



**Juhanperak**  
e-ISSN : 2722-984X  
p-ISSN : 2745-7761

## **IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI SERTIFIKAT HAK MILIK ATAS TANAH PADA BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**Elzapli**

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi  
Jl. Gatot Subroto KM. 7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab. Kuantan Singingi

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Kuantan Singingi. Dilihat dari ketentuan yang bahwa pendaftaran tanah awalnya bukan suatu hal yang penting untuk dilakukan, sebab yang diprioritaskan adalah fungsi hak tanah yaitu supaya dapat memberikan mamfaat bagi seluruh masyarakat. Adapun jenis penelitian ini adalah Penelitian Survey dengan menggunakan Populasi dan Sampel dengan skala pengukuran Likert dan sebagai penggali informasi dengan alat pengumpulan data dengan teknik Quisioner sehingga dapat memberikan informasi yang akurat terhadap penelitian ini nantinya berlandaskan kepada teori - teori yang ada.

Kata kunci : Implementasi, pelayanan publik

*This study aims to determine the Analysis of the First Land Registration Service at the Office of the National Land Agency (BPN) of Kuantan Singingi Regency. Judging from the provision that land registration was initially not an important thing to do, because the priority was the function of land rights, namely in order to provide benefits for the whole community. The type of this research is Survey Research using Population and Sample with a Likert measurement scale and as an information digger with data collection tools with the Questionnaire technique so that it can provide accurate information on this research later based on existing theories.*

*Keywords: Implementation, public service*



**Juhanperak**  
e-ISSN : 2722-984X  
p-ISSN : 2745-7761

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pengembangan sumber daya manusia dalam hal ini ketenaga kerjaan sebagai upaya pembangunan tersebut yang merupakan salah satu bagian yang tidak terpisahkan, oleh karena itu setiap tenaga kerja perlu mendapatkan suatu posisi kerja atau penempatan kerja berdasarkan kemampuan seperti pendidikan, keahlian dan pengalaman.

Badan Pertanahan bertugas membantu Presiden dalam mengelola dan mengembangkan administrasi pertanahan baik berdasarkan Undang-Undang Agraria maupun peraturan perundang-undangan lain yang meliputi pengaturan, penggunaan. Penguasaan dan pemilikan tanah, pengurusan hak-hak tanah, pengukuran dan pendaftaran tanah dan lain-lain yang berkaitan dengan masalah pertanahan berdasarkan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Presiden.

Menurut ketentuan Pasal 4 UUD 1945, presiden memegang kekuasaan pemerintah. Dalam melaksanakan fungsinya sebagai Kepala Pemerintah dengan sendirinya presiden juga kepala administrasi negara. Agar pelaksanaan kekuasaan pemerintah biasa berjalan dengan baik, presiden dibantu dengan kelengkapan pemerintah lainnya. Pembantu presiden dalam pelaksanaan kekuasaan pemerintahan yang disebut dalam UUD 1945 ialah para menteri. Pasal 17 ayat (3) menyebutkan dengan jelas bahwa menteri-menteri itu memimpin departemen-departeme

Disamping para menteri sebagai pembantu presiden yang bersumber pada UUD 1945, masih terdapat kelompok pembantu presiden lain yang bersumber kepada praktek kehidupan ketatanegaraan yang terus menerus dilakukan (*konvensi*) yaitu lembaga-lembaga pemerintahan non departemen, antara lain seperti : Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, Lembaga Administrasi Negara, Lembaga Ilmu Pengetahuan



**Juhanperak**  
e-ISSN : 2722-984X  
p-ISSN : 2745-7761

Indonesia, yang terakhir lahir ialah Badan Pertanahan Nasional (BPN).

Sebagai lembaga pembantu presiden dalam melaksanakan kekuasaan pemerintah, maka BPN juga merupakan unsur administrasi negara. Keberadaan BPN sebagai pembantu presiden dapat dilihat dari ketentuan-ketentuan dalam Keputusan Presiden Nomor 26/1988.

Salah satu badan yang turut bekerjasama dalam pembangunan birokrasi dan administrasi daerah, khususnya daerah Riau adalah badan pertanahan. Badan ini adalah perangkat daerah yang diserahkan wewenang, tugas dan tanggung jawab menunjang penyelenggaraan urusan otonomi daerah, desentralisasi, dekosentrasi, dan tugas pembantuan dibidang pertanahan di daerah.

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 30, Kantor Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan rencana, program, dan penganggaran dalam rangka pelaksanaan tugas pertanahan;
- b. Pelayanan, perijinan, dan rekomendasi di bidang pertanahan;
- c. Pengusulan dan pelaksanaan penetapan hak tanah, pendaftaran hak tanah, pemeliharaan data pertanahan dan administrasi tanah aset pemerintah;
- d. Pengelola Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS);
- e. Pelaksanaan pengendalian pertanahan, pengelolaan tanah negara, tanah terlantar dan tanah kritis, peningkatan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat;
- f. Pelaksanaan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, perundang-undangan serta pelayanan pertanahan.

Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi merupakan suatu jaringan pelayanan masyarakat di bidang pertanahan dengan menyajikan berbagai bahan dan kegiatan pengaturan hak atas tanah yang bertugas untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi badan pertanahan nasional di kabupaten Kuantan Singingi.



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

Kantor Wilayah dan Kantor pertanahan. Pada Pasal 30 ayat(1) mengatakan bahwa Wilayah BPN merupakan instansi vertikal dari BPN yang berada disetiap ibukota propinsi. Lebih jauh ayat (2) pasal ini menjelaskan bahwa Kantor Wilayah BPN dalam pelaksanaan tugasnya secara taktis operasional dikoordinir oleh Gubernur selaku kepala Wilayah, sedangkan secara teknis administratif berada dibawah Kepala BPN. Setiap ibukota Kabupaten/ Kotamadya dibentuk Kantor Pertanahan yang dalam pelaksanaan tugasnya secara taktis operasional dikoordinir oleh Bupati/Walikota/Kotamadya selaku Kepala Wilayah, sedangkan teknis administratif berada dibawah Kepala Kantor Wilayah BPN setempat.

Hukum Administrasi Negara pada hakekatnya teramat dibutuhkan dalam peyelenggaraan kebijaksanaan pertanahan oleh Badan Pertanahan di Indonesia

memungkinkan Badan Pertanahan Nasional beserta seluruh jajarannya untuk menjelaskan tugas dan kewenangannya dibidang pertanahan, serta memberikan perlindungan hukum kepada warga masyarakat atas sikap tindak aparatur Badan Pertanahan Nasional.

Sekalipun berkedudukan sebagai lembaga pemerintah non departemental yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden, akan tetapi Badan Pertanahan Nasional terqualifikasi sebagai administrasi negara. Salah satu konsekuensi logisnya, bahwa keputusan/ketetapan yang dikeluarkan di tingkat pusat maupun di tingkat daerah dapat dipersengketakan atau digugat diperadilan administrasi negara, apabila mengakibatkan kerugian bagi warga masyarakat. Ditinjau dari sudut Hukum Administrasi Negara, Badan Pertanahan Nasional bertugas membantu presiden dalam pengelolaan dan pengembangan ke administrasian dibidang pertanahan di Indonesia, yang meliputi : pengaturan penggunaan tanah, penguasaan tanah, pemilikan tanah, pengurusan hak-hak atas tanah, pengukuran dan pendaftaran tanah, serta lain-lain urusan pemerintah yang berkaitan erat dengan masalah pertanahan.

Selanjutnya dalam penetapan persyaratan pemohon hak atas tanah berupa sertifikat tanah maka ada beberapa hal yang harus di penuhi:



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

- a. Mengisi belangko permohonan hak
- b. Kartu tanda penduduk (identitas pemohon)
- c. Kartu keluarga
- d. Bukti perolehan tanah secara beruntun
- e. SPPT-PBB tahun berjalan
- f. Peta bidang tanah
- g. Izin lokasi (khusus penanam modal)
- h. Akta pendirian badan hukum dan pengesahan (perseroan).

Di samping itu dalam pelaksanaan pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah atau hak atas tanah, Badan Pertanahan Nasional Kuantan Singingi memiliki tenaga administrasi.

Jadi melihat kondisi tugas yang cukup memiliki tanggung jawab yang begitu besar pengaruhnya dalam melayani peningkatan kepemilikan atas tanah dan pengaturan hak atas tanah. Oleh sebab itu dalam pencapaian tujuan dan tugas yang begitu besar tidak akan lepas dari perhatian akan volume kerja, kemampuan, pembiayaan pegawai penyediaan, sarana, penempatan kerja serta susunan organisasi tata kerja yang ditetapkan.

Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi memiliki bidang dan bagian yang mempunyai fungsi yang berbeda. Sehingga dibutuhkan penempatan pegawai sesuai dengan kemampuan, pengalaman dan latar belakang pendidikan sesuai dengan bagian dan staf yang ada pada bagian tersebut. Kondisi tingkat pendidikan pegawai yang menjadi salah satu dasar dalam penempatan pegawai sesuai dengan yang diberikan.

Berdasarkan uraian di atas dapat penulis kemukakan beberapa alasan



permasalahan/gejala yang mendasari penelitian ini antara lain

1. Prosedur pengurusan sertifikat tanah di rasakan oleh sebagian masyarakat sangat berbelit-belit sehingga masyarakat jadi enggan untuk mengurus sertifikat tanah mereka.
2. Penetapan Standar biaya yang ditetapkan dalam pembuatan sertifikat tanah yang tidak begitu transparan.
3. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak BPN kepada Masyarakat dalam pembuatan Sertifikat Tanah

Dari fenomena di atas maka penulis tertarik untuk meneliti permasalahan ini dengan judul “ Implementasi Pelayanan Administrasi Sertifikat Hak Milik Atas Tanah Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi.”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dari permasalahan-permasalahan yang telah penulis kemukakan di atas, maka perumusan masalahnya adalah : ”Bagaimanakah Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Sertifikat Hak Milik Atas Tanah Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

- a. Untuk melihat pelaksanaan pelayanan publik dalam penerbitan sertifikat tanah hak milik pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

- a. Bahan informasi dan data bagi Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi.
- b. Bahan informasi bagi penelitian dalam mengkaji hal-hal yang sama di waktu yang akan datang.
- c. Memacu perkembangan Ilmu Administrasi, minimal dapat memperkaya



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

inventaris hasil-hasil penelitian di bidang ilmu administrasi pada umumnya, dan inventaris ilmu penelitian di bidang pemberdayaan Sumber Daya Manusia sebagai salah satu potensi organisasi.

## **STUDI KEPUSTAKAAN**

### **2.1 Studi Kepustakaan**

Dalam rangka pencapain tujuan yang di inginkan dalam suatu organisasi, manajemen merupakan salah satu alat dalam pencapaian tersebut. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan (organisasi), karyawan, karyawan pegawai dan masyarakat. Dengan manajemen daya guna dan hasil guna, unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

Manajemen sumber daya manusia akan semakin menjadi hal penting di organisasi besar. Hal tertentu yang menjadi pemikiran manajemen senior meliputi: kurangnya tenaga teknis, kurangnya manajer yang teruji dan berpengalaman luas, biaya personalia yang sangat besar, tuntutan terhadap praktek personalia yang buruk, peningkatan produktifitas, dan menyediakan kesempatan karir. Soal itu telah memunculkan praktek manajemen sumber daya manusia yang baru dan juga membawa dimensi baru pada pekerjaan fungsi personalia di banyak perusahaan (Simamora, 2004 : 45).

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia, dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Hasibuan, 1990 : 3). Manajemen terdiri dari 6 (enam) unsur yaitu: *Man, Money, Method, Material, Machine* dan *Market*.

Manajemen sebagai suatu seni bukan diartikan seni dalam arti formal yang bisa dihubungkan dengan seni musik, sastra, tari, drama, patung, lukis, dan sebagainya. Yang dimaksud dengan seni di sini ad



seni dalam pengertian yang lebih luas dan

umum merupakan keahlian, kemahiran, kemampuan, serta keterampilan dalam menerapkan prinsip, metode, dan teknis menggunakan *human and natural resources* (terutama *human resources*) secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Sastrohadiwiryono, 2003:23).

Sedangkan fungsi manajemen memiliki hubungan dalam mewujudkan hasil tertentu melalui kegiatan orang-orang lain. Hal ini berarti bahwa SDM berperan penting dan dominan dalam manajemen (Hasibuan, 1990 : 15).

Fayol dalam Sukarna (1992 : 6) menyebutkan bahwa fungsi manajemen antara

lain :

1. *Planning* ( Perencanaan),
2. *Organization* (Pengorganisasian),
3. *Commanding* (Pemberi Perintah),
4. *Coordination* ( Koordinasi),
5. *Controlling* (Pengawasan).

Dan dapat juga dilihat dari sini bahwa kebutuhan manusia merupakan suatu keinginan tertentu bagi pegawai. Adapun keinginan itu dikemukakan Moekijat (1989 : 75) adalah:

1. Kepercayaan oleh atasan dan rekan sekerja



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

2. Kesempatan untuk berkembang
3. Disiplin kerja
4. Menciptakan dan memelihara suasana kerja
5. Rasa aman dalam bekerja.

Aktifitas layanan departemen sumber daya manusia biasanya diartikan sebagai program dan aktifitas sumber daya manusia permanen yang membantu manajer lini dalam menunaikan pekerjaan mereka. Salah satu bagian penting dari peran pelayanan departemen sumber daya manusia adalah menyediakan bagi pembuat keputusan alat dan teknik inovatif yang membantu memecahkan masalah-masalah sumber daya manusia yang menghasilkan pendayagunaan yang lebih besar atas keahlian dan kemampuan sumber daya manusia. Riset menunjukkan bahwa beberapa program sumber daya manusia yang inovatif telah menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam kualitas kehidupan kerja dan menggelumbungkan laba perusahaan (Simamora, 2004 : 33).

Pihak manajemen organisasi merupakan penanggung jawab terciptanya proses kerja sama yang harmonis. Menurut Zulkifli (2005:27) jika upaya itu diiringi dengan tindak profesional dalam hak pengelompokan tugas, pembagian kerja, pendelegasian wewenang, dan merumuskan hubungan kerja maka dapat memberikan daya dan hasil guna yang optimal kepada pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Handoko (2001 : 54), permintaan atau kebutuhan manusia organisasi di waktu akan datang adalah “pusat” kegiatan perencanaan kepegawaian. Hampir semua perusahaan harus membuat prediksi kebutuhan-kebutuhan karyawan (paling tidak secara informal) di waktu yang akan datang, meskipun mungkin tidak perlu mengestimasi sumber-sumber suplainya. Berdasarkan pengertian ini, perencanaan



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

sumberdaya manusia sering hanya diartikan sebagai kegiatan penentuan jumlah (kuantitas) dan jenis (kualitas) karyawan yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi secara optimal.

