



**PROFESIONALISME LAYANAN PUBLIK DALAM
PENERBITAN SERTIPIKAT TANAH DI KANTOR
KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/BADAN
PERTANAHAN KABUPATEN MAGELANG**

SKRIPSI

Disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum

Disusun oleh :

**Ade Safriani Machfiroh
NPM :15.0201.0127**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
2021**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PROFESIONALISME LAYANAN PUBLIK DALAM PENERBITAN SERTIPIKAT
TANAH DI KANTOR KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/BADAN
PERTANAHAN KABUPATEN MAGELANG**

Telah diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing Skripsi untuk Diajukan Ke Hadapan Tim
Penguji pada ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang

Oleh

Nama : Ade Safriani Machfiroh

NPM : 15.0201.0127

Mengetahui

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Dyah Adriantini Sintha Dewi, SH., M.Hum

NIDN. 0003106711



Suharso, SH., MH

NIDN. 0606075901

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Magelang



Dr. Dyah Adriantini Sintha Dewi, SH., M.Hum

NIP. 19671003 199203 2 001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “ **PROFESIONALISME LAYANAN PUBLIK DALAM PENERBITAN SERTIPIKAT TANAH DI KANTOR KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/BADAN PERTANAHAN KABUPATEN MAGELANG** ” disusun oleh **Ade Safriani Machfiroh** telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji pada Ujian Skripsi yang telah diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang, pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 10 Februari 2021

Penguji Utama



Dr. Habib Muhsin S, SH., M.Hum.
NIDN. 0629117301

Penguji I


Dr. Dyah Adriantini Sintha Dewi, SH., M.Hum
NIDN. 0003106711

Penguji II


Suharso, SH., MH
NIDN. 0606075901

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Magelang



Dr. Dyah Adriantini Sintha Dewi, SH., M.Hum
NIP.19671003 199203 2 001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ade Safriani Machfiroh

NPM :15.0201.0127

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Profesionalisme Layanan Publik Dalam Penerbitan Sertipikat Tanah Di Kantor Kementrian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kabupaten Magelang” adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari adanya plagiasi maka saya siap mempertanggungjawabkan secara hukum.

Magelang, Januari 2021

Yang Menyatakan



Ade Safriani Machfiroh
NPM. 15.0201.0127

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Ade Safriani Machfiroh**

NPM : 15.0201.0127

Program Studi : Ilmu Hukum (S1)

Fakultas : Hukum

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Magelang **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif** (Non-exclusive Royalty Free Right)) atas skripsi saya yang berjudul “Profesionalisme Layanan Publik Dalam Penerbitan Sertipikat Tanah Di Kantor Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kabupaten Magelang” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Magelang berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan data base, merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : Magelang

Pada tanggal : Januari 2021

Yang menyatakan



Ade Safriani Machfiroh
NPM. 15.0201.0127

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena hanya dengan rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Profesionalisme Layanan Publik Dalam Penerbitan Sertipikat Tanah Di Kantor Kementrian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kabupaten Magelang”**. Peneliti sadar bahwa skripsi ini dapat tersusun berkat bantuan dan dorongan moril dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Suliswiyadi, M.Ag, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Magelang;
2. Dr. Dyah Andriantini Shinta Dewi, S.H., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang;
3. Dr. Dyah Adriantini Sintha Dewi, S.H., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan Skripsi ini;
4. Suharso, S.H, M.H selaku Pembimbing II yang telah memberikan kemudahan dalam penyusunan Skripsi ini;
5. Chrisna Bagus E.P, S.H, M.H, selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang;
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Hukum, yang telah memberikan ilmunya kepada penyusun selama perkuliahan;
7. Teman-teman serta sahabat-sahabat dan pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga amal baik yang telah mereka berikan dengan tulus dan ikhlas pada penulis mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha ESa.

Magelang, ...Januari 2021
Penulis

Ade Safriani Machfiroh
NPM : 15.0201.0127

ABSTRAKS

PROFESIONALISME LAYANAN PUBLIK DALAM PENERBITAN SERTIPIKAT TANAH DI KANTOR KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/BADAN PERTANAHAN KABUPATEN MAGELANG

Oleh

Ade Safriani Machfiroh
NPM. 1502010127

Profesionalisme aparatur negara merupakan salah satu aspek penting dalam mewujudkan *good governance*, apalagi bagi instansi pemerintah daerah yang melayani publik. Namun demikian, profesionalisme kerja seringkali masih hanya sebatas slogan sehingga pelayanan publik menjadi tidak optimal. Sementara itu, pelayanan yang profesional merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindarkan dalam meningkatkan kinerja pemerintah daerah.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan atau *field research*, dengan spesifikasi deskriptif analisis. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis dan data yang diperlukan terdiri dari data primer dan data sekunder. Metode analisis yang dilakukan dengan analisis kualitatif yaitu suatu metode analisis yang dilakukan dengan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai profesionalisme layanan publik dalam penerbitan sertipikat tanah di Kantor Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kabupaten Magelang.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kompetensi, responsifitas, kode etik, penghargaan dan sanksi, budaya pelayanan, secara umum pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kabupaten Magelang, sudah cukup profesional. Namun demikian masih terdapat pelayanan yang harus diperbaiki terutama dalam ketepatan waktu pelaksanaan pengukuran tanah. Hal ini dikarenakan, batasan waktu pelaksanaan terlalu lama dari ketentuan yang berlaku. Faktor yang menjadi hambatan dalam mewujudkan profesionalisme layanan publik dalam penerbitan sertipikat tanah di Kantor Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kabupaten Magelang yang yaitu tingkat pendidikan dan kedisiplinan ilmu yang tidak sesuai dan kurangnya pengawasan yang dilakukan.

Kata Kunci : Profesionalisme, Layanan Publik, BPN

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN	iii
ORISINALITAS	iv
PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKS.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian.....	9
G. Sistematika Penulisan Skripsi	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	12
B. Landasan Teori.....	13
1. <i>Good Governance</i>	13
2. Profesionalisme Aparatur Pemerintah	19
3. Pengertian Pelayanan Publik.....	32
4. Bentuk Pelayanan Publik.....	36
6. Pelayanan Administrasi Pertanahan	45
C. Landasan Konseptual	48
1. Profesionalisme.....	48
2. Pelayanan Publik	49
3. <i>Good Governance</i>	51

D. Kerangka Berfikir	52
BAB III METODE PENELITIAN	54
A. Jenis Penelitian.....	55
B. Spesifikasi Penelitian	55
C. Bahan Penelitian	56
D. Tahap Penelitian.....	56
E. Metode Pendekatan.....	57
F. Metode Analisis Data	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Hasil Penelitian	59
1. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kabupaten Magelang.	59
2. Profesionalisme layanan publik dalam penerbitan sertipikat tanah di Kantor Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kabupaten Magelang.	71
3. Faktor yang menjadi hambatan dalam mewujudkan profesionalisme layanan publik dalam penerbitan sertipikat tanah di Kantor Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kabupaten Magelang.	85
B. Pembahasan	86
1. Profesionalisme layanan publik dalam penerbitan sertipikat tanah di Kantor Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kabupaten Magelang.	86
2. Faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam mewujudkan profesionalisme layanan publik dalam penerbitan sertipikat tanah di Kantor Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kabupaten Magelang.	89
BAB V PENUTUP.....	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Reformasi secara eksplisit telah membawa bangsa pada suatu suasana kehidupan yang sarat dengan harapan. Tuntutan reformasi tertuju pada aparatur pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik agar meningkatkan kualitas pelayanan sehingga tercipta *good governance*. Meningkatnya pemahaman masyarakat tentang pemerintahan yang baik itu adalah dapat terwujudnya kebijakan desentralisasi dan juga terwujudnya pegawai/aparatur pemerintah yang profesional. Oleh karena itu dibutuhkan penataan sumber daya aparatur yang profesional dalam manajemen pemerintahan sehingga akan memberikan dampak pemerintahan yang lebih berkualitas, lebih mampu mengemban fungsi-fungsi pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat dan pembangunan sosial ekonomi. Pelaksanaan pembangunan di daerah tidak akan berjalan optimal jika aparatur pemerintah/pegawai tidak profesional dalam melakukan visi misi pemerintahan.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat dan juga sebagai penanggung jawab dari fungsi pelayanan publik, maka memikirkan dan mengupayakan tercapainya sasaran pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali, menjadi suatu kewajiban. Aparatur pemerintah untuk tetap mengadakan perbaikan berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau

masyarakat. Kegiatan tersebut mencakup adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pegawai pemerintah, yang membutuhkan profesionalisme pegawai sehingga dapat menciptakan pelayanan yang akan diberikan relatif lebih baik.

Pelayanan publik hanya akan dapat diberikan oleh pelayan publik dan dirasakan oleh masyarakat sebagai penggunaanya saat pelayanan itu dikerjakan oleh para pelayan (birokrasi) yang profesional. Profesionalisme birokrasi ini menjadi sangat penting karena tingkat kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang sudah semakin kompleks. Memperbaiki birokrasi agar menjadi birokrasi yang profesional merupakan hal yang esensial sehingga pemerintah mampu memberikan pelayanan publik yang prima. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh aparatur pemerintah sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini, dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya relatif lebih murah, waktu untuk mengerjakan relatif lebih cepat dan mutu yang diberikan relatif lebih baik. (Dwiyanto dan Agus, (2011: 81).

Amzulín Rifai mengemukakan bahwa rendahnya pelayanan publik masih menjadi persoalan besar sehingga pemerintah membentuk kementerian khusus untuk mereformasi birokrasi yaitu kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, mendirikan ombudsman yang mengawasi seluruh pelayanan publik. <https://aa.com.tr>>budaya.ombudsman. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi sering mengeluh dan kecewa terhadap tidak layaknya pegawai dalam memberikan

pelayanan. Pelayanan kepada masyarakat tidak akan dapat terlaksana secara optimal tanpa adanya kesiapan aparatur pemerintah yang profesional untuk melaksanakan visi dan misi pemerintahan. Berbagai bidang pekerjaan yang digeluti oleh aparatur pemerintah jelas sekali yang menjadi permasalahan adalah menyangkut ketidak profesionalan aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas-tugas penting yang dipercayakan kepadanya. Kondisi tersebut mengakibatkan banyak kerugian di pihak masyarakat yang sangat menginginkan hasil kerja yang maksimal dalam memberikan pelayanan publik.

Salah satu lembaga yang mempunyai hubungan yang sangat erat dengan pertanahan adalah Badan Pertanahan Nasional yang diatur oleh Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional. Bagi masyarakat untuk memiliki hak milik atas tanah, mereka harus mengurus pembuatan sertifikat tanah sebagai bukti kepemilikan tanah yang paling kuat. Mengurus pembuatan sertifikat tanah merupakan kewajiban bagi masyarakat agar memiliki bukti dan dasar hukum yang kuat akan kepemilikan atas tanah. Namun demikian masih banyak masyarakat yang belum mengurus pembuatan sertifikat tanah ini. Masyarakat masih beranggapan bahwa pelayanan dibidang pertanahan masih terlalu sulit dan berbelit-belit dalam prosedur kelengkapan berkas dan lama waktu pemrosesan. Penyebabnya bisa dikarenakan pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yang kurang optimal dan proses pensertipikatan tanah yang relatif lamban, sehingga masyarakat enggan untuk mendaftarkan tanahnya. Status kepemilikan tanah yang bersertifikat dapat menimbulkan konflik dikemudian hari karena seseorang tidak dapat menunjukkan bukti kepemilikan tanah.

Badan Pertanahan Kabupaten Magelang sebagai salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik khususnya yang berkaitan dengan penerbitan sertipikat tanah, dituntut bekerja secara profesional serta mampu secara cepat merespon aspirasi dan tuntutan publik. Kenyataan lain di lapangan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, para pegawai masih jauh dari jiwa profesional. Masyarakat harus bertanya terlebih dahulu untuk meminta pelayanan, tak jarang pula masyarakat harus pulang karena syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan kurang lengkap. Pegawai bekerja berdasarkan aturan kebiasaan yang berlaku bukan berdasarkan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Apabila menghadapi kasus yang belum pernah dijumpai, maka dia akan berkonsultasi terlebih dulu atau melimpahkan kepada atasan, sehingga pelayanan menjadi terhambat. Kondisi ini mencerminkan tidak adanya profesionalisme dalam menjalankan tugasnya. Perkembangan penyelesaian pendaftaran hak tanah menurut jeniskegiatan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Magelang, selama tahun 2017 sampai 2019, dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1.1

Penyelesaian Pendaftaran Hak Tanah Menurut Jenis Kegiatan Tahun 2017 – 2019

Uraian	2019			2018			2017		
	Data Masuk	Selesai	%	Data Masuk	Selesai	%	Data Masuk	Selesai	%
Pengakuan/ Penegasan Hak	900	900	100	1.124	1.124	100	1.024	1.024	100
Permohonan SK Pemberian Hak	478	144	30	921	441	48	25	25	100
Perubahan Hak Atas Tanah	1.077	461	43	528	370	70	435	354	81
Penggabungan Bidang	22	22	100	6	6	100	34	34	100
Pemecahan Bidang	710	710	100	2.550	2.550	100	1.942	1.942	100
Pemisahan Bidang	-	-	-	3	3	100	-	-	-
Sertifikat Pengganti Blanko Lama	236	236	100	116	116	100	1	1	100

Uraian	2019			2018			2017		
	Data Masuk	Selesai	%	Data Masuk	Selesai	%	Data Masuk	Selesai	%
Sertifikat Pengganti Karena Hilang	73	73	100	39	39	100	39	39	100
Sertifikat Pengganti Karena Rusak	20	20	100	5	5	100	1	1	100
Hapusnya Hak	40	40	100	91	91	100	72	72	100
Keterangan Pendaftaran Tanah	283	283	100	223	223	100	269	269	100
Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pengakuan	50.087	14.887	30	32.963	22.997	70	339	339	100
Pemberian Hak Tanah Wakaf	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Wakaf dari Tanah yang Bersertifikat	58	58	100	51	51	100	62	62	100
Pengecekan Sertifikat	13.497	13.497	100	12.197	12.197	100	11.255	11.255	100
Pencabutan Blokir	32	32	100	1	1	100	13	13	100
Blokir	17	17	100	9	9	100	20	20	100
Sita	19	19	100	5	5	100	10	10	100
Pengangkatan Sita	13	13	100	8	8	100	8	8	100
Kegiatan Berdasarkan PRONA	49.000	49.000	100	45.000	45.000	100	17.200	17.200	100
Usaha Kecil Mikro dan Menengah	400	400	100	300	300	100	200	200	100
Perikanan Budidaya	-	-	-	60	60	100	100	100	100
Proyek Daerah APBD Tk. I	-	-	-	150	150	100	-	-	-
Jumlah	116.962	80.812	69,09	96.350	85.746	88,99	33.049	32.968	99,75

Sumber : Kabupaten Magelang Dalam Angka Tahun 2020

Berdasarkan data tersebut dapat dikemukakan bahwa penyelesaian pendaftaran hak tanah menurut jenis kegiatan tahun 2017 – 2019, cenderung mengalami penurunan, dimana pada tahun 2017, penyelesaian mencapai 99,75%, pada tahun 2018 hanya mencapai 88,99% sedangkan pada tahun 2019 hanya mencapai 66,09%. Penyelesaian pendaftaran hak tanah yang semakin menurun terjadi pada pelayanan permohonan SK pemberian hak, perubahan hak atas tanah dan pendaftaran tanah pertama kali pengakuan. Secara empiris, sampai tahun 2019, masih terdapat 36.150 pendaftaran hak tanah yang harus

diselesaikan. Kondisi ini mencerminkan bahwa penyelesaian pendaftaran hak tanah melebihi waktu yang dicanangkan. Badan Pertanahan Kabupaten Magelang, yang menentukan waktu maksimal 3 bulan dalam pengurusan penyelesaian pendaftaran hak tanah. Keterlambatan penyelesaian pendaftaran hak tanah tentunya akan merugikan masyarakat.

Masyarakat yang mendaftarkan tanah untuk memperoleh sertifikat, ternyata selama kurun waktu 6 bulan belum juga dapat diterbitkan. Pegawai Badan Pertanahan Kabupaten Magelang tidak dapat memastikan waktun selesainya penerbitan sertipikat sementara pemohon sudah memenuhi semua yang dipersyaratkan. Kondisi ini memberikan makna bahwa Badan Pertanahan Kabupaten Magelang belum mampu mewujudkan harapan masyarakat dalam proses pensertipikatan tanah. Pelayanan yang tidak optimal dan cenderung lamban, tentunya akan menjadikan masyarakat enggan untuk mensertifikatkan tanah. Berdasarkan hal tersebut, maka dalam penelitian ini diambil judul **“Profesionalisme Layanan Publik Dalam Penerbitan Sertipikat Tanah di Kantor Kementrian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kabupaten Magelang”**

B. Identifikasi Masalah

Sistem pemerintahan yang baik atau *good governance* merupakan amanat undang-undang yang harus dijalankan oleh setiap instansi dan perangkatnya. Implementasi dalam mewujudkan *good governance* tentunya harus diawali dengan komitmen seluruh institusi dalam menciptakan profesionalisme kerja. Namun demikian, jiwa profesionalisme masih belum diwujudkan secara menyeluruh karena masih adanya institusi yang belum optimal dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Jiwa dan sikap profesionalisme dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien, belum dipahami secara komprehensif.
2. Masih adanya pegawai yang bekerja secara normatif, belum adanya inisiasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Masih adanya pegawai yang belum memahami arti pentingnya peningkatan profesionalisme kerja.
4. Masih adanya pegawai yang belum memahami arti pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik
5. Masih adanya pegawai yang belum memahami arti pentingnya pelayanan prima bagi masyarakat

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut di atas dapat dikemukakan bahwa profesionalisme merupakan salah satu aspek penting dalam menciptakan *good governance*. Peningkatan profesionalisme kerja yang berorientasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik, secara implisit dalam membantu terwujudnya *good governance*. Peningkatan profesionalisme pelayanan publik, tentunya memerlukan dukungan dan komitmen dalam berbagai pihak, baik dalam bentuk sarana maupun prasarana. Mengingat kompleksnya masalah yang berkaitan dengan profesionalisme penerbitan sertipikat tanah di Kantor Kementrian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kabupaten Magelang, maka batasan penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya mengambil obyek di Kantor Kementrian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kabupaten Magelang.
2. Penelitian ini hanya mengambil masalah profesionalisme layanan publik dalam penerbitan sertipikat tanah.
3. Penelitian ini hanya difokuskan pada proses pelayanan penerbitan sertipikat tanah dan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemohon

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas peneliti merumuskan permasalahan yang menjadi kajian pokok dalam penelitian, yaitu:

1. Bagaimanakah profesionalisme layanan publik dalam penerbitan sertipikat tanah di Kantor Kementrian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kabupaten Magelang ?
2. Faktor apa yang menjadi hambatan dalam mewujudkan profesionalisme layanan publik dalam penerbitan sertipikat tanah di Kantor Kementrian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kabupaten Magelang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diruaikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan profesionalisme layanan publik dalam penerbitan sertipikat tanah di Kantor Kementrian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kabupaten Magelang.
2. Menjelaskan faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam mewujudkan profesionalisme layanan publik dalam penerbitan sertipikat tanah di Kantor

Kementrian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kabupaten Magelang.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Praktisi Hukum

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberi masukan bagi praktisi hukum ataupun pihak-pihak berkepentingan tentang pelayanan administrasi pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Magelang.

2. Bagi Akademisi Hukum

Dengan penelitian ini, diharapkan dapat memperoleh wawasan dan pengetahuan berkaitan pelayanan administrasi pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Magelang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi kajian hukum tata negara tentang profesionalisme layanan publik dalam penerbitan sertipikat tanah di Kantor Kementrian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kabupaten Magelang

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Skripsi ini dibagi dalam lima bab, antara bab yang satu dengan bab yang lainnya saling terkait. Bagaimana isi masing-masing bab dapat dilihat uraian sebagai berikut :

Bab I : **Pendahuluan**, dalam bab ini akan dibahas tentang latar belakang masalah atau alasan pemilihan judul. Dari latar belakang maka akan dapat diketahui alasan dipilihnya judul skripsi serta dapat dilihat arah jalan pemikiran secara singkat yang menjadi penuntun dalam melakukan pembahasan terhadap sub bab berikutnya. Bab

pendahuluan ini juga akan dibahas mengenai identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi..

Bab II : **Tinjauan Pustaka**, berisi tentang teori-teori yang menjadi dasar dalam pembahasan masalah yang meliputi tentang hasil penelitian sebelumnya, pengertian *good governance*, profesionalisme aparatur pemerintah, pengertian pelayanan publik, bentuk pelayanan publik, Badan Pertanahan Nasional dan pelayanan administrasi pertanahan, landasan konseptual dan kerangka berfikir.

Bab III : **Metode Penelitian**, berisi tentang metode yang digunakan dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini sehingga dapat dihasilkan skripsi yang bersifat ilmiah. Dalam metodologi penelitian ini akan diuraikan hal-hal mengenai jenis penelitian, spesifikasi penelitian, bahan penelitian, tahapan penelitian, metode pendekatan dan metode analisa data.

Bab IV : **Hasil penelitian dan Pembahasan**, yang akan menguraikan hasil penelitian tentang pelaksanaan 1) Profesionalisme layanan publik dalam penerbitan sertipikat tanah di Kantor Kementrian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kabupaten Magelang 2) Faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam mewujudkan profesionalisme layanan publik dalam penerbitan sertipikat tanah di Kantor Kementrian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kabupaten Magelang.

