAN WAWANCARA
RESPONSIVITAS KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BANYUWANGI
DALAM PELAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH**

Wawancara untuk aparaturn Kantor Pertanian

- I. Terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa dalam satu tahun terakhir.
1. Apakah dalam setahun ini terdapat keluhan dari masyarakat pengguna jasa penerbitan sertifikat tanah?
.....
.....
.....
.....
 2. Apa saja keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa pelayanan penerbitan sertifikat tanah?
.....
.....
.....
.....
- II. Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa.
1. Bagaimana Sikap dari aparaturn Kantor Pertanian dalam merespon keluhan yang masuk di Kantor Pertanian Kabupaten Banyuwangi?
.....
.....
.....
.....

III. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan di masa mendatang.

1. Apakah keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa di jadikan referensi perbaikan untuk pelayanan di masa yang akan datang?

.....
.....
.....
.....

2. Bagaimana bentuk keluhan yang dijadikan referensi perbaikan pelayanan?

.....
.....
.....
.....

IV. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa.

1. Tindakan apa saja yang dilakukan aparatur Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa?

.....
.....
.....
.....

V. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

1. Apakah masyarakat mempunyai peran dan dijadikan narasumber dalam sistem pelayanan yang berlaku?

.....
.....

.....
.....

Wawancara untuk masyarakat pengguna jasa

- I. Terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa dalam satu tahun terakhir.
1. Apakah selama melakukan pelayanan penerbitan sertifikat tanah saudara/saudari memiliki keluhan dari pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi?

.....
.....
.....
.....

2. Apa saja keluhan saudara/saudari dari pelayanan penerbitan sertifikat tanah tersebut?

.....
.....
.....
.....

- II. Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa.

1. Bagaimana sikap aparat Kantor Pertanahan dalam merepon keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa?

.....
.....
.....
.....

III. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan di masa mendatang.

1. Apakah keluhan yang saudara/saudari sampaikan dijadikan referensi perbaikan dalam pelayanan selanjutnya? Jika iya, berikan contoh dari referensi perbaikan tersebut.

.....
.....
.....
.....

IV. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa.

1. Apa saja tindakan dari aparat Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dalam memberikan kepuasan pengguna jasa?

.....
.....
.....
.....

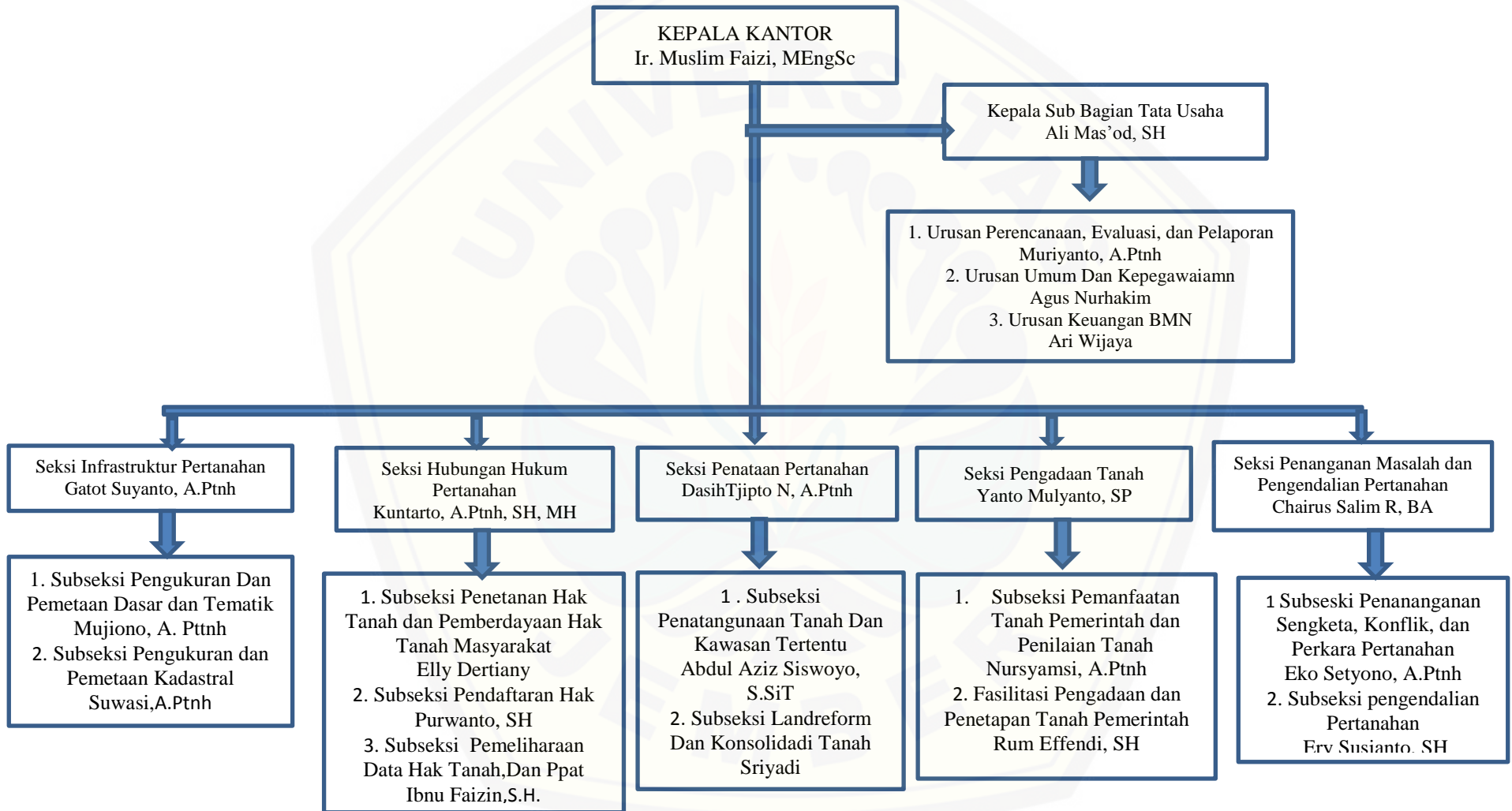
V. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