Sebagai administrator dan penyelenggara urusan pertanahan di Indonesia, Badan Pertanahan Nasional berwenang dalam hal-hal sebagai berikut :

1. Merumuskan kebijaksanaan dan perencanaan penguasaan penggunaan tanah.
2. Merumuskan kebijaksanaan dan perencanaan pengaturan pemilikan tanah berdasarkan prinsip "fungsi sosial" tanah.
3. Melaksanakan pengukuran, pemetaan dan pendaftaran tanah dalam upaya memberikan kepastian hukum atas hak-hak warga masyarakat, badan hukum privat, serta lembaga pemerinthan (publik) di bidang pertanahan.
4. Meyelenggarakan pengurusan hak-hak atas tanah di Indonesia dalam rangka memelihara tertib administrasi di bidang pertanahan.
5. Melaksanakan dan meningkatkan penelitian dan pengembangan bidang pertanahan di Indonesia. (Marbun, 2002 : 385).

Hak-hak atas tanah sebagai mana dimaksud dalam pasal 4 ayat 1 adalah :

1. Hak milik.
2. Hak guna usaha.
3. Hak guna bangunan.
4. Hak pakai.
5. Hak sewa.
6. Hak membuka tanah.
7. Hak memungut hasil hutan.

Sebagai mana dalam undang-undang pertanahan dan agraria tetang apa yang dimaksud dengan hak milik adalah :

Pasal 20 ayat (1,2) yang berbunyi :1, Hak milik adalah hak turun-



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

temurun, terkuat dan terpenuh yang dapat dipunyai orang atas tanah. 2, Hak milik dapat beralih dan dialihkan kepada pihak lain.

Syarat-syarat permohonan hak milik adalah :

1. Hak milik dapat diberikan kepada :
  - a. Warga Negara Indonesia.
  - b. Badan-badan Hukum yang ditetapkan oleh Pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu : Bank Pemerintah ; Badan Keagamaan dan Badan Sosial yang ditunjuk oleh pemerintahan
  
2. Pemberian Hak Milik untuk badan hukum sebagaimana dimaksud pada ayat

(1) huruf *b*, hanya dapat diberikan atas tanah-tanah tertentu yang benar-benar berkaitan langsung dengan tugas pokok dan fungsinya.

Hak milik adalah hak turun-temurun, terkuat, dan terpenuh yang dapat dipunyai orang atas tanah. Hak milik dapat beralih dan dialihkan kepada pihak lain. Pihak yang boleh mendapatkan hak milik atas tanah adalah warga negara Indonesia. Selain itu, atas penepatan Pemerintah, badan-badan hukum juga dapat memiliki hak milik atas tanah. Penetapan ini tentu harus didahului syarat-syarat tertentu yang harus terpenuhi oleh sebuah badan hukum.

Orang asing atau bukan warga negara Indonesia yang karena pewarisan tanpa wasiat atau karena percampuran harta karena perkawinan memperoleh hak milik atas tanah setelah berlakunya UUPA, wajib melepaskan hak miliknya itu dalam jangka waktu satu tahun sejak diperolehnya hak milik tersebut. Warga negara Indonesia yang mempunyai kewarga-negaraan asing (dwi kewarga-negaraan) tidak dapat memiliki tanah dengan status hak milik.

Orang atau badan hukum yang memiliki hak milik atas tanah, harus memiliki bukti hukum atas hak milik tersebut yaitu Sertifikat Hak Milik. (Floritanus, 2007: 6).

Pendaftaran atas bidang tanah dilakukan agar mendapatkan kepastian hukum



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

bagi pemegang hak atas tanah maupun pihak lain yang berkepentingan dengan tanah. Dengan telah melakukan pendaftaran dan mendapatkan sertifikat, pemegang hak atas tanah memiliki bukti yang kuat atas tanah tersebut. Dalam sertifikat tersebut

tercantum data fisik dan data yuridis tanah termasuk jenis haknya. Karna itu, sertifikat atas tanah sangat penting keberadaannya.

Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah menyebutkan pendaftaran atas tanah mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan kepada pemegang hak atas suatu bidang tanah, satuan rumah susun dan hak-hak lain yang terdaftar agar dengan mudah dapat membuktikan dirinya sebagai pemegang hak yang bersangkutan;
2. Untuk menyediakan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan termasuk pemerintah agar dengan mudah dapat memperoleh data yang diperlukan dalam mengadakan perbuatan hukum mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun yang sudah terdaftar; Untuk melaksanakan fungsi informasi tersebut dan data yuridis dari bidang tanah dan satuan rumah susun yang sudah terdaftar untuk umum.
3. Untuk terselenggaranya tertib administrasi pertanahan. Setiap bidang rumah dan satuan rumah susun termasuk peralihan, pembebanan, dan hapusnya hak atas bidang tanah dan hak milik atas satuan rumah susun wajib didaftar.

Sertifikat adalah surat tanda bukti hak sebagai mana dimaksud dalam pasal 19 ayat (2) untuk hak atas tanah, hak pengelolaan, tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan. (florianus, 2007 : 21)

Pada umumnya dalam literatur ilmu administrasi dan manajemen menawarkan sejumlah pendekatan untuk mengetahui dan memahami unsur-unsur dasar rencana. Salah satu diantaranya adalah dengan langkah menganalisis 6 (enam) pertanyaan mendasar mengenai tujuan organisasi yang ingin dicapai. Pertanyaan dimaksud



**Juhanperak**  
e-ISSN : 2722-984X  
p-ISSN : 2745-7761

meliputi :

1. *What* (apa),
2. *Where* (di mana),
3. *When* (kapan/bila),
4. *How* (bagaimana),
5. *Who* (siapa) dan,
6. *Why* (mengapa) (Zulkifli, 2005 : 98).

Manajemen berasal dari kata kerja "*to manage*" yang berarti menangani, mengendalikan, menguasai, mengurus, menyelesaikan sesuatu. Manajer adalah seseorang yang disertai tugas memimpin atau mengurus suatu tugas, lembaga, usaha dan sebagainya.

Untuk memperjelas arti manajemen di bawah ini dikutip beberapa definisi dari para ahli sebagai berikut:

1. Johan D. Millet

Manajemen adalah proses memimpin dan melancarkan pekerjaan dari orang-orang yang terorganisir secara formal sebagai kelompok untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

2. Ralph C. Davis

Manajemen adalah fungsi dari pada setiap pimpinan eksekutif.

3. Ordway Tead

Manajemen adalah proses dan perangkat yang mengarahkan serta membimbing kegiatan-kegiatan suatu organisasi/administrasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Sufian, 2003 : 15).

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Anwar, 2002 : 2).

Selanjutnya setiap pekerjaan dikatakan efektif apabila pencapaian sasaran yang



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

telah ditetapkan suatu organisasi dapat dicapai dengan standar (batas waktu yang telah ditemukan dan sesuai dengan tugas yang dilaksanakan) dan hasilnya secara objektif dan faktual. Usaha untuk menentukan ukuran yang efektif dalam suatu pekerjaan ini amatlah sulit, karena sering kali pekerjaan itu begitu kompleks sehingga sulit ada ukuran yang pasti.

Selanjutnya Osborne dan Gaebler dalam Syafeei (1999:117) yang mengutip pendapat dalam buku mereka yang mengguncang Amerika Serikat berjudul *Reinventing Government*, mengupayakan peningkatan publik oleh birokrasi pemerintah yaitu dengan memberi wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi. Karena mereka menyadari pemerintah itu milik rakyat bukan rakyat milik kekuasaan pemerintah.

Pelayanan adalah proses sosial, dan manajemen merupakan kemampuan untuk mengarahkan proses-proses sosial. Sedangkan kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (*Conformance to specification*) dimana kualitas ini

dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukan kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa (Gaspares dalam Yusrina, 2006:22)

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya dalam mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*Customer satisfaction*).

Selanjutnya Yusrina (2006:34) yang mengutip pendapat Nurmandi, menyatakan ciri-ciri pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Tidak dapat memilih konsumen
2. Perannya dibatasi oleh peraturan perundang-undangan
3. Politik menginstitutionalkan konflik
4. Pertanggung jawaban yang kompleks
5. Sangat sering diteliti



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

6. Semua tindakan harus mendapat justifikasi
7. Tujuan dan *output* sulit diukur atau ditentukan

Dan selanjutnya menurut Soedjadi (1990 : 31) mengemukakan bahwa suatu proses pelaksanaan kerja, efisiensi harus memenuhi persyaratan yang pada pokoknya bertujuan :

1. Menghindari terjadinya pemborosan didalam penggunaan faktor tenaga bekerja, waktu, ruang dan sebagainya.
2. Menghindari kemacetan dan kesimpangsiuran dalam proses pencapaian tujuan.
3. Menjamin adanya pembagian kerja dan pembagian waktu.

Menurut Yoeti ( 1990 : 20) mengemukakan bahwa pada faktor pelayanan terdapat beberapa hal yang mempengaruhi keberhasilan pelayanan yang diberikan yaitu :

1. Adalah faktor pelayanan yang terdiri dari,
  - a. Ketetapan pelayanan.
  - b. Kecepatan pelayanan.
  - c. Keramahan pelayanan.
  - d. Kemudahan pelayanan.
  - e. Fasilitas pelayanan dan pengawasan pelayanan.
2. Adalah faktor masyarakat yaitu hal-hal yang berasal dari masyarakat yang diperkirakan dapat mempengaruhi partisipasi masyarakat sebagai subjek pajak untuk melaksanakan kewajibannya.
3. Adalah faktor petugas yaitu kualitas kerja dan kualitas pelaksanaan kerja yang dimiliki petugas dalam melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan didukung oleh kemampuannya melaksanakan tugas tersebut.

Pelayanan adalah penyampaian informasi maupun bantuan tenaga pikiran dari



**Juhanperak**  
e-ISSN : 2722-984X  
p-ISSN : 2745-7761

pegawai untuk mempengaruhi sikap dan tingkah laku, yang terpenting yang menjadi tolak ukur untuk mengukur aau mengetahui apakah fungsi-fungsi pelayanan itu secara keseluruhan telah dilaksanakan dengan baik atau tidak.

Pelayanan yang baik mencerminkan fungsi-fungsi pelayanan yang telah dilaksanakan sesuai prosedur sebaliknya jika pelayanan pegawaimkurang baik, berarti penerapan fungsi-fungsi pelayanan dalam suatu lembaga belum berjalan secara maksimal atau kurang baik.

Setiap orang mengharapkan pelayanan yang unggul yaitu suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani pelanggan cara memuaskan sedangkan menurut Yusrina (2006:26) yang mengutip pendapat Zeithmal, menyatakan bahwa tolak ukur kualitas pelayanan dapat diukur oleh 10 dimensi yaitu:

1. *Tangibles*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. *Realiability*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang disajikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemampuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. *Courtesy*, sikap dan perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya.
8. *Acces*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communications*, kemampuan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan bila ada yang diberikan informasi baru.



**Juhanperak**  
e-ISSN : 2722-984X  
p-ISSN : 2745-7761

10. *Understanding the Customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Jadi, pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut:

1. Biayanya relatif harus lebih rendah,
2. Waktu untuk mengerjakannya relatif cepat, dan
3. Mutu yang diberikan relatif lebih bagus (Syafeei, 2003 : 116)

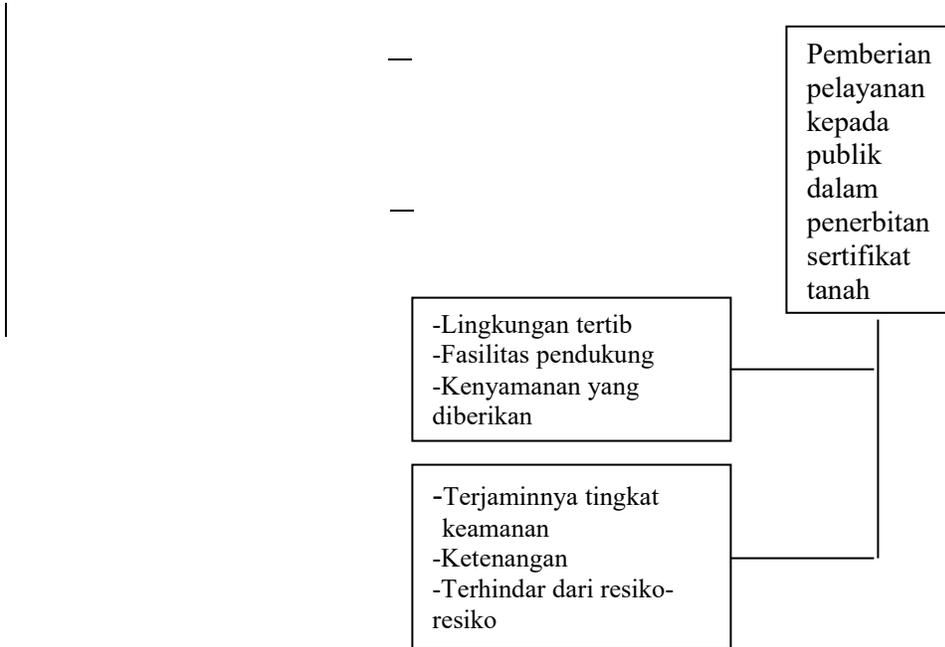
Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia (Menpan) Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 juga memberikan pedoman bahwa tolak ukur dalam meningkatkan pelayanan publik akan diberikan kepada masyarakat terutama mengenai pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan publik (suatu study pelayanan adm. Sertifikat hak milik atas tanah pada badan pertanahan nasional Kabupaten Kuantan Singingi memiliki prinsip sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
3. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
4. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
5. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
6. Keyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;