Bab V : **Penutup**, yang merupakan bab terakhir dari penyusunan skripsi yang meliputi kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Hasil Penelitian Sebelumnya

Berdasarkan pengamatan, penelitian tentang profesionalisme layanan publik dalam penerbitan sertipikat tanah di Kantor Kementrian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kabupaten Magelang, belum pernah diteliti. Beberapa hasil penelitian terdahulu yang mirip dan dapat diajukan sebagai referensi dengan penelitian ini yaitu :

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Rumusan Masalah	Pembeda dengan Penulis
1	Darsoni, Idris, Heryono Utomo, (2017)	Profesionalisme aparatur dan faktor-faktor pendukung/ penghambat yang dihadapi dalam pemberian pelayanan publik	Penulis terdahulu meneliti tentang profesionalisme Aparatur Dalam Pemberian Pelayanan Publik Di Bagian Ekonomi Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat'
2	Mulyawan dan Mariana (2016)	Pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik	Penulis terdahulu meneliti tentang profesionalisme Aparat dan Kapasitas Kelembagaan Dalam Pelayanan Publik Di Provinsi Jawa Barat
3	Damaiyanto, Kusuma, Karim (2015)	Profesionalisme aparatur serta untuk mengetahui faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dalam upaya meningkatkan pelayanan publik	Penulis terdahulu meneliti tentang profesionalisme aparatur dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat`
4	Margono, Idri, Paranoan (2015)	Profesionalisme aparatur pemerintah	Penulis terdahulu meneliti tentang profesionalisme

No	Penulis	Rumusan Masalah	Pembeda dengan Penulis
		dalam pelayanan public.	aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di Sekretariat Kabupaten Mahakam Ulu
5	Marlianti (2015)	Profesionalisme aparatur dalam pelaksanaan <i>good governance</i>	Penulis terdahulu meneliti tentang studi tentang profesionalisme aparatur dalam pelaksanaan <i>good governance</i> di Kecamatan Linggang Bigung, Kabupaten Kutai Barat

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan diatas, belum ada penelitian maupun karya tulis yang menguraikan tentang profesionalisme layanan publik dalam penerbitan sertipikat tanah di Kantor Kementrian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kabupaten Magelang. Oleh karena itu, peneliti berpendapat bahwa penelitian dengan judul profesionalisme layanan publik dalam penerbitan sertipikat tanah di Kantor Kementrian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kabupaten Magelang, layak untuk dilanjutkan.

B. Landasan Teori

1. *Good Governance*

Good Governance diartikan sebagai mekanisme, praktek dan tata cara pemerintahan dan warga mengatur sumber daya serta memecahkan masalah-masalah publik. Dalam konsep *governance*, pemerintah hanya menjadi salah satu aktor dan tidak selalu menjadi aktor yang menentukan. Implikasi peran pemerintah sebagai pembangunan maupun penyedia jasa layanan dan infrastruktur akan bergeser menjadi bahan pendorong

terciptanya lingkungan yang mampu memfasilitasi pihak lain di komunitas. *Governance* menuntut redefinisi peran negara, dan itu berarti adanya redefinisi pada peran warga. Adanya tuntutan yang lebih besar pada warga, antara lain untuk memonitor akuntabilitas pemerintahan itu sendiri.

Good governance adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktifitas usaha. Padahal, selama ini birokrasi di daerah dianggap tidak kompeten. Dalam kondisi demikian, pemerintah daerah selalu diragukan kapasitasnya dalam menjalankan desentralisasi sebagai bentuk pelaksanaan otonomi daerah. Di sisi lain karyawan juga harus mereformasi diri dari pemerintahan yang korupsi menjadi pemerintahan yang bersih dan transparan.

Dalam dokumen kebijakan *united nation development programme* (UNDP) lebih jauh menyebutkan ciri-ciri bahwa *good governance* adalah sebagai berikut:

- a. Mengikut sertakan semua, transparansi dan bertanggung jawab, efektif dan adil.
- b. Menjamin adanya supremasi hukum.
- c. Menjamin bahwa prioritas-prioritas politik, sosial dan ekonomi didasarkan pada konsesus masyarakat.

d. Memperhatikan kepentingan mereka yang paling miskin dan lemah dalam proses pengambilan keputusan menyangkut alokasi sumber daya pembangunan.

Penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis saat ini adalah pemerintahan yang menekankan pada pentingnya membangun proses pengambilan keputusan publik yang sensitif terhadap suara-suara komunitas. Proses pengambilan keputusan bersifat hirarki berubah menjadi pengambilan keputusan dengan adil seluruh *stakeholder*.

Negara dengan birokrasi pemerintahan dituntut untuk merubah pola pelayanan diri birokratis elitis menjadi birokrasi populis. Dimana sektor swasta sebagai pengelola sumber daya di luar negara dan birokrasi pemerintah pun harus memberikan kontribusi dalam usaha pengelolaan sumber daya yang ada. Penerapan cita *good governance* pada akhirnya mensyaratkan keterlibatan organisasi masyarakatan sebagai kekuatan penyeimbang Negara. Namun cita *good governance* kini sudah menjadi bagian sangat serius dalam wacana pengembangan paradigma birokrasi dan pembangunan kedepan. Karena peranan implementasi dari prinsip *good governance* adalah untuk memberikan mekanisme dan pedoman dalam memberikan keseimbangan bagi para *stakeholders* dalam memenuhi kepentingannya masing-masing. Dari berbagai hasil yang dikaji oleh Lembaga oleh Administrasi Negara (LAN), ternyata mendapatkan kesimpulan bahwa ada sembilan aspek fundamental dalam perwujudan *good governance*, yaitu:

a. Partisipasi (*Participation*)

Partisipasi antara masyarakat khususnya orang tua terhadap anak-anak mereka dalam proses pendidikan sangatlah dibutuhkan. Karena tanpa partisipasi orang tua, pendidik (guru) ataupun supervisor tidak akan mampu bisa mengatasinya. Apalagi melihat dunia sekarang yang semakin rusak yang mana akan membawa pengaruh terhadap anak-anak mereka jika tidak ada pengawasan dari orang tua mereka.

b. Penegakan hukum (*Rule Of Law*)

Dalam pelaksanaan tidak mungkin dapat berjalan dengan kondusif apabila tidak ada sebuah hukum atau peraturan yang ditegakkan dalam penyelenggaraannya. Aturan-aturan itu berikut sanksinya guna meningkatkan komitmen dari semua pihak untuk mematuhi dan aturan dibuat tidak dimaksudkan untuk mengekang kebebasan, melainkan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan fungsi-fungsi pendidikan secara optimal.

c. Transparansi (*Transparency*)

Persoalan pada saat ini adalah kurangnya keterbukaan supervisor kepada para staf-stafnya atas segala hal yang terjadi, dimana salah satu dapat menimbulkan perkecokan antara satu pihak dengan pihak yang lain, sebab manajemen yang kurang transparan. Apalagi harus lebih transparan di berbagai aspek baik dibidang kebijakan, baik di bidang keuangan ataupun bidang-bidang lainnya untuk memajukan kualitas dalam pendidikan.

d. Responsif (*Responsiveness*)

Salah satu untuk menuju cita *good governance* adalah responsif, yakni supervisor yang peka, tanggap terhadap persoalan-persoalan yang terjadi di lembaga pendidikan, atasan juga harus bisa memahami kebutuhan masyarakatnya, jangan sampai supervisor menunggu staf-staf menyampaikan keinginan-keinginannya. Supervisor harus dapat melakukan analisa kebutuhan-kebutuhan mereka, sehingga bisa membuat suatu kebijakan yang strategis guna kepentingan-kepentingan bersama.

e. Konsensus (*Consensus Orientation*)

Aspek fundamental untuk cita *good governance* adalah perhatian supervisor dalam melaksanakan tugas-tugasnya adalah pengambilan keputusan secara konsensus, di mana pengambilan keputusan dalam suatu lembaga harus melalui musyawarah dan semaksimal mungkin berdasarkan kesepakatan bersama (pencapaian mufakat). Dalam pengambilan keputusan harus dapat memuaskan semua pihak atau sebagian besar pihak juga dapat menarik komitmen komponen-komponen yang ada di lembaga. Sehingga keputusan itu memiliki kekuatan dalam pengambilan keputusan.