1. Apakah masyarakat pengguna jasa mempunyai peran dan dijadikan narasumber dalam sistem pelayanan yang berlaku?

.....
.....
.....
.....

TERIMA KASIH

STRUKTUR ORGANISASI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BANYUWANGI



LAMPIRAN 3. SURAT IJIN PENELITIAN LEMLIT UNEJ

	KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS JEMBER LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Jember Telp. 0331-337818, 339385 Fax. 0331-337818 e-Mail : penelitian.lemlit@unej.ac.id	
Nomor	: 1750 /UN25.3.1/LT/2017	24 Agustus 2017
Perihal	: Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian	
Yth. Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi di - <u>BANYUWANGI</u>		
Memperhatikan surat Pengantar dari Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember Nomor : 3241/UN25.1.2/LT/2017 tanggal 21 Agustus 2017, perihal ijin penelitian mahasiswa :		
Nama / NIM	: Nisa Akum Hasbi Islami / 100910201084	
Fakultas / Jurusan	: FISIP / Administrasi Negara	
Alamat	: Jl. Jawa No. 8 Jember / No. Hp. 082234185556	
Judul Penelitian	: Responsivitas Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah	
Lokasi Penelitian	: Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi	
Lama Penelitian	: Dua Bulan (24 Agustus – 24 Oktober 2017)	
maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.		
Demikian atas kerjasama dan bantuan Saudara disampaikan terima kasih.		
	 a.n Ketua Sekretaris II,  Dr. Susanto, M.Pd NIP. 196306161988021001	
Tembusan Kepada Yth. : 1. Dekan Fak. ISIP Universitas Jember 2. Mahasiswa ybs 3. Arsip		
 ISO 9001 : 2008	 Kantor Akreditasi Nasional Lembaga Certifikasi Sistem Manajemen ISO 9001 - 15000	
CERTIFICATE NO : QMS/173		

LAMPIRAN 4. SURAT SELESAI PENELITIAN



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BANYUWANGI
PROVINSI JAWA TIMUR**

Jalan Dr. Sutomo No. 54 Banyuwangi, Telp. 0333-416140, Email: pertanahanbanyuwangi@yahoo.co.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 1210/100.2.35.10/X/2017

Yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : ALI MAS'OD, S.H.
NIP : 19620728 198302 1 002
Pangkat/Gol. : Penata Tk.I (III/d)
Jabatan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha pada Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa tersebut :

N a m a : NISA AKUM HASBI ISLAMI
NIM : 100910201084
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Jurusan : Administrasi Negara
Universitas : Universitas Negeri Jember

Bahwa yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi, jalan Dr. Sutomo No.54 Banyuwangi selama 30 hari mulai terhitung mulai tanggal 01 September sampai dengan 30 September 2017 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul "Responsivitas Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi dalam Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah".

Demikian Surat Keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banyuwangi, 31 Oktober 2017

An. KEPALA KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN BANYUWANGI
Kepala Sub Bagian Tata Usaha



ALI MAS'OD, S.H.
NIP. 19620728 198302 1 002

LAMPIRAN 5. DOKUMENTASI PENELITIAN

Gambar: Wawancara dengan aparatur Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi