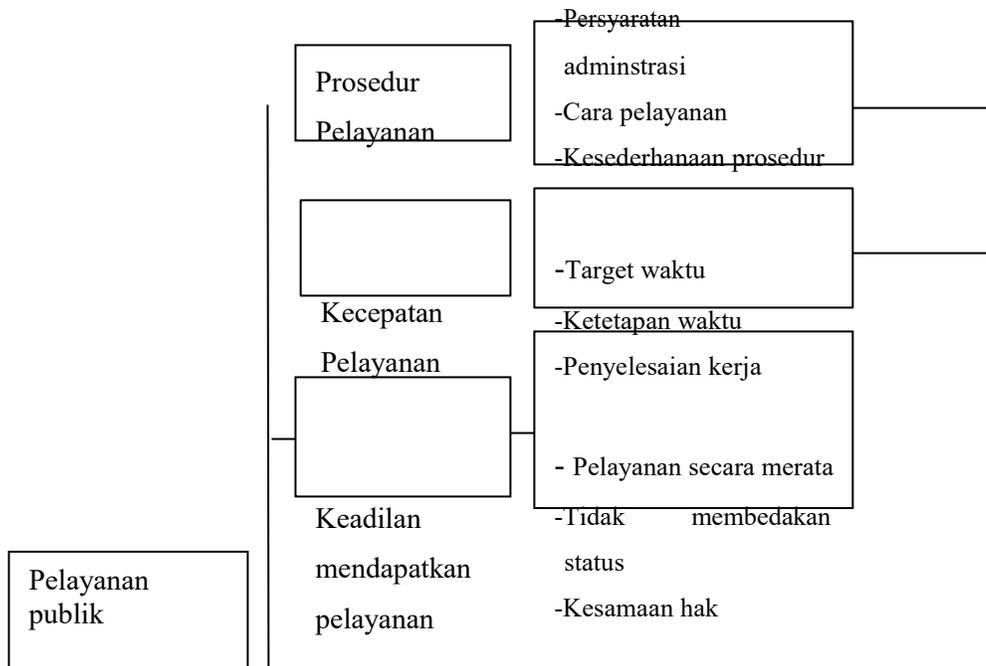
**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

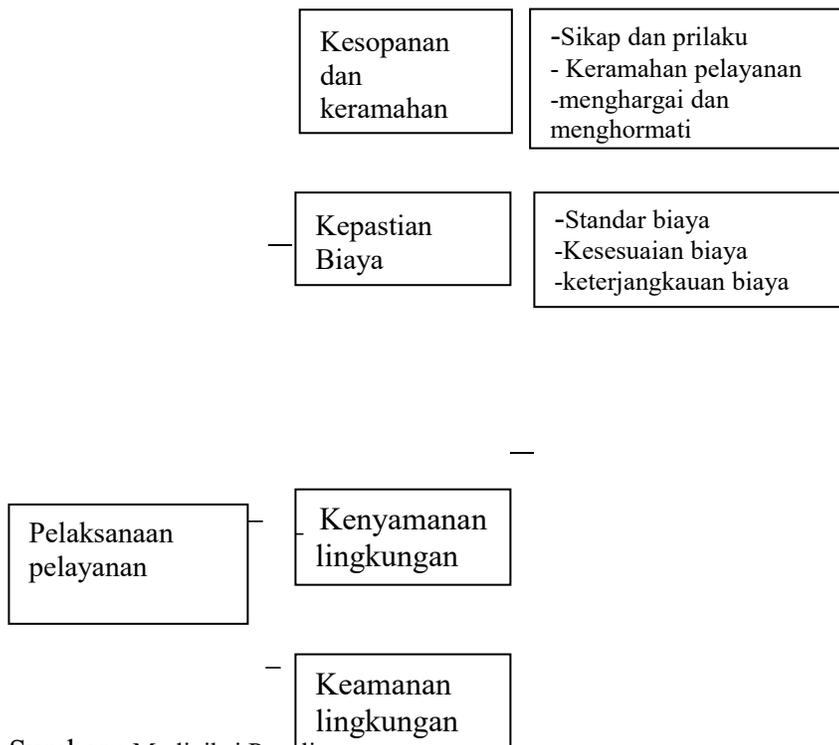
7. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.



## 2.2 Kerangka Pemikiran

**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**





Sumber : Modiviksi Penulis

### **2.3 Konsep Operasional**

Untuk menghilangkan serta menghindari dari kesalah fahaman beberapa konsep ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan dalam konsep operasional sebagai berikut :

1. Prosedur yaitu merupakan salah satu syarat dalam kepengurusan pembuatan sertifikat tanah dimana setiap masyarakat harus mengikuti prosedur yang ada. Prosedur merupakan kejelasan yang diberikan pada masyarakat dalam memberikan suatu pelayanan serta jelas pula unit-unit kerjanya di dalam kantor. Kejelasan dari kepastian adanya kejelasan mengenai :



**Juhanperak**  
e-ISSN : 2722-984X  
p-ISSN : 2745-7761

- a. Prosedur / tata cara pelayanan umum.
  - b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknik maupun administrasi.
  - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
  - d. Rincian biaya / tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
  - f. Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerima permohonan / kelengkapan sebagai alat untuk memastikan mulai dari proses pelayanan umum hingga penyelesaiannya.
  - g. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
2. Kecepatan Pelayanan merupakan penyelesaian suatu pelayanan harus diperhatikan ketetapan waktu jangan sampai mengundur-undur waktu sehingga yang ada terbengkalai. Pelaksanaan pelayanan dapat diselenggarakan dalam waktu yang telah ditentukan, pelaksanaan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan produk pelayanan publik diterima dengan benar tepat, dan sah.
  3. Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu dalam pemberian pelayanan tersebut harus memiliki ruang lingkup yang luas dengan adanya pembagian pelayanan secara merata dan adil tanpa membedakan status sosial masyarakat.
  4. Kesopanan, dan keramahan petugas merupakan pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan ramah serta santun dalam memberikan pelayanan



kepada masyarakat. Dalam kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan

pelanggan (internal maupun eksternal). Seperti petugas keamanan, staf pegawai pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah dan seluruh pegawai di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi.

5. Kepastian biaya pelayanan yaitu adanya biaya yang wajar, pemungutan biaya tidak menimbulkan biaya yang tinggi, dan keterjangkauan masyarakat terhadap biaya yang ditetapkan serta kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
6. Kenyamanan lingkungan yaitu adanya sarana dan prasarana penunjang dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan mencapai hasil yang maksimal dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada pelayanan.
7. Keamanan Pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan atau pun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan

## 2.4 Operasional Variabel

Tabel II. 1 : Operasional Variabel

Konsep	Variabel	Indikator	Item penilaian	Ukuran
Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara	Pelayanan Publik	1. Prosedur pelayanan	-Persyaratan administrasi -Cara pelayanan -Kesederhanan prosedur	Baik Cukup baik Kurang Baik
		2. Kecepatan		Baik



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

pelayanan publik sebagai		pelayanan	-Target waktu -Ketetapan	Cukup baik
--------------------------	--	-----------	-----------------------------	------------



upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan(Menurut Kepmen Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004).			waktu	Kurang Baik
			-Penyelesaian kerja	
		3.Keadilan		Baik
		mendapatkan pelayanan	-Pelayanan yang merata	Cukup baik
			-Tidak membedakan status	Kurang Baik
			-Kesamaan hak	
	4.Kesopanan dan keramahan petugas		Baik	
		-Sikap dan perilaku	Cukup baik	
		-Keramahan pelayanan	Kurang Baik	
		-menghargai dan menghormati		
	5.Kepastian biaya		Baik	
		-Standar biaya	Cukup baik	
		-Kesesuaian biaya	Kurang Baik	
	6.Kenyamanan lingkungan		Baik	
		-keterjangkauan biaya	Cukup baik	
		-Lingkungan tertib	Kurang Baik	
		-Fasilitas pendukung		



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

		7.Keamanan pelayanan	-Kenyamanan yang diberikan  -Terjaminnya tingkat keamanan  -Ketenangan  -Terhindar dari resiko-resiko	Baik  Cukup baik  Kurang Baik
--	--	----------------------	---	---

Sumber : Modifikasi penulis



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

Pengukuran terhadap indikator variabel diklafikasikan menjadi 3 bagian kategori penilaian yaitu : Baik, Cukup baik dan Kurang baik, penilaian berdasarkan 3 kategori ukuran dilakukan melalui pendekatan *Skala likert* yakni dengan memberikan nilai skor atas setiap alternative tanggapan responden dari sejumlah item pertanyaan yang diajukan. Jika penilaian baik diberi skor 3, cukup baik diberi skor 2, dan kurang baik diberi skor 1.

Untuk variabel ” Pelayanan Publik ” ini memiliki 7 (tujuh) indikator yaitu; Prosedur Pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kepastian biaya pelayanan, Kenyamanan lingkungan, dan Keamanan Pelayanan. Untuk mengukur variabel dalam penelitian ini diajukan 21 (dua puluh satu) item pertanyaan berdasarkan nilai skor yang ditetapkan untuk 14 (empat belas) orang responden dari pegawai dan 20 (dua puluh) orang responden dari masyarakat.

Adapun pengukuran variabel terhadap 34 orang responden yaitu dengan skor tertinggi 2142 dan skor terendah 714 dengan jarak interval 475, dengan demikian penilaian terhadap variabel ”Pelayanan Publik” dinyatakan :

**Baik** : Apabila indikator Prosedur Pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kepastian biaya pelayanan, Kenyamanan pelayanan, Keamanan Pelayanan yang diperoleh dari tanggapan responden 1666-2142

**Cukup baik** : Apabila indikator Prosedur Pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kepastian biaya pelayanan, Kenyamanan pelayanan,



**Juhanperak**  
e-ISSN : 2722-984X  
p-ISSN : 2745-7761

Keamanan Pelayanan yang diperoleh dari tanggapan responden  
1190-1665

Kurang baik : Apabila indikator Prosedur Pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kepastian biaya pelayanan, Kenyamanan pelayanan, Keamanan Pelayanan yang diperoleh dari tanggapan responden  
714-1189

Untuk mengetahui tanggapan responden pegawai mengenai "Pelayanan Publik" perlu ada suatu teknik pengukuran yang dapat dinilai melalui indikator sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan, pengukurannya adalah dengan memberikan 3 item pertanyaan dengan skor tertinggi 126 dan skor terendah 42, dengan jarak interval 27 dan dinyatakan sebagai berikut :

Baik :Apabila dalam prosedur pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi berjalan baik dengan skor 98-126

Cukup baik :Apabila dalam prosedur pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi berjalan cukup baik dengan skor 70-97

Kurang baik :Apabila dalam prosedur pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi kurang baik dengan skor 42-69

2. Kecepatan Pelayanan, pengukurannya adalah dengan memberikan 3 item pertanyaan dengan skor tertinggi 126 dan skor terendah 42, dengan jarak interval 27 dan dinyatakan sebagai berikut :

Baik :Apabila dalam kecepatan pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

berjalan baik dengan skor 98-126

Cukup baik :Apabila dalam kecepatan pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi berjalan cukup baik dengan skor 70-97

Kurang baik :Apabila dalam kecepatan pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi kurang baik dengan skor 42-69

3. Keadilan mendapatkan Pelayanan, pengukurannya adalah dengan memberikan 3 item pertanyaan dngan skor tertinggi 126 dan skor terendah 42, dengan jarak interval 27 dan dinyatakan sebagai berikut :

Baik :Apabila dalam keadilan mendapatkan pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi berjalan baik dengan skor 98-126

Cukup baik :Apabila dalam keadilan mendapatkan pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi berjalan cukup baik dengan skor 70-97

Kurang baik :Apabila dalam keadilan mendapatkan pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi kurang baik dengan skor 42-69

4. Kesopanan dan keramahan, pengukurannya adalah dengan memberikan 3 item pertanyaan dngan skor tertinggi 126 dan skor terendah 42, dengan jarak interval 27 dan dinyatakan sebagai berikut :

Baik :Apabila dalam kesopanan dan keramahan petugas penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kuantan Singingi berjalan baik dengan skor 98-126



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

Cukup baik :Apabila dalam kesopanan dan keramahan petugas penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi berjalan cukup baik dengan skor 70-97

Kurang baik :Apabila dalam kesopanan dan keramahan petugas penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi kurang baik dengan skor 42-69

5. Kepastian biaya pelayanan, pengukurannya adalah dengan memberikan 3 item pertanyaan dngan skor tertinggi 126 dan skor terendah 42, dengan jarak interval 27 dan dinyatakan sebagai berikut :

Baik :Apabila dalam kepastian biaya pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi berjalan baik dengan skor 98-126

Cukup baik :Apabila dalam kepastian biaya pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi berjalan cukup baik denngan skor 70-97

Kurang baik :Apabila dalam kepastian biaya penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi kurang baik dengan skor 42-69

6. Kenyamanan lingkungan, pengukurannya adalah dengan memberikan 3 item pertanyaan dngan skor tertinggi 126 dan skor terendah 42, dengan jarak interval 27 dan dinyatakan sebagai berikut :

Baik :Apabila dalam kenyamanan lingkungan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi berjalan baik dengan skor 98-126

Cukup baik :Apabila dalam kenyamanan lingkungan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi berjalan cukup baik dengan skor 70-97



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

Kurang baik :Apabila dalam kenyamanan lingkungan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi kurang baik dengan skor 42-69

7. Keamanan pelayanan, pengukurannya adalah dengan memberikan 3 item pertanyaan dngan skor tertinggi 126 dan skor terendah 42, dengan jarak interval 27 dan dinyatakan sebagai berikut :

Baik :Apabila dalam keamanan pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi berjalan baik dengan skor 98-126

Cukup baik :Apabila dalam keamanan pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi berjalan cukup baik dengan skor 70-97

Kurang baik :Apabila dalam keamanan pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi kurang baik dengan skor 42-69

Untuk mengetahui tanggapan responden masyarakat mengenai ”Pelayanan Publik” perlu ada suatu teknik pengukuran yang dapat dinilai melalui indikator sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan, pengukurannya adalah dengan memberikan 3 item pertanyaan dengan skor tertinggi 180 dan skor terendah 60, dengan jarak interval 39 dan dinyatakan sebagai berikut :

Baik :Apabila dalam prosedur pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi berjalan baik dengan skor 140-180

Cukup baik :Apabila dalam prosedur pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi berjalan cukup baik dengan skor 100-139



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

Kurang baik :Apabila dalam prosedur pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi kurang baik dengan skor 60-99

2. Kecepatan Pelayanan, pengukurannya adalah dengan memberikan 3 item pertanyaan dngan skor tertinggi 180 dan skor terendah 60, dengan jarak interval 39dan dinyatakan sebagai berikut :

Baik :Apabila dalam kecepatan pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi berjalan baik dengan skor 140-180

Cukup baik :Apabila dalam kecepatan pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi berjalan cukup baik dengan skor 100-139

Kurang baik :Apabila dalam kecepatan pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi kurang baik dengan skor 60-99

3. Keadilan mendapatkan Pelayanan, pengukurannya adalah dengan memberikan 3 item pertanyaan dngan skor tertinggi 180 dan skor terendah 60, dengan jarak interval 27 dan dinyatakan sebagai berikut :

Baik :Apabila dalam keadilan mendapatkan pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi berjalan baik dengan skor 140-180

Cukup baik :Apabila dalam keadilan mendapatkan pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi berjalan cukup baik dengan skor 100-139

Kurang baik :Apabila dalam keadilan mendapatkan pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten



Kuantan Singingi kurang baik dengan skor 60-99

4. Kesopanan dan keramahan, pengukurannya adalah dengan memberikan 3 item pertanyaan dengan skor tertinggi 180 dan skor terendah 60, dengan jarak interval 39 dan dinyatakan sebagai berikut :

**Baik** :Apabila dalam kesopanan dan keramahan petugas penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi berjalan baik dengan skor 140-180

**Cukup baik** :Apabila dalam kesopanan dan keramahan petugas penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi berjalan cukup baik dengan skor 100-139

**Kurang baik** :Apabila dalam kesopanan dan keramahan petugas penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi kurang baik dengan skor 60-99

5. Kepastian biaya pelayanan, pengukurannya adalah dengan memberikan 3 item pertanyaan dengan skor tertinggi 180 dan skor terendah 60, dengan jarak interval 39 dan dinyatakan sebagai berikut :

**Baik** :Apabila dalam kepastian biaya pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi berjalan baik dengan skor 140-180

**Cukup baik** :Apabila dalam kepastian biaya pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi berjalan cukup baik dengan skor 100-139

**Kurang baik** :Apabila dalam kepastian biaya penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi kurang baik dengan skor 60-99

6. Kenyamanan lingkungan, pengukurannya adalah dengan memberikan 3 item



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

pertanyaan dengan skor tertinggi 180 dan skor terendah 60, dengan jarak interval 27 dan dinyatakan sebagai berikut :

**Baik** :Apabila dalam kenyamanan lingkungan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi berjalan baik dengan skor 140-180

**Cukup baik** :Apabila dalam kenyamanan lingkungan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi berjalan cukup baik dengan skor 100-139

**Kurang baik** :Apabila dalam kenyamanan lingkungan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi kurang baik dengan skor 60-99

7. Keamanan pelayanan, pengukurannya adalah dengan memberikan 3 item pertanyaan dengan skor tertinggi 180 dan skor terendah 60, dengan jarak interval 39 dan dinyatakan sebagai berikut :

**Baik** :Apabila dalam keamanan pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi berjalan baik dengan skor 140-180

**Cukup baik** :Apabila dalam keamanan pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi berjalan cukup baik dengan skor 100-139

**Kurang baik** :Apabila dalam keamanan pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi kurang baik dengan skor 60-99

## **METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**



Untuk memperoleh data dan informasi dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan penelitian survey (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi yang besar mau pun kecil, akan tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut.

### 3.2 Populasi dan Sampel

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi sebagai pelaksana pelayanan dari instansi tersebut dan masyarakat Sedangkan yang dijadikan sampel adalah dari sebagian pegawai terlibat langsung dalam proses penerbitan sertifikat hak milik atas tanah dan masyarakat yang sedang mengurus sertifikat tanah dan yang telah memiliki sertifikat tanah untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel.

Tabel III.1: Jumlah populasi dan sampel menurut bagian / seksi pekerjaan pada kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi

No	Unit Populasi	Jumlah	
		Populasi	Sampel
1	Kepala Kantor	1	1
2	Tata Usaha	6	2
3	Seksi survei, Pengaturan dan Pemetaan	8	3
4	Seksi Hak Atas Tanah dan Pendaftaran Hak	4	3
5	Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan	3	1
6	Seksi Sengketa, Konflik dan Perkara	2	1
7	Masyarakat	10	10
8	Jumlah	34	21

Sumber : Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi 2021

### 3.3 Teknik Penarikan Sampel

36

Untuk penarikan sampel ini, penulis menggunakan teknik secara acak, dimana



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

hanya sebagian populasi pegawai saja yang dijadikan sampel, sedangkan masyarakat diambil dari masyarakat yang sedang mengurus sertifikat tanah dan yang sudah selesai mengurus atau mengambil sertifikat dengan menggunakan teknik penarikan sampel insidental sampling, yaitu penentuan sampel ditetapkan pada saat melakukan penelitian.

### **3.4 Lokasi penelitian**

Yang menjadi lokasi dalam penelitian ini adalah instansi terkait yang dipercaya pemerintah untuk mengatur segala urusan yang berhubungan dengan pertanahan nasional. Dan adapun instansi tersebut adalah Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun alasan penulis memilih lokasi penelitian ini karena instansi ini merupakan salah satu pelaksanaan pembangunan daerah dalam bidang pertanahan pelayanan kepada masyarakat. Karna Badan Pertanahan suatu instansi yang sangat berpengaruh terhadap pembangunan suatu daerah serta badan yang berhak mengatur semua tentang tanah. Baik hak atas tanah, hak peralihan, serta pembuatan sertifikat tanah.

### **3.5 Jenis Dan Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang diperlukan yaitu:

- a. Data tentang pelaksanaan pelayanan pegawai yang dilihat dari : ketetapan pelayanan, kecepatan pelayanan, keramahan pelayanan, kemudahan pelayanan, fasilitas pelayanan, dan pengawasan pelayanan.
- b. Data tentang hambatan pelaksanaan pelayanan.

#### **1. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui tinjauan pustaka baik**



**Juhanperak**  
e-ISSN : 2722-984X  
p-ISSN : 2745-7761

melalui buku, jurnal penelitian, data yang diperoleh berupa dokumen-dokumen, struktur organisasi, dan tugas serta fungsi masing-masing bidang dari Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Kuantan Singingi

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Kuesioner, yaitu dengan membuat daftar pertanyaan yang ditunjukkan kepada berbagai pihak untuk memperoleh informasi, data dan keterangan yang dibutuhkan, Dalam hal ini penulis membuat data kuesioner yang penulis tunjukkan kepada para pegawai Dinas Badan Pertahan Nasional, dan masyarakat sebagai pengguna jasa, Dalam penulisan data kuesioner ini penulis hanya akan menanyakan hal-hal yang dianggap penting yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan publik.
- b. Observasi, yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian mengenai berbagai kenyataan dan masalah yang sedang dihadapi khususnya dalam hal pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Wawancara langsung dengan objek penelitian yaitu para pegawai yang berada di Dinas Badan Pertanahan serta masyarakat sebagai pengguna jasa pembuatan setrtifikat tanah.

### **3.7 Teknik Analisa Data**

Setelah data dan informasi dikumpulkan dari data sekunder dan data primer yang penulis peroleh dengan menggunakan metode kuesioner, observasi, wawancara



kemudian untuk memperoleh hasil dan kemudian dikelompokkan menurut masing-masing variabel beserta indikatornya. Kemudian data dianalisa secara kuantitatif dan kualitatif dengan menggunakan alat bantu tabel frekuensi.

### 3.8 Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian

Penelitian ini dimulai pada bulan Mei tahun 2021 dan diperkirakan akan berakhir pada bulan Agustus 2021. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel III.2. Jadwal waktu kegiatan penelitian tentang pelaksanaan pelayanan publik dalam penerbitan sertifikat tanah pada Badan Pertanahan Nasional Kab. Kuantan Singingi

NO	JENIS KEGIATAN	BULAN DAN MINGGU KE												KET					
		Mei				Juni				Juli					Agustus				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		1	2	3	4	
1	Persiapan dan penyusunan UP	√																	
2	Seminar UP		√																
3	Riset			√															
4	Penelitian lapangan				√	√	√	√	√										
5	Pengolahan dan analisis data									√	√	√	√						
6	Konsultasi bimbingan skripsi													√	√	√			
7	Ujian skripsi																		√
8	Revisi dan pengesahan skripsi																		√
9	Pengadaan serta penyerahan skripsi																		√



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

## **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

### **4. 1 Sejarah Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Kuantan Singingi**

Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Kuantan Singingi yang beralamat di Jl. Barangan II Desa Beringin Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi berdiri pada tahun 2000 di Kabupaten Kuantan Singingi. Sebelumnya kantor Pertanahan tersebut terletak di Kabupaten Indragiri Hulu, Karena pada waktu itu Kuantan Singingi masih satu Kabupaten dengan Kabupaten Indragiri Hulu. Sejak Pemekaran kabupaten, Badan Pertanahan dibuka pula di Kabupaten Kuantan Singingi yang pertama berada di lokasi Jl. Perintis Kemerdekaan Kelurahan Sungai Jering dengan tempat ruko. Setelah lama berada di ruko jl. Perintis Kemerdekaan Kelurahan Sungai Jering Kantor Pertanahan pindah ke Jl. Barangan II Beringin Teluk yang merupakan kantor tetap saat ini pada bulan April Tahun 2014 yang mendapat lahan dari Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi yang dihibahkan. Adapun Kepala Kantor Pertanahan pertama adalah Bapak Syarif, yang kedua adalah Bapak Ir. Edi Rahmad dan selanjutnya melakukan pergantian pimpinan sebanyak 8 kali dan sekarang dipimpin oleh seorang wanita bernama Ibu Risna Virgianti, SH.

### **4.2 Visi, Misi, Moto Pelayanan dan Maklumat Pelayanan**

Visi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi “Terwujudnya Indonesia yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong, yaitu Manjadi Kantor Pertanahan yang mampu mewujudkan penataan

pertanahan yang berkeadilan dan menjamin kepastian hukum dan hak atas tanah dengan meningkatkan peran serta masyarakat melalui pelayanan prima dalam menunjang program pembangunan Kabupaten Kuantan Singingi.

Misi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan dan administrasi pertanahan sesuai dengan

2. tuntutan masyarakat dan perkembangan daerah;
3. Meningkatkan penataan penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemamfaatan tanah dalam rangka pemberdayaan masyarakat;
4. Penyediaan informasi pertanahan untuk keperluan masyarakat, pembangunan dan kegiatan investasi;
5. Meningkatkan sinkronisasi penyelesaian sengketa di bidang pertanahan;
6. Meningkatkan kapasitas kelembagaan pertanahan di Kabupaten Kuantan Singingi.

Moto pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi yaitu : “Bekerja Sepenuh Hati Demi Pelayanan Terbaik”.

Maklumat Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi yaitu : “Dengan ini, Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila terjadi pelanggaran kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang - undangan yang berlaku”.

#### **4.3 Tugas pokok dan Fungsi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi**

Tugas adalah pekerjaan yang menjadi tanggung jawab Aparatur Sipil Negara (ASN) sedangkan fungsi adalah peranan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Aparatur Sipil Negara (ASN), berikut tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang dan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional.

#### **4.4 Struktur Organisasi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi**

Struktur organisasi merupakan susunan dalam suatu organisasi terhadap jabatan atau kedudukan serta pembagian tugas dalam suatu organisasi. Struktur organisasi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan Peraturan Menteri ATR/BPN RI Nomor 38 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional.

Berikut ini merupakan struktur organisasi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi.

### **STRUKTUR ORGANISASI BADANPERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI  
**RISNA VIRGIANTI, SH**  
NIP. 19630827 198503 2 001

Kepala Subbagian Tata Usaha  
**ARIYANTI SIREGAR, SE**  
NIP. 19760413 199803 2 003

Kepala Urusan Perencanaan,  
Evaluasi dan Pelaporan  
**SUSAN NURUL H. A.Md**  
NIP. 19881024 200912 2 001

Kepala Seksi Infrastruktur  
Pertanahan  
**MUHAMMAD KHOMSADI, S.ST**  
NIP. 19800522 200112 1 008

Kepala Seksi Hubungan Hukum  
Pertanahan  
**SYAMSURI, SE**  
NIP. 19620508 198603 1 004

Kepala Seksi Penataan  
Pertanahan  
**NANDA ANDHYKA P. SH**  
NIP. 19840618 200502 1 001

Kepala Seksi  
Pengadaan Tanah  
**YENITA ZULFANUR, SH**  
NIP. 19640116 199102 2 001

Kepala Sub Seksi Pengukuran  
dan Pemetaan Dasar dan Tematik  
**YONA DWI LESTARI, S.Tr**  
NIP. 19880422 200903 2 001

Kepala Sub Seksi Penetapan Hak  
Tanah & Pemberdayaan Hak Tanah  
Masyarakat  
**MUHAMMAD IQBAL, SE**  
NIP. 19850901 200912 1 002

Kepala Sub Seksi Penataan  
Tanah & Kawasan tertentu  
**SINGGIH ARIWIBOWO, ST**  
NIP. 19900411 201801 1 002

Kepala Subseksi Pemamfaatan Tanah  
Pemerintah & Penilaian Tanah  
**SATRIA NANDA**  
NIP. 19661120 198703 1 002

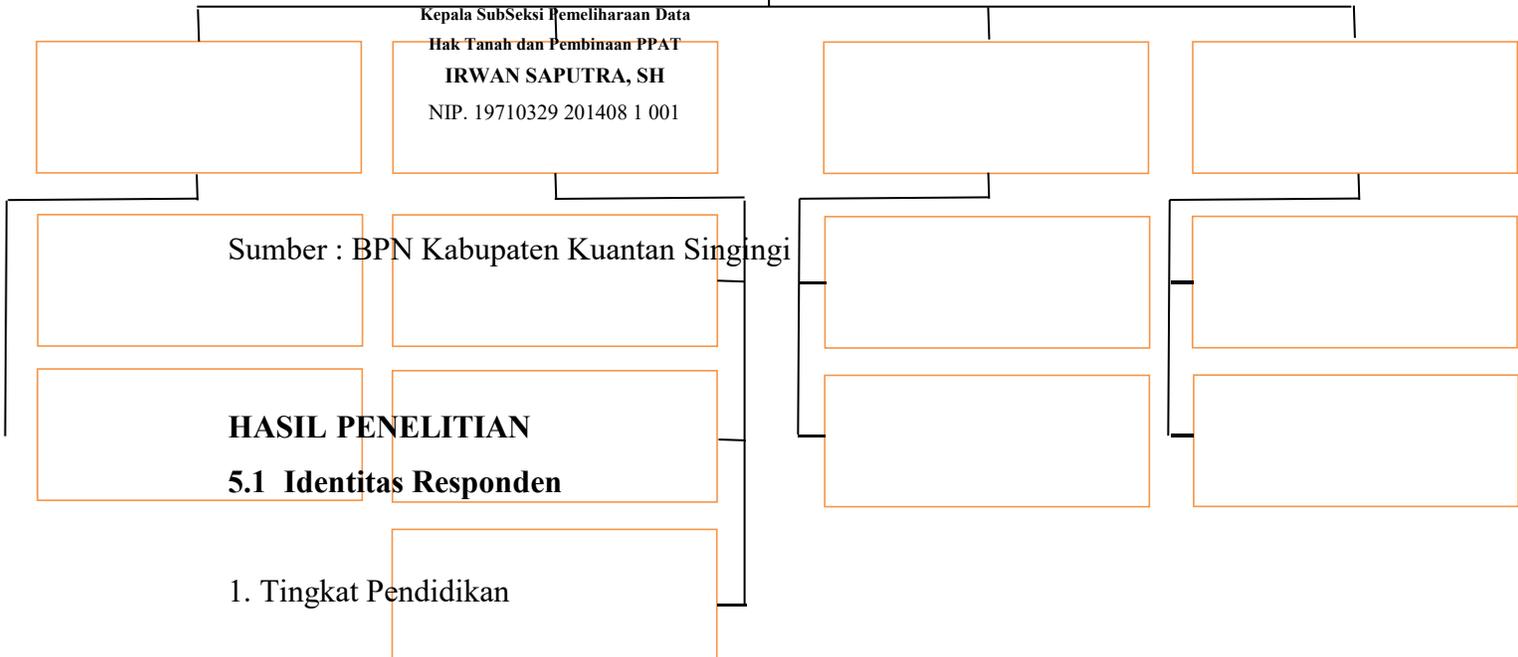
Kepala Sub Seksi Pengukuran  
dan Pemetaan Kadastral  
**WIJAYA AGUS TRISNAWAN, A.Md**  
NIP. 19860827 200903 1 002

Kepala Sub Seksi Pendaftaran Hak  
Tanah  
**YUNITA ARIANI, SH**  
NIP. 19730612 201408 2 002

Kepala Sub Seksi Landreform  
dan Konsolidasi Tanah  
**HERU MULYANA**  
NIP. 19690112 200212 1 003

Pit. Kepala Subseksi Fasilitas  
Pengadaan dan Penetapan Tanah  
Pemerintah  
**SONI MUHAMMAD ICHSAN**  
NIP. 19720315 199103 1 002

Kepala Sub Seksi Pemeliharaan Data  
Hak Tanah dan Pembinaan PPAT  
**IRWAN SAPUTRA, SH**  
NIP. 19710329 201408 1 001



Dalam penelitian ini identitas responden diperlukan guna memberikan gambaran mengenai identitas responden yang akan menjawab maksud dan tujuan penelitian baik berupa wawancara maupun kuesioner.