f. Kestaraan dan keadilan (*Equity*)

Asas kesetaraan dan keadilan ini harus dijunjung tinggi oleh supervisor dan para staf-staf didalam perlakuannya, di mana dalam suatu lembaga pendidikan yang plural baik segi etnik, agama dan budaya akan selalu memicu segala permasalahan yang timbul. Proses pengelolaan

supervisor yang baik itu harus memberikan peluang, jujur dan adil. Sehingga tidak ada seorang pun atau para staf yang teraniaya dan tidak memperoleh apa yang menjadi haknya.

g. Efektifitas dan efisien

Efektifitas dan efisien disini berdaya guna dan berhasil guna, efektifitas diukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau besarnya kepentingan dari berbagai kelompok. Sedangkan efisien dapat diukur dengan rasionalisasi untuk memenuhi kebutuhan yang ada di lembaga, dimana efektifitas dan efisien dalam proses pendidikan, akan mampu memberikan kualitas yang memuaskan.

h. Akuntabilitas

Asas akuntabilitas berarti pertanggung jawaban supervisor terhadap staf-stafnya, sebab diberikan wewenang dari pemerintah untuk mengurus beberapa urusan dan kepentingan yang ada di lembaga. Setiap supervisor harus mempertanggung-jawabkan atas semua kebijakan, perbuatan maupun netralitas sikap-sikap selama bertugas di lembaga pemerintah dalam mewujudkan sistem pemerintahan yang baik.

i. Visi Strategi (*Strategic Vision*)

Visi strategi adalah pandangan-pandangan strategi untuk menghadapi masa yang akan datang, karena perubahan-perubahan yang akan datang mungkin menjadi perangkat bagi supervisor dalam membuat kebijakan-kebijakan. Disinilah diperlukan strategi-strategi yang strategis untuk menangani perubahan yang ada dilingkungan.

2. Profesionalisme Aparatur Pemerintah

Upaya untuk mewujudkan penyelenggaraan Pemerintahan secara benar (*good-governance*) dan bersih (*clean-government*) termasuk didalamnya penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan unsur-unsur mendasar antara lain adalah unsur profesionalisme dari pelaku dan penyelenggara pemerintahan dan pelayanan publik. Terbaikannya unsur profesionalisme dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi pemerintahan akan berdampak kepada menurunnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Profesionalisme disini lebih ditujukan kepada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik, adil, dan inklusif dan tidak hanya sekedar kecocokan keahlian dengan tempat penugasan. Sehingga aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian untuk memahami dan menterjemahkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat kedalam kegiatan dan program pelayanan.

Istilah profesionalisme berasal dari kata *professio*, dalam Bahasa Inggris *professio* memiliki arti sebagai berikut: *A vocation or occupation requiring advanced training in some liberal art or science and usually involving mental rather than manual work, as teaching, engineering, writing, etc.* (Webster dictionary, 1960:1163) (suatu pekerjaan atau jabatan yang membutuhkan pelatihan yang mendalam baik di bidang seni atau ilmu pengetahuan dan biasanya lebih mengutamakan kemampuan mental daripada kemampuan fisik, seperti mengajar, ilmu mesin, penulisan, dll). Dari kata profesional tersebut melahirkan arti *professional quality, status, etc* yang secara komprehensif memiliki arti lapangan kerja tertentu yang

diduduki oleh orang-orang yang memiliki kemampuan tertentu pula (Pamudji,1985).

Demikian juga dengan apa yang dikatakan oleh Korten & Alfonso (1981) dalam Tjokrowinoto (1996:178) yang dimaksud dengan profesionalisme adalah “kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic-competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*), merencanakan, mengkoordinasikan, dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur, dan mempunyai etos kerja tinggi”.

Menurut pendapat tersebut, kemampuan aparatur lebih diartikan sebagai kemampuan melihat peluang-peluang yang ada bagi pertumbuhan ekonomi, kemampuan untuk mengambil langkah-langkah yang perlu dengan mengacu kepada misi yang ingin dicapai dan kemampuan dalam meningkatkan kemampuan masyarakat untuk tumbuh-kembang dengan kekuatan sendiri secara efisien, melakukan inovasi yang tidak terikat kepada prosedur administrasi, bersifat fleksibel, dan memiliki etos kerja tinggi.

Siagian (2000:163) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah “keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan”. Terbentuknya aparatur profesional menurut pendapat di atas memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dibentuk melalui pendidikan dan pelatihan sebagai instrumen pematangan. Dengan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dimiliki oleh aparatur memungkinkan terpenuhinya kecocokan antara kemampuan aparatur dengan kebutuhan tugas merupakan syarat

terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi. Apabila suatu organisasi berupaya untuk memberikan pelayanan publik secara prima maka organisasi tersebut mendasarkan profesionalisme terhadap tujuan yang ingin dicapai.

Tjokrowinoto (1996:191) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kemampuan untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana. Terbentuknya kemampuan dan keahlian juga harus diikuti dengan perubahan iklim dalam dunia birokrasi yang cenderung bersifat kaku dan tidak fleksibel. Sudah menjadi kebutuhan mendesak bagi aparat untuk bekerja secara profesional serta mampu merespon perkembangan global dan aspirasi masyarakat dengan mengedepankan nilai-nilai pelayanan yang responsif, inovatif, efektif, dan mengacu kepada visi dan nilai-nilai organisasi. Sebagaimana yang dikatakan oleh Ancok (1999) yang dimaksud dengan profesionalisme adalah: "kemampuan dalam beradaptasi terhadap lingkungan yang cepat berubah dan menjalankan tugas dan fungsinya dengan mengacu kepada visi dan nilai-nilai organisasi (*control by vision dan values*)".

Kemampuan untuk beradaptasi menurut pendapat tersebut merupakan jawaban terhadap dinamika global yang tumbuh dan berkembang secara cepat. Pesatnya kemajuan teknologi merupakan salah satu diantara dinamika global yang membuat birokrasi harus segera beradaptasi jika tidak ingin ketinggalan zaman dan terbelakang dalam hal kemampuan. Kemampuan

beradaptasi merupakan jawaban bagi dinamika global yang tidak pasti sehingga dalam menjalankan tugasnya, aparat tidak lagi terikat secara kaku kepada petunjuk dan teknis pelaksanaan tapi terikat kepada apa yang ingin dicapai oleh organisasi (*organization mission*). Fleksibilitas aparat dalam menjalankan tugas dan berorientasi kepada hasil dan visi yang ingin dicapai oleh organisasi merupakan langkah positif untuk meninggalkan cara kerja yang kaku dan reaktif. Upaya untuk mencari paradigma baru dalam meningkatkan profesionalisme aparatur yang berkaitan dengan pencapaian tujuan organisasi bukanlah pekerjaan mudah maka kemampuan aparatur untuk beradaptasi dengan fenomena yang terjadi merupakan jawaban bagi permasalahan tersebut. Pentingnya kemampuan aparatur dalam beradaptasi terhadap perubahan lingkungan eksternal dan internal organisasi dijadikan tolak-ukur dalam melihat profesionalisme birokrasi.

Menurut Ancok (1999:291) dijelaskan tentang pengukuran profesionalisme sebagai berikut : *Kemampuan beradaptasi*, kemampuan dalam menyesuaikan diri dengan fenomena global dan fenomena nasional. Mengacu kepada misi dan nilai (*mission & values driven professionalism*), birokrasi memosisikan diri sebagai pemberi pelayanan kepada publik dan dalam mewujudkan tujuan organisasi yang berorientasi kepada hasil yang ingin dicapai organisasi.