Dalam hal ini faktor pendidikan merupakan hal yang penting didalam menunjang pembangunan, sehingga tuntutan pendidikan bagi masyarakat terus diupayakan untuk persiapan kader-kader pembangunan yang diperlukan.

Berdasarkan hasil penelitian pada pegawai kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi, maka terlihat bahwa jenjang pendidikan responden terdiri dari SD dan PT (Perguruan Tinggi). Untuk lebih jelasnya mengenai identitas responden dari segi pendidikan ini, berikut akan dipaparkan tingkat pendidikan pegawai Badan Pertanahan Kabupaten Kuantan Singingi dari tabel berikut:

41

Tabel V.1 : Jumlah responden pegawai Kantor BPN Kab. Kuantan Singingi berdasarkan tingkat pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	-	-
2	SLTP	-	-
3	SLTA	2	14.28
4	Sarjana Muda	1	7.14
5	Perguruan Tinggi	11	78.58
	Jumlah	14	100

Sumber : Hasil penelitian lapangan 2021

Dari tabel V.1 diatas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden pegawai sebagian besar adalah tamatan PT ( Perguruan Tinggi ) yang berjumlah 11 orang atau 78.58%, untuk tamatan Sarjana Muda sebanyak 1 orang atau 7.14%, untuk tamatan SLTA sebanyak 2 orang atau 14.28%.

Jika dilihat dari tabel diatas tingkat pendidikan pegawai yang mendominasi adalah tamatan PT ( Perguruan Tinggi ), yaitu sebanyak 11 Orang atau sama dengan 78.58%.

Sedangkan untuk tingkat pendidikan dari responden masyarakat akan ditampilkan melalui tabel sebagai berikut:

Tabel V.2 : Responden masyarakat berdasarkan tingkat pendidikan



No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	-	-
2	SLTP	-	-
3	SLTA	11	55%
4	Sarjana Muda	4	20%
5	Perguruan Tinggi	5	25%
	Jumlah	20	100%

Sumber : Hasil penelitian lapangan 2021

Dari tabel V.2 diatas jelas bahwa dari 20 responden masyarakat untuk tingkat pendidikan PT (Perguruan Tinggi) sebanyak 5 orang atau sama dengan 25%, dan untuk tingkat pendidikan Sarjana Muda sebanyak 4 orang atau sama dengan 20%, sedangkan untuk tingkat pendidikan SLTA yaitu sebanyak 11 orang atau sama dengan 55%. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari 20 orang responden masyarakat untuk tingkat pendidikan SLTA mendominasi yaitu sebanyak 11 orang atau sama dengan 55%.

Jika dilihat dari tabel diatas tingkat pendidikan masyarakat yang mendominasi adalah tamatan SLTA, yaitu sebanyak 11 Orang atau sama dengan 55%.

## 2. Pegawai Menurut Golongannya Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kuantan Singingi

Disamping itu dapat juga dinilai pegawai yang memiliki jabatan dan golongan sesuai dengan lamanya berkerja dan prestasi yang didapat selama bertugas pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi. Hal ini dapat dilihat dari golongan yang memiliki pegawai adalah didominasi pada golongan II yang berjumlah 17 (Tujuh belas) orang, berikut akan dipaparkan tingkat atau golongan pegawai Badan Pertanahan Kab. Kuantan Singingi dari tabel berikut:

Tabel V.3 : Responden pegawai Kantor BPN Kab. Kuantan Singingi berdasarkan



golongan atau pangkat.

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Golongan I	1	7.14%
2	Golongan II	7	50%
3	Golongan III	5	35.72%
4	Golongan IV	1	7.14
	Jumlah	14	100%

Sumber : Hasil penelitian lapangan 2021

Dari tabel V.3 diatas dapat dilihat bahwa tingkat Golongan / Pangkat responden pegawai sebagian besar adalah Golongan II yang berjumlah 7 orang atau 50%, untuk golongan I sebanyak 1 orang atau 7.14%, untuk golongan III sebanyak 5 orang atau 35.72%, sedangkan golongan IV sebanyak 1 orang atau 7.14%.

Jika dilihat dari tabel diatas tingkat golongan atau pangkat yang mendominasi adalah golongan II yaitu sebanyak 7 orang atau 50%.

### 3. Identitas Responden berdasarkan umur.

Menurut hasil kuisisioner yang diperoleh bahwa identitas responden penelitian yang digunakan berdasarkan kelompok umur seperti terdapat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.4 : Jumlah responden pegawai Kantor BPN KabupatenKuantan Singingi berdasarkan umur.

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	56 Tahun Keatas	1	7.14%
2	46 s/d 55 Tahun	4	28.57%
3	36 s/d 45 Tahun	2	14.29%
4	26 s/d 35 Tahun	7	50%
	Jumlah	14	100%

Sumber : Hasil penelitian lapangan 2021



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

Dari tabel V.4 diatas dapat dilihat bahwa responden pegawai sebagian besar adalah berumur 26 - 35 tahun yang berjumlah 7 orang atau 50%, kemudian diikuti responden dengan umur 46 - 55 tahun sebanyak 4 orang atau 28.57%, kemudian diikuti responden dengan umur 36 - 45 tahun sebanyak 2 atau 14.29%, sedangkan responden terkecil adalah kelompok umur 56 tahun keatas sebanyak 1 orang atau 7.14%.

Dengan identitas responden menurut kelompok umur tersebut maka sebagian besar responden yang digunakan dalam penelitian ini tergolong usia yang produktif dan dewasa atau matang dalam berfikir, sehingga dianggap mampu memberikan data dan informasi yang dibutuhkan.

Sedangkan untuk responden masyarakat akan ditampilkan melalui tabel sebagai berikut:

Tabel V.5 : Jumlah responden masyarakat berdasarkan umur.

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	56 Tahun Keatas	1	5%
2	46 s/d 55 Tahun	7	35%
3	36 s/d 45 Tahun	4	20%
4	26 s/d 35 Tahun	8	40%
	Jumlah	20	100%

Sumber : Hasil penelitian lapangan 2021

Dari tabel V.5 diatas dapat dilihat bahwa responden masyarakat sebagian besar adalah berumur 26 - 35 tahun yang berjumlah 8 orang atau 40%, kemudian diikuti responden dengan umur 46 - 55 tahun sebanyak 7 orang atau 35%, kemudian diikuti responden dengan umur 36 - 45 tahun sebanyak 4 atau 14.29%, sedangkan



responden terkecil adalah kelompok umur 56 tahun keatas sebanyak 1 orang atau 5%.

Dengan identitas responden menurut kelompok umur tersebut maka sebagian besar responden yang digunakan dalam penelitian ini tergolong usia yang produktif dan dewasa atau matang dalam berfikir, sehingga dianggap mampu memberikan data dan informasi yang dibutuhkan.

#### 4. Jumlah responden menurut jenis kelamin.

Dalam melengkapi data pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi, Dibawah ini akan dipaparkan jumlah pegawai yang dilihat dari jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.6 : Jumlah responden pegawai BPN Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan jenis kelamin.

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	12	85.72
2	Perempuan	2	14.28
	Jumlah	20	100%

Dari table diatas dapat diketahui bahwa mayoritas pegawai berjenis kelamin laki-laki yakni 12 orang atau 82.72%. sedangkan perempuan hanya 2 orang atau 14.28%.

Sedangkan untuk responden masyarakat akan ditampilkan melalui tabel sebagai berikut:

Tabel V.7 : Jumlah responden masyarakat berdasarkan jenis kelamin.

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	17	85%
2	Perempuan	3	15%
	Jumlah	20	100%

Sumber : Hasil penelitian lapangan 2021

Dari table diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

laki-laki yakni 17 orang atau 85%, sedangkan perempuan hanya 3 orang atau 15%.

## **5.2 Pelaksanaan Prinsip- Prinsip Pelayanan Publik ( Suatu Studi Pelayanan Administrasi Sertifikat Hak Milik atas Tanah pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi)**

Pelayanan adalah penyampaian informasi maupun bantuan tenaga pikiran dari pegawai untuk mempengaruhi sikap dan tingkah laku, yang terpenting yang menjadi tolak ukur untuk mengukur atau mengetahui apakah fungsi-fungsi pelayanan itu secara keseluruhan telah dilaksanakan dengan baik atau tidak.

Pelayanan yang baik mencerminkan fungsi-fungsi pelayanan yang telah dilaksanakan sesuai prosedur sebaliknya jika pelayanan pegawai kurang baik, berarti penerapan fungsi-fungsi pelayanan dalam suatu lembaga belum berjalan secara maksimal atau kurang baik.

Dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi, penulis memilih sub indikator yang sesuai dengan yang dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Nasional dalam rangka pelayanan sertifikat hak milik atas tanah. Adapun indikator dalam penelitian ini adalah:

1. Prosedur Pelayanan
2. Kecepatan Pelayanan
3. Keadilan Mendapatkan Pelayanan
4. Kesopanan dan Keramahan
5. Kepastian Biaya Pelayanan



6. Kenyamanan Lingkungan

7. Keamanan Lingkungan

### **1. Prosedur Pelayanan**

Prosedur Pelayanan yaitu merupakan salah satu syarat dalam kepengurusan pembuatan sertifikat tanah dimana setiap masyarakat harus mengikuti prosedur yang ada. Prosedur merupakan kejelasan yang diberikan pada masyarakat dalam memberikan suatu pelayanan serta jelas pula unit-unit kerjanya di dalam kantor.

Adapun item yang dinilai dalam prosedur pelayanan ini adalah dengan indikasi:

- a. Persyaratan Administrasi,
- b. Cara Pelayanan,
- c. Kesederhanaan Prosedur

Dari ketiga hal diatas sangatlah mempengaruhi terhadap prosedur pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi terhadap masyarakat. Untuk lebih jelasnya mengenai keterkaitan hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini yang menggambarkan bagaimana prosedur pelayanan tersebut:

Tabel V.8 : Distribusi tanggapan responden masyarakat terhadap indikator prosedur pelayanan pegawai BPN Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah	Skor	Kriteria
		B	CB	KB			



**Juhanperak**  
e-ISSN : 2722-984X  
p-ISSN : 2745-7761

1	Persyaratan Adm	2	9	9	20	33	Kurang baik
2	Cara Pelayanan	3	13	4	20	39	Cukup baik
3	Kesederhanaan prosedur	2	12	6	20	36	Cukup baik
Total Skor		108					
Rentang Kategori		Cukup baik					

Sumber : Data olahan lapangan 2021

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden masyarakat terhadap indikator prosedur pelayanan untuk sub indikator tentang persyaratan administrasi yang menjawab baik sebanyak 2 orang responden. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 9 orang responden, dikarnakan hal ini dinilai mayarakat yang mengurus sertifikat tanah hak milik mengemukakan bahwa persyaratan yang diberikan kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi cukup baik. Sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 9 orang hal ini dinilai dari jawaban responden yang mengemukakan bahwa persyaratan administrasi dalam pengurusan sertifikat tanah hak milik sangat baik.

Sedangkan untuk sub indikator tentang cara pelayanan yang menjawab baik sebanyak 3 orang responden, dikarnakan masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 13 orang responden, karna masyarakat merasakan tidak terlalu sulit untuk masalah mendapatkan pelayanan dari pegawai kantor. Sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 4 orang responden, karna masyarakat merasakan susahnya mendapatkan pelayanan dari pegawai kantor.

Sedangkan untuk sub indikator tentang kesederhananan prosedur pelayanan yang menjawab baik sebanyak 2 orang responden, karna masyarakat menilai prosedur pengurusan sertifikat tanah tidaklah terlalu sulit dan berbelit-belit. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 12 orang responden, karna masyarakat menilai dalam kepengurusan sertifikat hak milik atas tanah tidaklah terlalalu sulit dan berbelit-belit sehingga masyarakat dapat dengan mudah untuk mengurus sertifikat tanah hak milik.



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

Dari hal diatas dapat disimpulkan bahwa untuk tanggapan responden masyarakat mengenai indikator prosedur pelayanan terkategori cukup baik dengan total skor 108.

Adapun alasan mereka masyarakat menjawab demikian karna masyarakat merasakan prosedur pelayanan yang diberikan aparatur kepada masyarakat masih dirasakan cukup sulit dikarenakan persyaratan yang banyak sehingga masyarakat merasakan sulitnya prosedur pelayanan yang diberikan.

Selain untuk tanggapan responden dari masyarakat, dibawah ini juga dijelaskan mengenai tanggapan responden dari pegawai tentang indikator prosedur pelayanan ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.9 : Distribusi tanggapan responden pegawai terhadap indikator prosedur pelayanan pegawai BPN Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah	Skor	Kriteria	
		B	CB	KB				
1	Persyaratan Adm	7	6	1	14	34	Baik	
2	Cara Pelayanan	11	3	-	14	39	Baik	
3	Kesederhana prosedur	7	7	-	14	35	Baik	
Total Skor		108						
Rentang Kategori		Baik						

Sumber : Data olahan lapangan 2021

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh pegawai BPN Kabupaten Kuantan Singingi kepada masyarakat untuk sub indikator tentang persyaratan administrasi yang menjawab baik sebanyak 7 orang responden, dikarenakan persyaratan yang diberikan pegawai BPN kepada masyarakat tidak terlalu sulit. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 6, karena sebahagian para pegawai merasa persyaratan prosedur pengurusan sertifikat tanah oleh kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi dinilai kurang dapat dipenuhi masyarakat, sehingga pegawai dalam memberikan pelayanan agak terhambat, karena masyarakat harus



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

memenuhi persyaratan administrasi terlebih dahulu, dan barulah berkas tersebut diproses. Sedangkan untuk kategori kurang baik yaitu sebanyak 1 orang yang menanggapi hal ini.

Sedangkan untuk sub indikator tentang cara pelayanan yang menjawab baik sebanyak 11 orang responden, karna pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat maksimal dan pelayanan yang diberikan pun sangat terarah. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 3 orang responden, karna pelayanan yang diberikan kepada masyarakat cukup maksimal dan terarah. Sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada yang menganggapi.

Sedangkan untuk sub indikator tentang kesederhanaan prosedur yang menjawab baik sebanyak 7 orang responden. karna pegawai kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberikan prosedur dan pengurusan selalu berjalan dengan lancar dan maksimal tanpa harus berbelit-belit. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 7 orang responden. karna pegawai kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi menilai bahwa prosedur pengurusan sertifikat tanah hak milik tidaklah berbelit-belit. Sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada yang menanggapi. Dari hal diatas dapat disimpulkan bahwa untuk tanggapan responden pegawai mengenai indikator prosedur pelayanan terkategori baik dengan total skor 108.

Didalam memberikan prosedur pelayanan kepada masyarakat para pegawai selalu memberikan kemudahan sehingga tidak mempersulit masyarakat dalam mengurus sertifikat dikarenakan adanya persyaratan yang mudah di mengerti, cara pelayanan yang baik dan dan serta kesederhanaan dalam prosedur pengurusan sertifikat tanah sehingga terciptanya pemberian pelayanan yang maksimal.

## **2. Kecepatan Pelayanan**

Kecepatan Pelayanan merupakan penyelesaian suatu pelayanan harus diperhatikan ketetapan waktu jangan sampai mengundur-undur waktu sehingga yang ada terbengkalai. Pelaksanaan pelayanan dapat diselenggarakan dalam waktu yang



telah ditentukan, pelaksanaan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan produk pelayanan publik diterima dengan benar tepat, dan sah.

Adapun item yang dinilai dalam kecepatan pelayanan ini adalah dengan indikasi:

- a. Target waktu
- b. Ketetapan waktu
- c. Penyelesaian kerja

Dari ketiga hal diatas sangatlah mempengaruhi terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi terhadap masyarakat. Untuk lebih jelasnya mengenai keterkaitan hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini yang menggambarkan bagaimana kecepatan pelayanan tersebut:

Tabel V.10 : Distribusi tanggapan responden masyarakat terhadap indikator Kecepatan Pelayanan

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah	Skor	Kriteria	
		B	CB	KB				
1	Target waktu	-	12	8	20	32	Kurang baik	
2	Ketetapan waktu	4	14	2	20	42	Cukup baik	
3	Penyelesaian kerja	6	6	8	20	38	Cukup baik	
Total Skor		112						
Rentang Kategori		Cukup Baik						

Sumber : Data olahan lapangan 2021



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden masyarakat terhadap indikator kecepatan pelayanan untuk sub indikator tentang target waktu yang menjawab baik tidak ada yang menanggapi. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 12 orang responden, karna masyarakat merasakan dalam kecepatan

pelayanan atau target waktu yang diberikan kepada masyarakat adalah waktu yang minimal sehingga segala sesuatu berjalan baik meskipun ada kendala yang disebabkan oleh pegawai, tetapi hal tersebut dapat dimaklumi selama tidak merugikan masyarakat. Sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 8 orang responden, karna masyarakat merasakan terlalu lama dalam proses penyelesaian sertifikat sehingga masyarakat membutuhkan waktu yang lama untuk memiliki sertifikat tanah tersebut.

Sedangkan untuk sub indikator tentang ketetapan waktu yang menjawab baik sebanyak 4 orang responden, karna masyarakat merasa belum ada masalah dalam setiap penerbitan sertifikat tanah yang telah diterbitkan dan ketetapan waktunya juga selalu berjalan dengan tepat waktu. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 14 orang responden, karna masyarakat mengharapkan agar didalam melaksanakan tugas para pegawai kantor harus lebih memperhatikan ketetapan waktu agar masyarakat tidak terlalu meras dipersulitkan dan juga tidak mengundur-undur waktu agar didalam pelaksanaan pelayanan berjalan lancar dan maksimal. Sedangkan yang menjawab kurang baik menjawab sebanyak 2 orang responden, karna didalam proses pembuatan sertifikat tanah masyarakat merasakan memakan waktu yang lama atau berjalan tidak tepat waktu. Dari hal diatas dapat disimpulkan bahwa untuk tanggapan responden masyarakat mengenai indikator prosedur pelayanan terkategori cukup baik dengan total skor 112

Selain untuk tanggapan responden dari masyarakat, dibawah ini juga dijelaskan mengenai tanggapan responden dari pegawai tentang indikator kecepatan pelayanan ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.11 : Distribusi tanggapan responden pegawai terhadap indikator Kecepatan Pelayanan pegawai BPN Kabupaten Kuantan Singingi.



No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah	Skor	Kriteria
		B	CB	KB			
1	Target waktu	8	5	1	14	35	Baik
2	Ketetapan waktu	10	4	-	14	38	Baik
3	Penyelesaian kerja	11	3	-	14	39	Baik
Total Skor					112		
Rentang Kategori					Baik		

Sumber : Data olahan lapangan 2021

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai BPN Kabupaten Kuantan Singingi kepada masyarakat untuk sub indikator tentang target waktu yang menjawab baik sebanyak 8 orang responden, karna pegawai kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi selalu mempunyai target waktu dan kecepatan waktu dalam setiap penyelesaian tugasnya masing-masing. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 5 orang responden, karna pegawai merasakan dalam setiap pelaksanaan tugasnya selalu mencapai target waktu yang telah ditentukan. Sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 1 orang responden.

Sedangkan untuk sub indikator tentang ketetapan waktu yang menjawab baik sebanyak 10 orang responden, karna pegawai kantor BPN Kabupaten Kuantan Singingi selalu bekerja tepat waktu dalam melayani masyarakat untuk pengurusan atau pembuatan sertifikat tanah hak milik. Sedangkan yang menjawab cukup baik

sebanyak 4 orang responden, karna pegawai merasa telah melaksanakan tugas dan kewajibannya tepat waktu dan cepat dengan batas waktu yang telah ditentukan. Sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada yang menanggapi.

Sedangkan untuk sub indikator penyelesaian kerja yang menjawab baik sebanyak 11 orang responden, karna dalam melaksanakan tugasnya selalu tepat dengan waktu yang telah ditentukan sehingga tidak perlu dengan mengundur-ngundur waktu lagi dalam penerbitan sertifikat tanah hak milik sehingga tidak mempersulitkan masyarakat lagi. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 3 orang responden,



karna pegawai merasakan telah melaksanakan tugasnya dengan tepat waktu karna dalam setiap pelaksanaan tugasnya para pegawai selalu mempunyai batas waktu atau target waktu dalam setiap penyelesaian tugasnya. Sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada yang menanggapi. Dari hal diatas dapat disimpulkan bahwa untuk tanggapan responden pegawai mengenai indikator kecepatan pelayanan terkategori cukup baik dengan total skor 112.

### **3. Keadilan mendapatkan Pelayanan.**

Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu dalam pemberian pelayanan tersebut harus memiliki ruang lingkup yang luas dengan adanya pembagian pelayanan secara merata dan adil tanpa membedakan status sosial masyarakat.

Adapun item yang dinilai dalam keadilan mendapatkan pelayanan ini adalah dengan indikasi:

- a. Pelayanan secara merata
- b. Tidak membedakan status
- b. Kesamaan hak

Dari ketiga hal diatas sangatlah mempengaruhi terhadap keadilan mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh Pegawai BPN Kabupaten Kuantan Singingi terhadap masyarakat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini yang menggambarkan bagaimana keadilan mendapatkan pelayanan tersebut:

Tabel V.12 : Distribusi tanggapan responden masyarakat terhadap indikator Keadilan Mendapatkan Pelayanan pegawai BPN Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah	Skor	Kriteria
		B	CB	KB			



1	Tidak membedakan golongan/status	3	12	5	20	38	Cukup baik
2	Pelayanan secara merata	6	14	5	20	46	Cukup baik
3	Perlakuan yang sama	6	9		20	41	
Total Skor		125					
Rentang Kategori		Cukup baik					

Sumber : Data olahan lapangan 20021

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden masyarakat terhadap indikator keadilan mendapatkan pelayanan untuk sub indikator tentang tidak membedakan golongan/status yang menjawab baik sebanyak 3 orang responden, karna masyarakat dapat merasakan pelayanan dari pegawai dengan maksimal tanpa ada perbedaan atu membeda-bedakan status sosial. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 12 orang responden, karna masyarakat didalam setiap mengurus sertifikat tanah hak milik cukup mendapatkan pelayanan yang baik dengan tanpa adanya perbedaan golongan dan status akan tetpi masyarakat sangat mengharapkan supaya didalam memberikan pelayanan lebih bersikap profesional lagi. Sedangkan

yang menjawab kurang baik sebanyak 5 orang responden, karna sebagian masyarakat belum sepenuhnya mendapatkan perlakuan yang sama dalam mengurus sertifikat tanah.

Sedangkan untuk sub indikator tentang pelayanan secara merata, yang menjawab baik sebanyak 6 orang responden, karena masyarakat telah merasakan pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat telah terlaksana secara merata. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 14 orang responden, karena masyarakat yang tidak mampu rata-rata belum mempunyai sertifikat tanah sehingga untuk mengurus sertifikat masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang merata karna proyek nasional untuk pengurusan sertifikat tanah belum menyentuh kesebahagian lapisan masyarakat yang kurang mampu. Sedang yang menjawab



kurang baik tidak ada yang menanggapi.

Sedangkan untuk sub indikator tentang perlakuan yang sama yang menjawab baik sebanyak 6 orang responden, karena masyarakat merasakan telah mendapatkan perlakuan yang sama dari para pegawai dalam mengurus sertifikat tanah hak milik karena setiap prosedur dijelaskan oleh petugas dan dilayani secara maksimal. Sedangkan yang menjawab cukup baik menjawab sebanyak 9 orang responden, karena masyarakat cukup mendapatkan pelayanan yang sama dari pegawai tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 5 orang responden, karena sebahagian masyarakat merasakan didalam pengurusan masih perlunya orang dalam supaya dalam pengurusan tidak dipersulit sehingga sebahagian masyarakat masih belum mendapatkan perlakuan yang sama

dalam mendapatkan pelayanan. Dari hal diatas dapat disimpulkan bahwa untuk tanggapan responden masyarakat mengenai indikator keadilan mendapatkan pelayanan terkategori cukup baik dengan total skor 125.

Selain untuk tanggapan responden dari masyarakat, dibawah ini juga dijelaskan mengenai tanggapan responden dari pegawai tentang indikator keadilan mendapatkan pelayanan ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini: Tabel V.13 : Distribusi tanggapan responden pegawai terhadap indikator Keadilan

Mendapatkan Pelayanan pegawai BPN Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah	Skor	Kriteria
		B	CB	KB			
1	Pelayanan secara merata	8	6	-	14	36	Baik
2	Tidak membedakan status	11	3	-	14	39	Baik
3	Kesamaan hak	10	4	-	14	38	Baik
Total Skor		113					
Rentang Kategori		Baik					

Sumber : Data olahan lapangan 2021



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa keadilan mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai BPN Kabupaten Kuantan Singingi kepada masyarakat untuk sub indikator tentang pelayanan secara merata yang menjawab baik sebanyak 8 orang responden, karna pegawai dalam melaksanakan tugasnya tidak pernah membedakan golongan atau stastus karena dalam menjalankan tugasnya selalu bersikap adil dan merata. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 6 orang responden, pegawai telah melaksanakan pelayanannya terhadap masyarakat secara maksimal

tampa ada membedakan status dan golongan sehingga dalam pelaksanaan pelayanan berjalan lancar. Sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada yang menanggapi.

Sedangkan untuk sub indikator tentang tidak membedakan status yang menjawab baik sebanyak 11 orang responden, didalam melaksanakan tugasnya para pegawai selalu memberikan pelayanan yang merata kepada setiap masyarakat yang memerlukan bantuan atau petunjuk dalam mengurus atau pun pembuatan sertifikat sehingga para pegawai selalu memberikan pelayanan yang merata tanpa ada membedakan. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 3 orang responden, karna didalam melaksakan kerja pegawai selalu memberikan pelayanan yang merata dan selalu bersifat adil dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat. Sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada tang menanggapi.

Sedangkan untuk sub indikator tentang kesamaan hak yang menjawab baik sebanyak 10 orang responden, sehingga didalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat para pegawai selalu memperlakukannya atau adil tamapa ada membedakan golongan atau setatus sehingga terciptalah suasana yang merata dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yang mengurus pembuatan sertifikat. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 4 orang responden, karna pegawai merasa telah melaksanakan tugasnya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah merata atau telah memberikan perlakuan yang sama tanpa ada membedakan golongan sehingga terciptalah susan yang adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada yang menanggapi.



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

Dari hal diatas dapat disimpulkan bahwa untuk tanggapan responden pegawai mengenai indikator keadilan mendapatkan pelayanan terkategori baik dengan total skor 113.

#### **4. Kesopanan dan Keramahan Petugas**

Kesopanan, dan keramahan petugas merupakan pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan ramah serta santun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan (internal maupun eksternal). Seperti petugas keamanan, staf pegawai pelayanan penerbitan sertifikat hak milik atas tanah dan seluruh pegawai di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi.