Profesionalisme dalam pandangan Korten dan Alfonso (1981) diukur melalui *keahlian* yang dimiliki oleh seseorang yang sesuai dengan kebutuhan tugas yang dibebankan organisasi kepada seseorang. Alasan pentingnya kecocokan antara disiplin ilmu atau keahlian yang dimiliki oleh

seseorang karena jika keahlian yang dimiliki seseorang tidak sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya akan berdampak kepada in-efektifitas organisasi.

Dalam pandangan Tjokrowinoto (1996:190) birokrasi dapat dikatakan profesional atau tidak, diukur melalui kompetensi sebagai berikut:

a. Profesionalisme yang Wirausaha (*Entrepreneurial-Professionalism*).

Kemampuan untuk melihat peluang-peluang yang ada bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi nasional, keberanian mengambil risiko dalam memanfaatkan peluang, dan kemampuan untuk menggeser alokasi sumber dari kegiatan yang berproduktifitas rendah ke produktifitas tinggi yang terbuka dan memberikan peluang bagi terciptanya lapangan kerja dan peningkatan pendapatan nasional.

b. Profesionalisme yang mengacu kepada misi organisasi (*Mission driven Professionalism*).

Kemampuan untuk mengambil keputusan dan langkah langkah yang perlu dan mengacu kepada misi yang ingin dicapai (*mission driven professionalism*), dan tidak semata mata mengacu kepada peraturan yang berlaku (*rule-driven professionalism*).

c. Profesionalisme Pemberdayaan (*Empowering-Professionalism*).

Kemampuan ini diperlukan untuk aparaturnya pelaksana atau jajaran bawah (*grassroots*) yang berfungsi untuk memberikan pelayanan publik (*service provider*). Profesionalisme yang dibutuhkan dalam hal ini adalah profesionalisme-pemberdayaan (*empowering profesionalism*) yang sangat berkaitan dengan gaya pembangunan.

Dalam konsep ini birokrasi berperan sebagai fasilitator atau meningkatkan kemampuan masyarakat untuk tumbuh berkembang dengan kekuatan sendiri (*enabler*) (Osborne & Gaebler,1992). Menurut Siagian (2000) profesionalisme diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan. Menurut pendapat tersebut, konsep profesionalisme dalam diri dilihat dari segi:

a. Kreatifitas (*creativity*).

Kemampuan aparatur untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan melakukan inovasi. Hal ini perlu diambil untuk mengakhiri penilaian miring masyarakat kepada birokrasi publik yang dianggap kaku dalam bekerja. Terbentuknya aparatur yang kreatif hanya dapat terjadi apabila terdapat iklim yang kondusif yang mampu mendorong aparatur pemerintah untuk mencari ide baru dan konsep baru serta menerapkannya secara inovatif, adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan antara lain melalui partisipasi dalam pengambilan keputusan yang menyangkut pekerjaan, mutu hasil pekerjaan, karier dan penyelesaian permasalahan tugas.

b. Inovasi (*innovasi*),

Perwujudannya berupa hasrat dan tekad untuk mencari dan menemukan serta menggunakan cara baru, metode kerja baru,dalam pelaksanaan tugasnya. Hambatan yang paling mendasar dari perilaku inovatif adalah rasa cepat puas terhadap hasil pekerjaan yang telah dicapai.

c. Responsifitas (*responsivity*).

Kemampuan aparatur dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Salah satu faktor yang menghambat kelancaran dan efektifitas birokrasi publik adalah tidak profesionalnya aparatur birokrasi publik dalam menjalankan fungsi dan tugas. Tidak profesionalnya aparatur birokrasi publik Indonesia dapat dilihat dari banyaknya temuan para pakar dan pengalaman pribadi masyarakat di lapangan tentang pelayanan public yang diselenggarakan birokrasi. Lambannya birokrasi dalam merespon aspirasi publik serta pelayanan yang terlalu prosedural (*red tape*) merupakan sedikit contoh diantara sekian banyak ketidakberesan dalam dunia birokrasi public.

Menurut Siagian (2000:164) faktor-faktor yang menghambat terciptanya aparatur yang profesional antara lain lebih disebabkan profesionalisme aparatur sering terbentur dengan tidak adanya iklim yang kondusif dalam dunia birokrasi untuk menanggapi aspirasi masyarakat dan tidak adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan. Pendapat tersebut meyakini bahwa sistem kerja birokrasi public yang berdasarkan juklak dan juknis membuat aparat menjadi tidak responsif serta juga karena tidak berperannya pemimpin sebagai pengarah (*katalisator*) dan pemberdaya bagi bawahan.

Tjokrowinotono (1996:193) menyatakan bahwa profesionalisme tidak hanya cukup dibentuk dan dipengaruhi oleh keahlian dan pengetahuan agar aparat dapat menjalankan tugas dan fungsi secara efektif dan efisien, akan

tetapi juga turut dipengaruhi oleh filsafat-birokrasi, tata-nilai, struktur, dan prosedur kerja dalam birokrasi. Untuk mewujudkan aparatur yang profesional diperlukan *political will* dari pemerintah untuk melakukan perubahan besar dalam organisasi birokrasi publik agar dapat bekerja secara profesional dan responsive terhadap aspirasi dan kebutuhan publik. Perubahan tersebut meliputi perubahan dalam filsafat atau cara pandang organisasi dalam mencapai tujuan yang dimulai dengan merumuskan visi dan misi yang ingin dicapai dan dijalankan oleh organisasi, membangun struktur yang *flat* dan tidak terlalu hirarkis serta prosedur kerja yang tidak terlalu terikat kepada aturan formal.

Menurut Solihin (2007:88) wujud nyata kompetensi dapat dilihat dari upaya penilaian dari prinsip profesionalisme dan kebutuhan dan evaluasi yang dilakukan terhadap tingkat kemampuan dan profesionalisme sumber daya manusia yang ada, dan dari upaya perbaikan atau peningkatan kualitas sumber daya manusia. Indikator minimal untuk mengukur profesionalisme adalah berkinerja tinggi; taat asas, kreatif dan inovatif, memiliki kualifikasi di bidangnya. Sedangkan perangkat pendukung indikator adalah standar kompetensi yang sesuai dengan fungsinya, kode etik profesi, sistem *reward and punishment* yang jelas, sistem pengembangan sumber daya manusia (SDM) dan standar indikator kinerja.

Menurut Numberi (2000:76) sebagai upaya untuk merespon aspirasi publik yang juga sebagai bagian dari perubahan lingkungan maka perlu diambil tindakan. Serangkaian tindakan yang perlu ditempuh pemerintah untuk merespon aspirasi publik dan perkembangan lingkungan dengan

serangkaian tindakan efisiensi yang meliputi penghematan struktur organisasi, penyederhanaan prosedur, peningkatan profesionalisme aparatur menuju peningkatan pelayanan publik. Upaya untuk mewujudkan hal tersebut maka diperlukan penerapan manajemen modern untuk penataan kelembagaan sebagai salah satu kecenderungan global.

Osborne & Plastrik (1997:16) menjelaskan bahwa untuk membangun dan melakukan transformasi system organisasi pemerintah secara fundamental guna menciptakan peningkatan dramatis dalam efektifitas, efisiensi, dan kemampuan melakukan inovasi maka harus dicapai melalui: perubahan tujuan, sistem insentif, pertanggung-jawaban, struktur kekuasaan, dan budaya sistem serta organisasi pemerintah.

Menurut pendapat tersebut dapat ditarik suatu benang merah bahwa untuk melakukan perubahan dalam organisasi dan meningkatkan profesionalisme aparatur maka penting untuk mendefinisikan kembali apa yang hendak di capai oleh organisasi, membangun sistem penggajian yang mengedepankan nilai keadilan serta membangun struktur organisasi yang memungkinkan untuk terjadinya proses pengambilan keputusan yang cepat. Secara keseluruhan, dengan mendasarkan kepada kenyataan yang ada pada dunia birokrasi yang diperkuat oleh argumen dan temuan para teorisi seperti diatas maka di tarik suatu benang merah bahwa banyak faktor yang dapat mempengaruhi profesionalisme aparatur antara lain yaitu budaya organisasi yang timbul dan mengkristal dalam rutinitas birokrasi, tujuan organisasi, struktur organisasi, prosedur kerja dalam birokrasi, sistem insentif dan lain lain. Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa perubahan lingkungan yang terjadi

seperti perubahan sikap dan tuntutan masyarakat yang meningkat serta kemajuan teknologi yang demikian pesatnya telah menimbulkan perubahan dalam berbagai segi dan aspek kehidupan. Konsekuensi terhadap perubahan lingkungan tersebut menuntut aparat untuk bekerja lebih profesional antara lain dengan cara merespon dan mengakomodasi aspirasi publik kedalam kegiatan dan program pemerintah.

Menurut Lenvine et.al (Dwiyanto, 1995:7) bahwa yang dimaksud dengan responsifitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi publik. Selanjutnya dijelaskan oleh Dwiyanto (1995:7) bahwa responsifitas berkaitan dengan kecocokan dan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Menurut Siagian (2000:165) yang dimaksud dengan responsifitas sebagai bentuk kemampuan birokrasi dalam mengantisipasi dan menanggapi aspirasi baru, kebutuhan baru dan tuntutan baru dari masyarakat. Pentingnya mewujudkan apa yang telah direspon tersebut kedalam program dan kegiatan pelayanan adalah merupakan bentuk dari kewajiban birokrasi dan pengabaian terhadap hal tersebut akan berdampak kepada kekecewaan masyarakat yang pada gilirannya mungkin berakibat kepada timbulnya “krisis kepercayaan” kepada pemerintah.

Menurut Solihin (2007) daya tanggap (*responsiveness*), indikator minimal tersedianya layanan pengaduan berupa *crisis center*, Unit Pelayanan Masyarakat (UPM), kotak saran, dan kotak surat yang mudah

diakses masyarakat. Adanya standar dan prosedur dalam menindaklanjuti laporan dan pengaduan. Sedangkan Perangkat Pendukung Indikator adalah standar pelayanan minimal, prosedur dan layanan pengaduan, *hotline*; fasilitas akses informasi yang bebas biaya. Benang merah uraian di atas adalah bahwa yang dimaksud dengan responsifitas merupakan kemampuan aparatur dalam mencermati perubahan lingkungan (perubahan kebutuhan dan tuntutan publik serta kemajuan teknologi) dan merefleksikannya dalam bentuk program dan pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat. Inovasi merupakan kelanjutan dari sebuah kreatifitas birokrasi melalui respon yang ada dari perubahan lingkungan. Inovasi dalam dunia birokrasi publik seringkali menghadapi hambatan dan benturan dari keberadaan aturan formal dan rendahnya sikap pemimpin yang visioner dalam lingkungan birokrasi publik.

Inovasi menunjukkan bahwa birokrasi menemukan dan melakukan proses kerja baru yang bertujuan untuk menjadikan pekerjaan dan pelayanan menjadi lebih baik, hal tersebut diperkuat oleh Ashkens dkk (Thoha, 1997:16) sebagai berikut : “Suatu organisasi yang profesional dan modern berusaha untuk selalu berorientasi kepada pelanggan (publik) dan berusaha mendorong dan menghargai kreatifitas anggota”. Kondisi dewasa ini adalah kondisi dimana birokrasi publik Indonesia dihadapkan dengan lingkungan kerja yang tidak kondusif bagi terciptanya inovasi dan kurang menghargai kreatifitas yang ada di dalamnya. Inovasi tidak hanya bertujuan untuk menciptakan suatu model kerjabaru tetapi juga bertujuan untuk mencapai suatu kepuasan kerja bagi individu maupun organisasi dan kepuasan

pelayanan bagi masyarakat. Sebagaimana yang dikatakan oleh Siagian (2000:164) bahwa “Inovasi merupakan sebuah hasrat dan tekad untuk selalu mencari, menemukan serta menggunakan cara kerja baru, metode kerja baru, dan teknik baru dalam pelaksanaan pekerjaan demi kepuasan kerja organisasi dan kepuasan masyarakat”.

Tindakan dan upaya untuk melakukan inovasi khususnya dalam dunia birokrasi Indonesia perlu mendapat dukungan dan penghargaan serta menghilangkan segala bentuk hambatan seperti proses kerja yang sangat prosedural dan adanya pengawasan yang super ketat terhadap aparatur dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi dengan mendasarkan kepada aturan baku tersebut. Pengabaian terhadap nilai organisasi yang tertuang dalam visi-misi organisasi hanya akan membuat birokrasi menjadi kaku dan tidak responsif terhadap perubahan lingkungan.

Dengan mendasarkan pemikiran berdasarkan keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi menjadi sangat penting dan mendesak untuk dilakukan guna menghadapi perubahan lingkungan yang dinamis serta pentingnya memberikan insentif bagi birokrasi publik termasuk aparatur yang ada di dalamnya guna menumbuhkan iklim kompetisi yang positif dimana aparat dapat menjalankan tugas dan fungsi organisasi secara giat.

Keberadaan visi-misi sangat diperlukan bagi organisasi untuk menentukan arah dan tujuan dari sebuah organisasi. Menurut Wahyudi (1996:38) yang dimaksud dengan “visi” adalah cita-cita dimasa depan yang ada dalam pemikiran para pendiri sebuah organisasi, dan yang dimaksud “misi” merupakan upaya-upaya konkrit yang ditempuh untuk mewujudkan

visi tersebut. Menurut Ancok (1999) yang dimaksud dengan visi-misi organisasi adalah harapan tentang masa depan organisasi yang realistik, dapat dicapai dan menarik yang dijabarkan dalam misi sebagai pernyataan untuk apa organisasi dibangun. Sedangkan ciri efektif dari visi yang efektif adalah terfokus, jelas, mengandung sesuatu yang mulia serta peluang sukses untuk mencapainya cukup besar.

Keberadaan visi diperlukan untuk setiap organisasi guna menentukan cita-cita yang ingin dicapai namun cita-cita tersebut hendaknya bersifat realistik dan tidak terlalu normatif. Dalam pandangan Siagian (2000:168) menyatakan sebagai berikut visi merupakan bintang penuntun bagi suatu organisasi termasuk negara yang didirikan untuk tujuan tertentu, tidak perlu dipersoalkan siapa yang menentukan tujuan tersebut akan tetapi bagaimana menumbuhkan persepsi yang sama dari semua pihak dalam organisasi tersebut untuk mencapai tujuan tersebut dengan menetapkan misi sebagai langkah-langkah utama yang harus diemban dalam rangka pencapaian tujuan tersebut.