Adapun item yang dinilai dalam kesopanan dan keramahan petugas ini adalah dengan indikasi:

- a. Sikap dan perilaku
- b. Keramahan pelayanan
- c. Menghargai dan menghormati

Dari ketiga hal diatas sangatlah mempengaruhi terhadap kesopanan dan keramahan petugas yang diberikan oleh Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi terhadap masyarakat. Untuk lebih jelasnya mengenai keterkaitan hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini yang menggambarkan bagaimana kesopanan dan keramahan tersebut:

Tabel V.14 : Distribusi tanggapan responden masyarakat terhadap indikator Kesopanan dan Keramahan pegawai BPN Kabupaten Kuantan Singingi.



No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah	Skor	Kriteria	
		B	CB	KB				
1	Sikap dan perilaku	5	15	-	20	45	Baik	
2	Keramahan Pelayanan	12	8	-	20	52	Baik	
3	Menghargai dan menghormati	8	12	-	20	48	Baik	
Total Skor		145						
Rentang Kategori		Baik						

Sumber : Data olahan lapangan 2021

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden masyarakat terhadap indikator kesopanan dan keramahan untuk sub indikator sikap dan perilaku yang menjawab baik sebanyak 5 orang responden, masyarakat tidak ada masalah dalam masalah sikap dan perilaku pegawai karna masyarakat merasakan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilayani dengan sopan dan ramah. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 15 orang responden, karna masyarakat yang mengurus sertifikat merasakan cukup mendapatkan perilaku dan sikap yang baik dari pegawai didalam mendapatkan pelayanan. Sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada yang menanggapi.

Sedangkan untuk sub indikator tentang sopan dan ramah yang menjawab baik sebanyak 12 orang responden, masyarakat menilai bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan selalu bersikap sopan dan ramah dalam melayani masyarakat yang ingin mengurus sertifikat tanah jadi masyarakat sangat mudah untuk mendapatkan pelayanan. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 8 orang responden, karna masyarakat merasakan kesopanan dan keramahan yang diberikan

pegawai kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan cukup baik sehingga mempermudah masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah hak milik, sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada yang menanggapi.

Sedangkan untuk sub indikator menghargai dan menghormati yang menjawab



baik sebanyak 8 orang responden, sehingga masyarakat menilai didalam mendapatkan pelayanan dari pegawai selalu bersikap saling menghargai dan menghormati antara satu sama yang lain sehingga terjadilah proses pelayanan yang baik. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 12 orang responden, karna sebahagian masyarakat menilai siapa yang mengurus jaga menjadi perbedaan dalam sikap dan prilaku dan bahkan didalam memberikan pelayanan juga masih melihat golongan orang yang mengurus sertifikat tanah hak milik. Sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada yang menanggapi. Dari hal diatas dapat disimpulkan bahwa untuk tanggapan responden masyarakat mengenai indikator kesopanan dan keramahan petugas terkategori baik dengan total skor 145.

Selain untuk tanggapan responden dari masyarakat, dibawah ini juga dijelaskan mengenai tanggapan responden dari pegawai tentang indikator kesopanan dan keramahan petugas ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.15 : Distribusi tanggapan responden pegawai terhadap indikator Kesopanan dan Keramahan pegawai BPN Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah	Skor	Kriteria	
		B	CB	KB				
1	Sikap dan prilaku	10	4	-	14	38	Baik	
2	Keramahan Pelayanan	13	1	-	14	41	Baik	
3	Menghargai dan menghormati	12	2	-	14	40	Baik	
Total Skor		119						
Rentang Kategori		Baik						

Sumber : Data olahan lapangan 2021

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa kesopanan dan keramahan petugas yang diberikan oleh pegawai BPN Kabupaten Kuantan Singingi kepada masyarakat untuk sub indicator tentang sikap dan perilaku yang menjawab baik sebanyak 10 responden, karna didalam mengurus ataupun memberikan informasi kepada masyarakat pegawai



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

selalu bersikap dan berperilaku sopan dan ramah dalam melayani masyarakat. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 4 orang responden, karna para pegawai dalam melaksanakan tugasnya selalu bersikap dan berperilaku yang sopan dan ramah dalam menanggapi keluhan dari masyarakat yang mengurus sertifikat tanah hak milik. Sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada yang menanggapi.

Sedangkan untuk su indikator tentang sopan dan ramah yang menjawab baik sebanyak 13 orang responden, karena didalam setiap memberikan pelayanan kepada masyarakat para pegawai selalu bersifat sopan dan ramah dalam melayani masyarakat yang mengurus sertifikat tanah hak milik. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 1 orang responden, karna didalam melaksanakan tugasnya para pegawai merasa telah melaksanakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu

bersikap sopan dan ramah. Sedangkan yang menjawab kurang baik tak ada yang menanggapi.

Sedangkan untuk sub indikator tentang menghargai dan menghormati yang menjawab baik sebanyak 12 orang responden, didalam melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan para pegawai selalu menghargai dan menghormati masyarakat yang membutuhkan pelayanan atau masyarakat yang lagi mengurus sertifikat tanah hak milik karna para pegawai selalu bersikap saling menghargai dan menghormati. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 2 orang responden, karna pegawai merasakan didalam melaksanakan tugasnya selalu bersikap saling menghargai dan menghormati sesama pegawai dan masyarakat sehingga didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berjalan baik dan maksimal. Sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada tanggapan dari responden. Dari hal diatas dapat disimpulkan bahwa untuk tanggapan responden pegawai mengenai indikator kesopanan dan keramahan petugas terkategori baik dengan total skor 119.

##### **5. Kepastian Biaya.**

Kepastian biaya pelayanan yaitu adanya biaya yang wajar, pemungutan biaya tidak menimbulkan biaya yang tinggi, dan keterjangkauan masyarakat terhadap biaya



yang ditetapkan serta kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

Adapun item yang dinilai dalam keadilan mendapatkan pelayanan ini adalah dengan indikasi:

- a. Standar Biaya
- b. Kesesuaian Biaya
- c. Keterjangkauan Biaya

Dari ketiga hal diatas sangatlah mempengaruhi terhadap kepastian biaya yang diberikan oleh Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi terhadap masyarakat. Untuk lebih jelasnya mengenai keterkaitan hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini yang menggambarkan bagaimana kepastian biaya tersebut:

Tabel V.16 : Distribusi tanggapan responden masyarakat terhadap indikator Kepastian Biaya sertifikat hak milik pada BPN Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah	Skor	Kriteria	
		B	CB	KB				
1	Standar biaya	3	13	4	20	39	Cukup baik	
2	Kesesuaian biaya	4	7	9	20	35	Cukup baik	
3	Keterjangkauan biaya	3	12	5	20	38	Cukup baik	
Total Skor		112						
Rentang Kategori		Cukup baik						

Sumber : Data olahan lapangan 2021

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden masyarakat terhadap indikator kepastian biaya untuk sub indikator standar biaya yang menjawab



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

baik sebanyak 3 orang responden, dikarenakan sebahagian masyarakat yang telah melakukan pembuatan sertifikat tanah merasakan standar biaya yang telah ditentukan oleh Kantor BPN sudah mempunyai ketentuan-ketentuan tertentu sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dari pegawai. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 13 orang responden, masyarakat karena sebahagian

masyarakat masih merasakan tingginya biaya yang dibayarkan, masyarakat juga berharap perlunya dilakukan survei ulang agar biaya bisa diterapkan keseluruhan lapisan masyarakat agar merata. Sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 4 orang responden, karena sebahagian masyarakat merasakan tingginya biaya dalam pengurusan sertifikat tanah.

Sedangkan untuk sub indikator tentang kesesuaian biaya yang menjawab baik sebanyak 4 orang responden, karena masyarakat merasakan tentang kesesuaian biaya dengan kenerja dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 7 orang responden, karena didalam kesesuaian biaya dalam pembuatan sertifikat tanah standar biaya tergantung atau dilihat dari situasi atau tempat lokasi tanah tersebut. Sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 9 orang responden, karena masyarakat merasakan tentang kesesuaian biaya itu sangat memberatkan bagi masyarakat yang kurang mampu sehingga masyarakat yang kurang mampu banyak yang belum mempunyai sertifikat.

Sedangkan untuk sub indikator tentang keterjangkauan biaya yang menjawab baik sebanyak 3 orang responden, dikarenakan masyarakat merasakan masih terjangkau masalah biaya dalam pengurusan sertifikat hak milik atas tanah. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 12 orang responden, merasakan keterjangkauan biaya masyarakat dalam kepengurusan sertifikat tanah cukup mahal sehingga masyarakat yang kurang mampu jadi susah untuk memperoleh atau mengurus sertifikat tanah. Sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 5 orang, masyarakat merasakan tingginya biaya dalam pengurusan sertifikat sehingga

masyarakat miskin tidak mampu untuk mengurus sertifikat tanah disebabkan tidak terjangkaunya biaya untuk pembuatan sertifikat tanah. Dari hal diatas dapat



disimpulkan bahwa untuk tanggapan responden masyarakat mengenai indikator kepastian biaya terkategori cukup baik dengan total skor 112.

Selain untuk tanggapan responden dari masyarakat, dibawah ini juga dijelaskan mengenai tanggapan responden dari pegawai tentang indikator kepastian biaya ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.17 : Distribusi tanggapan responden pegawai terhadap indikator Kepastian Biaya sertifikat hak milik pada BPN Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah	Skor	Kriteria
		B	CB	KB			
1	Standar biaya	10	4	-	14	38	Baik
2	Kesesuaian biaya	8	6	-	14	36	Baik
3	Keterjangkauan biaya	9	4	1	14	36	Baik
Total Skor					110		
Rentang Kategori					Baik		

Sumber : Data olahan lapangan 2021

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden pegawai terhadap indikator kepastian biaya untuk sub indikator standar biaya yang menjawab baik sebanyak 10 orang responden, karna pegawai merasakan standar biaya pembuatan sertifikat tanah hak milik mempunyai tidak terlalu tinggi, sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 4 orang responden, karna didalam pengurusan sertifikat tanah telah mempunyai standar biaya jadi dengan ada adanya standar biaya maka pelaksanaan pelayanan biasa berjalan dengan lancar. Sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada yang menanggapi

Sedangkan untuk sub indikator tentang kesesuaian biaya yang menjawab baik sebanyak 8 orang responden, didalam melaksanakan pelayanan penerbitan sertifikat tanah hak milik telah diatur sedemikian rupa karna dilihat dari letaknya tanah maka barulah ditentukan kesesuaian biaya pembuatan sertifikat tanah hak milik tersebut. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 6 orang responden, karna didalam



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

pelaksanaan pelayanan penerbitan sertifikat tanah hak milik telah ada kesesuaian biayanya dilihat dimana letak tanah tersebut sehingga baru bisa ditentukan biayanya. Sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada yang menanggapi.

Sedangkan untuk sub indikator tentang keterjangkauan biaya yang menjawab baik sebanyak 9 orang responden, karena biaya pembuatan sertifikat tanah yang diterbitkan Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi dapat dijangkau oleh masyarakat. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 4 orang responden, karena biaya dalam pembuatan sertifikat tanah hak milik dirasakan pegawai bisa dijangkau oleh masyarakat. Sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 1 orang responden. Dari hal diatas dapat disimpulkan bahwa untuk tanggapan responden pegawai mengenai indikator kepastian biaya terkategori baik dengan total skor 110.

## **6. Kenyamanan Pelayanan.**

Kenyamanan lingkungan yaitu adanya sarana dan prasarana penunjang dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan mencapai hasil yang maksimal dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada pelayanan.

Adapun item yang dinilai dalam kenyamanan lingkungan pelayanan ini adalah dengan indikasi:

- a. Lingkungan tertib
  
- b. Fasilitas pendukung
  
- c. Kenyamanan yang diberikan

Dari ketiga hal diatas sangatlah mempengaruhi terhadap kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi terhadap masyarakat. Untuk lebih jelasnya mengenai



keterkaitan hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini yang menggambarkan bagaimana kenyamanan pelayanan tersebut:

Tabel V.18 : Distribusi tanggapan responden masyarakat terhadap indikator Kenyamanan Pelayanan pada BPN Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah	Skor	Kriteria	
		B	CB	KB				
1	Lingkungan tertib	6	13	1	20	45	Cukup baik	
2	Fasilitas pendukung	10	4	6	20	44	Cukup baik	
3	Kenyamanan yang diberikan	6	10	4	20	42	Cukup baik	
Total Skor		131						
Rentang Kategori		Cukup baik						

Sumber : Data olahan lapangan 2021

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden masyarakat terhadap indikator kenyamanan pelayanan untuk sub indikator lingkungan tertib yang menjawab baik sebanyak 6 orang responden, karna masyarakat merasakan lingkungan yang tertib dalam kepengurusan sertifikat tanah hak milik sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang maksimal dan dikantor tersebut semua tertata rapi. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 13 orang responden, karna masyarakat merasakan lingkungan yang tertib dan kondusif sehingga dalam mendapatkan pelayanan dari masyarakat berjalan cukup baik. Sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada yang menanggapi.

Sedangkan untuk sub indikator tentang fasilitas pendukung yang menjawab baik sebanyak 10 orang responden, karna masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah sudah mendapatkan fasilitas pendukung sehingga masyarakat lebih nyaman dalam mendapatkan pelayanan. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 4 orang karena masyarakat yang mengurus sertifikat tanah merasakan cukup baik dengan fasilitas yang telah disediakan oleh kantor. Sedangkan yang menjawab kurang baik



sebanyak 6 orang responden, karena masyarakat merasakan fasilitas yang ada harus ditambah agar proses pelayanan bisa berjalan dengan baik dan lancar dan baik.

Sedangkan untuk sub indikator tentang kenyamanan yang diberikan yang menjawab baik sebanyak 6 orang responden, karna masyarakat mendapatkan nyaman dalam mengurus sertifikat tanah sehingga terciptalah lingkungan yang tertib dan teratur. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 10 orang responden, sehingga masyarakat mengharapkan agar lebih bisa lagi menciptakan kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga bisa tercipta suasana yang aman. Sedangkan yang menjawab kurang baik yaitu 4 orang responden, masyarakat sangat mengharapkan semoga dalam pemberian pelayanan bisa lebih ditingkatkan lagi supaya bisa tercipta kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan. Dari hal diatas dapat disimpulkan bahwa untuk tanggapan responden masyarakat

mengenai indikator kenyamanan pelayanan terkategori cukup baik dengan total skor 131.

Selain untuk tanggapan responden dari masyarakat, dibawah ini juga dijelaskan mengenai tanggapan responden dari pegawai tentang indikator kenyamanan pelayanan ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.19 : Distribusi tanggapan responden pegawai terhadap indikator Kenyamanan Pelayanan pada BPN Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah	Skor	Kriteria
		B	CB	KB			
1	Lingkungan tertib	8	6	-	14	36	Baik
2	Fasilitas pendukung	9	5	-	14	37	Baik
3	Kenyamanan yang diberikan	12	2	-	14	40	Baik
Total Skor		113					
Rentang Kategori		Baik					

Sumber : Data olahan lapangan 2021



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden pegawai terhadap indikator kenyamanan pelayanan untuk sub indikator lingkungan tertib yang menjawab baik sebanyak 8 orang responden, pegawai merasakan telah terciptanya lingkungan yang tertib baik dalam memberikan pelayanan maupun dilingkungan kantor. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 6 orang responden, karna didalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan pegawai merasakan lingkungan yang tertib dan aman sehingga memperlancar pemberian pelayanan. Sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada yang menanggapi.

Sedangkan untuk sub indikator tentang fasilitas pendukung yang menjawab baik sebanyak 9 orang responden, sudah adanya fasilitas pendukung dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan atau pembuatan sertifikat tanah hak milik sehingga dalam memberikan pelayanan berjalan maksimal. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 5 orang responden, karna pegawai dalam melaksanakan tugasnya didukung dengan fasilitas pendukung sehingga pemberian pelayanan berjalan lancar. Sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada yang menanggapi.

Sedangkan untuk sub indikator tentang kenyamanan yang diberikan yang menjawab baik sebanyak 12 orang responden, pegawai merasakan nyaman dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat karna adanya fasilitas pendukung dalam menjalankan tugas. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 2 orang responden, karna pegawai merasakan kenyamanan dalam menjalankan tugasnya dikarenakan tersedianya fasilitas pendukung sehingga memudahkan dalam memberikan pelayanan. Sedangkan yang menjawab tidak baik tidak ada yang menanggapi. Dari hal diatas dapat disimpulkan bahwa untuk tanggapan responden pegawai mengenai indikator kenyamanan pelayanan terkategori baik dengan total skor 113.

## **7. Keamanan Pelayanan.**

Keamanan Pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit



penyelenggara pelayanan atau pun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Adapun item yang dinilai dalam keamanan pelayanan ini adalah dengan indikasi:

- a. Terjaminnya tingkat keamanan.
- b. Ketenangan
- c. Terhindar dari resiko

Dari ketiga hal diatas sangatlah mempengaruhi terhadap keamanan pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi terhadap masyarakat. Untuk lebih jelasnya mengenai keterkaitan hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini yang menggambarkan bagaimana kenyamanan pelayanan tersebut:

Tabel V.20 : Distribusi tanggapan responden masyarakat terhadap indikator Keamanan Pelayanan pada BPN Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah	Skor	Kriteria
		B	CB	KB			
1	Terjaminnya tingkat keamanan	2	18	-	20	42	Cukup baik
2	Ketenangan	7	13	-	20	47	Cukup baik
3	Terhindar dari resiko-resiko	7	13	-	20	47	Cukup baik
Total Skor		136					
Rentang Kategori		Cukup baik					

Sumber : Data olahan lapangan 2021



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden masyarakat terhadap indikator keamanan pelayanan untuk sub indikator terjaminnya tingkat keamanan yang menjawab baik sebanyak 2 orang responden, masyarakat merasakan didalam melakukan pengurusan merasa sangat terjaminnya tingkat keamanan pelayanan, walau pun demikian peningkatan harus juga dilakukan. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 18 orang responden, karena masyarakat menginginkan pengawasan diharapkan bisa ditingkatkan lagi agar tingkat keamanan bisa lebih terjamin lagi. Sedangkan untuk jawaban kurang baik tidak ada yang menanggapi.

Sedangkan untuk sub indikator ketenangan yang menjawab baik sebanyak 7 orang responden, karena pelayanan yang didapatkan maksimal dan suasana yang tenang membuat proses pelayanan berjalan sangat baik dan lancar. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 13 orang, masyarakat mengharapkan agar lebih meningkatkan lagi pengawasan agar tercapainya ketenangan dalam mendapatkan pelayanan sehingga proses pelayanan bisa berjalan secara lancar. Sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada yang menanggapi.

Sedangkan untuk sub indikator tentang terhindar dari resiko yang menjawab baik sebanyak 7 orang responden, karna masyarakat merasakan pengawasan yang dilakukan sudah baik sehingga didalam proses pelaksanaan pelayanan dan pembuatan sertifikat bisa terhindar dari resiko yang tidak diinginkan. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 13 orang responden, masyarakat mengharapkan agar sistem pengawasan lebih ditingkatkan lagi demi menghindar resiko- resiko yang tidak diinginkan. Sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada yang menanggapi. Dari hal diatas dapat disimpulkan bahwa untuk tanggapan responden masyarakat mengenai indikator keamanan pelayanan terkategori baik dengan total skor 136.

Selain untuk tanggapan responden dari masyarakat, dibawah ini juga dijelaskan mengenai tanggapan responden dari pegawai tentang indikator keamanan pelayanan ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.21 : Distribusi tanggapan responden pegawai terhadap indikator Keamanan



Pelayanan pada BPN Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah	Skor	Kriteria
		B	CB	KB			
1	Terjaminnya tingkat keamanan	10	4	-	14	38	Baik
2	Ketenangan	10	4	-	14	38	Baik
3	Terhindar dari resiko-resiko	9	5	-	14	37	Baik
Total Skor		113					
Rentang Kategori		Baik					

Sumber : Data olahan lapangan 2021

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden pegawai terhadap indikator keamana pelayanan untuk sub indikator terjaminnya tingkat keamanan yang menjawab baik sebanyak 10 orang responden, karna didalam melaksanakan tugasnya memberkan pelayanan kepada masyarakat para pegawai selalu menjamin tingkat keamanan masyarakat dalam mengurus segala sesuatu yang berhubungan denan pertanahan. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 4 orang responden, karna dengan terjaminnya tingkat keamanan maka akan terlaksanalah suatu pekerjaan atau pemberian pelayanan yang cukup baik. Sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada yang menanggapi.

Sedangkan untuk sub indikator tentang ketenangan yang menjawab baik sebanyak 10 orang responden, karena dengan suasana yang tenang dan tertib maka akaan terlaksanalah pekerjaan yang maksimal sehingga bisa memberikan pelayanan

yang maksimal kapada masyarakat. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 4 orang responden, karena didalam menjalankan kerja para pegawai merasakan cukup baik mendapatkan ketenangan sehingga pegawai berharap supaya untuk kedepannya supaya lebih baik lagi sehingga bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada yang menanggapi.



Sedangkan untuk sub indikator tentang terhindar dari resiko yang menjawab baik sebanyak 9 orang responden, maka pengawasan sangat perlu dilakukan dalam penerbitan sertifikat tanah demi mengurangi resiko-resiko yang sama-sama tidak diingini. Sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 5 orang responden, karena untuk menghindari resiko-resiko yang tidak di inginkan dalam penerbitan sertifikat tanah maka pengawasan harus ditingkatkan lagi agar dalam memberikan pelayanan dan menjalankan tugas bisa berjalan lancar. Sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada yang menanggapi. Dari hal diatas dapat disimpulkan bahwa untuk tanggapan responden pegawai mengenai indikator keamanan pelayanan terkategori baik dengan total skor 113 dari total keseluruhan responden pegawai sebanyak 14 orang.

Selanjutnya untuk mengetahui bagaimana Pelaksanaan Prinsip-prinsip Pelayanan Publik (Suatu Studi Pelayanan Administrasi Sertifikat Hak Milik atas Tanah pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi). dapat dilihat pada tabel rekapitulasi tanggapan responden sebagai berikut:

Tabel V.22 : Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel Pelayanan Publik pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi

Variabel	Indikator	Item pertanyaan	Kategori			Jlh	Skor	Jlh skor	Kategori
			B	CB	KB				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Prosedur pelayanan	1	9	15	10	34	67	216	Cukup baik
		2	14	16	4	34	78		
		3	9	19	6	34	71		
	Kecepatan pelayanan	1	8	17	9	34	67	224	Cukup baik
		2	14	18	2	34	80		
		3	17	9	8	34	77		
	Keadilan	1	11	18	5	34	74		



Pelayanan publik	mendapatkan pelayanan	2	17	17	-	34	85	238	Baik
		3	16	13	5	34	79		
	Kesopanan pelayanan	1	15	19	-	34	93	254	Baik
		2	25	9	-	34	73		
		3	20	14	-	34	88		
	Kepastian biaya	1	13	17	4	34	77	222	Cukup baik
		2	12	13	9	34	71		
		3	12	16	6	34	74		
	Kenyamanan pelayanan	1	14	19	1	34	81	244	Baik
		2	19	9	6	34	81		
		3	18	12	4	34	82		
	Keamanan pelayanan	1	12	22	-	34	80	249	Baik
		2	17	17	-	34	85		
		3	16	18	-	34	84		
	<b>Total skor</b>		<b>1657</b>						
<b>Kategori Variabel</b>		<b>Cukup baik</b>							

Sumber : Data olahan lapangan 2021

Berdasarkan tabel V.22 diatas bahwa untuk indikator prosedur pelayanan dari 34 responden yang terdiri dari pegawai BPN dan masyarakat terkategori cukup baik dengan jumlah skor yaitu 216. Untuk kecepatan pelayanan terkategori cukup baik dengan jumlah skor 224. Untuk indikator keadilan mendapatkan pelayanan terkategori baik dengan jumlah skor 238. Untuk indikator kesopanan pelayanan terkategori baik dengan jumlah skor 54. Untuk indikator kepastian biaya terkategori cukup baik dengan jumlah skor 222. Sedangkan untuk indikator kenyamanan pelayanan terkategori baik dengan skor 244. sedangkan untuk sub indikator tentang keamanan pelayanan terkategori baik dengan skor 249.

Dari tabel rekapitulasi tanggapan responden tentang Pelaksanaan Prinsip-



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

Prinsip Pelayanan Publik (Suatu Studi Pelayanan Administrasi Sertifikat Hak Milik atas Tanah Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi) diatas untuk pengukuran baik yaitu dengan total skor 1666-2142, untuk pengukuran cukup baik dengan total skor 1190-1665 dan untuk pengukuran kurang baik dengan total skor 714-1189, jadi jelas bahwa untuk kategori penilaian variabel dalam penelitian ini adalah cukup efektif dengan total skor 1657 dari 34 responden pegawai dan masyarakat.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari judul ” Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik ( Suatu Studi Pelayanan Administrasi Sertifikat Hak Milik atas Tanah Pada Badan Pertanahan Kabupaten Kuantan Singingi ) ” maka dapat disimpulkan beberapa kesimpulan dan saran-saran hasil penelitian ini sebagai berikut :

### **6.1 Kesimpulan**

Pelaksanaan pelayanan publik terhadap penerbitan sertifikat tanah hak milik pada kantor Badan Pertanahan Nasional Kab. Kuantan Singingi, dalam menjalankan tugas dan kinerja itu harus dijalankan dengan baik dan semaksimal mungkin terutama dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan sertifikat tanah hak milik serta dalam kepengurusan lainnya yang berhubungan dengan kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi, dan jangan hal ini sampai terjadi :

- Urusan yang berbelit-belit kepada masyarakat dalam melakukan urusan.
- Urusan atau pekerjaan jangan sampai tumpang tindih, agar pekerjaan itu dapat diselesaikan dengan baik dan cepat.

Mengenai Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik (Suatu Studi Pelayanan Administrasi Sertifikat Hak Milik atas Tanah Pada Badan Pertanahan Kabupaten Kuantan Singingi ), hal ini dapat disimpulkan bahwa termasuk dalam kategori Cukup baik dengan total skor 1657 dari 34 responden

## 6.2 Saran

1. Untuk meningkatkan Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik (Suatu Studi Pelayanan Administrasi Sertifikat Hak Milik atas Tanah Pada Badan Pertanahan Kabupaten Kuantan Singingi ), hendaklah meningkatkan dan menerapkan pelayanan antara lain : Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Keadilan memberikan pelayanan, Kesopanan, Kepastian Biaya, Kenyamanan Pelayanan, dan Keamanan, sehingga masyarakat merasakan lebih puas dan maksimal lagi dalam mendapatkan pelayanan.
2. Agar pelaksanaan pelayanan publik Penerbitan Sertifikat Tanah Hak Milik bisa berjalan dengan baik maka hendaknya aparatur atau pegawai memberikan kemudahan dalam kepengurusan kepentingan, perlakuan yang wajar, mendapatkan perilaku yang sama dan memberikan sikap yang jujur dan terus terang kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa senang dan puas atas pemberian pelayanan tersebut.
3. Perlu adanya kerja sama yang baik hubungan yang harmonis antara pemimpin dengan pegawai serta masyarakat sehubungan dengan pelaksanaan prinsip-prinsip dalam penerbitan sertifikat tanah hak milik.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Atmasudiarjo, Prajudi, 1995, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta, Ghalia Indonesia.

Fathoni,Abdurahmat, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Rineka Cipta.

Handoko.T.Hani. 2001, *Manajemen Personaliada dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, BPFE.

Harsono, Boedi, 2002, *Hukum Agraria Indonesia Edisi Revisi*, Jakarta, Djambatan.

Hasibuan, Malayu. SP, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Bumi Aksara.

[Type here]

Hasibuan, Malayu. SP, 1990, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, PT. Gunung Agung.

Hanim, Sufian, 2003, *Administrasi, Organisasi, dan Manajemen*, Pekanbaru, UIR Press.

Hanim Sufian, 2004, *Filsafat Ilmu, Ilmu Pengetahuan, dan Penelitian*, Pekanbaru, UIR Press.

Komaruddin, 1999, *Organisasi dan Manajemen*, Jakarta, LP3ES.

Marbun, SF, dkk, 2002, *Dimensi-Dimensi pemikiran Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta, UII Press.

Saatrohadiwiryono, Siswanto, 2003, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.

Sangaribun, Masri dan Sofian Efendi, 2004, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta, LP3S.

Sangsun, SP, Florianus, 2007, *Tata Cara Mengurus Sertifikat Tanah*, Jakarta, Visimedia.

Simamora, Henri, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi III*, Yogyakarta, STIE YKPN.

Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta.

Syafee'i, Inu Kencana, 1999, *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta, Rineka Cipta.

Syafee'i, Inu Kencana, 2003, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.

Yusrina, 2006, *Siasat Jurnak Ilmu-Ilmu Sosial*, Pekanbaru, (BP) Fisipol UIR.

Yoeti, Oka, 1999, *Psikologi Pelayanan*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.

Zulkifli, 2005, *Pengantar Ilmu Studi Administrasi dan manajemen*, Pekanbaru, UIR Press.

**Dokumen.**

Pasal 4 & 17 ayat (3) Undang-undang Dasar 1945.

Struktur Organisasi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia (Menpan)

Nomor : KEP / 25/ M.PAN / 2 / 2004.