Visi-misi yang baik tentunya merupakan hasil dari suatu kebersamaan dalam organisasi dan juga menyesuaikan terhadap kemampuan individu serta kemampuan finansial yang dimiliki organisasi. Agar visi-misi organisasi tidak menjadi sekedar hiasan dinding serta lemari organisasi maka harus disosialisasikan kepada aparatur untuk diaplikasikan kedalam pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Dalam pandangan Salusu (1996) dijelaskan bahwa misi yang baik mengekspresikan produk atau pelayanan apa yang dihasilkan, kebutuhan apa yang ditanggulangi, sasaran dari

pelayanan, bagaimana kualitas pelayanan tersebut, dan apa yang diinginkan oleh organisasi dalam masa depan.

3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Paradigma penyelenggaraan pemerintahan telah mengalami pergeseran dari “*rule government*” menjadi “*good governance*”. Pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik dalam perspektif *good governance* tidaklah semata-mata didasarkan kepada pemerintah (*government*) atau negara (*state*) saja, akan tetapi harus melibatkan seluruh komponen, baik dalam intern birokrasi maupun di luar birokrasi publik atau masyarakat. (Wyasa Putra, 2003:72)

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa, sistem pelayanan adalah suatu kesatuan usaha yang dinamis yang terdiri dari berbagai bagian yang berkaitan secara teratur, diikuti dengan unjuk kerja yang di tawarkan oleh satu pihak ke pihak lain dengan memberikan manfaat, guna mencapai suatu tujuan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan

bersama (Rasyid, 2008). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh lembaga administrasi negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. (Husni Thamrin, 2013:17).

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Saat ini birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan

oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) dengan ciri sebagai berikut :

- a. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
- b. Sederhana, mengandung arti prosedur atau tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- c. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- d. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisiensi, mengandung arti (a) persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan; (b) dicegah adanya pengulangan pemenuhan

persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait.

- f. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- g. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
- h. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang. (Husni Thamrin, 2013:35)

Birokrasi publik juga dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis. Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Husni Thamrin mengemukakan bahwa ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*) yang harus optimal, fungsi pembangunan (*development function*) yang sesuai dengan aspirasi

dan fungsi perlindungan atau *protection function* yang memberikan kenyamanan bagi masyarakat. (Husni Thamrin, 2013:45)

Dari fungsi-fungsi tersebut, pemerintah mampu mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Pemerintah juga mampu menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pemerintah memang mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai monopolist dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government*.

4. Bentuk Pelayanan Publik

Kewajiban Pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah, maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan

dalam konstitusi suatu negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu :

- a. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan / Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- c. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.
(Juniarso Ridwan & Achmad Sodik Sudrajat, 2009:113)

Menurut Juniarso Ridwan & Achmad Sodik Sudrajat, pola pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 macam pola, yaitu:

- a. Pola Pelayanan Teknis Fungsional adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan kewenangannya.

- b. Pola Pelayanan Satu Pintu merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh suatu unit kerja pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari unit kerja pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.
- c. Pola Pelayanan Satu Atap yakni pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing.
- d. Pola Pelayanan Terpusat adalah pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.
- e. Pola Pelayanan Elektronik adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanan yang bersifat *online* sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

5. Badan Pertanahan Nasional

Sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, ditentukan bahwa pendaftaran tanah di Indonesia diselenggarakan oleh Badan Pertanahan Nasional, yaitu lembaga pemerintah non departemen yang bidang tugasnya meliputi bidang pertanahan. Dalam rangka penyelenggaraan pendaftaran tanah yang diselenggarakan oleh Badan Pertanahan Nasional, tugas pelaksanaan pendaftaran tanah dilakukan oleh Kepala Kantor Pertanahan, kecuali kegiatan tertentu yang oleh Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 1997 atau Peraturan perundang-

undangan yang bersangkutan ditugaskan kepada pejabat lain. Kantor Pertanahan adalah unit kerja Badan Pertanahan Nasional di wilayah Kabupaten atau Kota, yang melakukan pendaftaran hak atas tanah dan pemeliharaan daftar umum pendaftaran tanah.

Pada dasarnya untuk melaksanakan ketentuan di atas, maka Kepala Badan Pertanahan berwenang untuk melakukan pendaftaran hak dan menerbitkan surat keputusan pemberian hak atas tanah yang dimohonkan oleh seseorang atau suatu badan. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari sebagian wewenang pemberian hak atas tanah dilimpahkan kepada Kantor Badan Pertanahan Propinsi maupun Kantor Badan Pertanahan Kabupaten atau Kota, hal ini berdasarkan Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1999 tanggal 19 Februari 1999 tentang Pelimpahan Kewenangan Pemberian Hak Atas Tanah Negara yang mulai berlaku sejak tanggal 19 Februari 1999.

Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral. Dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud. Badan Pertanahan Nasional menyelenggarakan fungsinya sebagai:

- a. Perumusan kebijakan nasional di bidang pertanahan;
- b. Perumusan kebijakan teknis di bidang pertanahan;
- c. Koordinasi kebijakan, perencanaan dan program di bidang pertanahan;
- d. Pembinaan dan pelayanan administrasi umum di bidang pertanahan;
- e. Penyelenggaraan dan pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan di bidang pertanahan;

- f. Pelaksanaan pendaftaran tanah dalam rangka menjamin kepastian hukum;
- g. Pengaturan dan penetapan hak-hak atas tanah;
- h. Pelaksanaan penatagunaan tanah, reformasi agraria dan penataan wilayah-wilayah khusus;
- i. Penyiapan administrasi atas tanah yang dikuasai dan/atau milik negara/daerah bekerja sama dengan Departemen Keuangan;
- j. Pengawasan dan pengendalian penguasaan pemilikan tanah;
- k. Kerja sama dengan lembaga-lembaga lain;
- l. Penyelenggaraan dan pelaksanaan kebijakan, perencanaan dan program di bidang pertanahan;
- m. Pemberdayaan masyarakat di bidang pertanahan agar status kepemilikan terdata dengan benar;
- n. Pengkajian dan penanganan masalah, sengketa, perkara dan konflik di bidang pertanahan;
- o. Penelitian dan pengembangan di bidang pertanahan;
- p. Pendidikan, latihan dan pengembangan sumber daya manusia di bidang pertanahan;
- q. Pengelolaan data dan informasi di bidang pertanahan;
- r. Pembinaan fungsional lembaga-lembaga yang berkaitan dengan bidang pertanahan;
- s. Pembatalan dan penghentian hubungan hukum antara orang, dan/atau badan hukum dengan tanah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

t. Fungsi lain di bidang pertanahan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Agraria Nomor 3 Tahun 1999 tersebut, maka kewenangan pemberian hak atas tanah yang dilakukan secara individual dan secara kolektif, serta pembatalan keputusan pemberian hak atas tanah dilimpahkan sebagian kepada Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi dan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota. Pelimpahan kewenangan pemberian hak atas tanah dalam peraturan ini meliputi pula kewenangan untuk menegaskan bahwa tanah yang akan diberikan dengan sesuatu hak atas tanah adalah tanah negara. Tugas lain yang diemban oleh Badan Pertanahan Nasional adalah pembangunan di bidang pertanahan dalam terwujudnya catur tertib pertanahan yang terdiri dari:

a. Tertib Hukum Pertanahan

Menurut Keputusan Presiden No. 7 Tahun 1979 ditegaskan, bahwa yang dimaksud dengan tertib hukum pertanahan adalah :

- 1) Semua pihak yang menguasai dan atau menggunakan tanah mempunyai hubungan hukum yang sah dengan tanah yang bersangkutan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.
- 2) Tersedianya perangkat perundang-undangan di bidang pertanahan yang lengkap dan komperhensif sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan pertanahan.

3) Seluruh penyelenggaraan administrasi pertanahan dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dewasa ini banyak sekali terjadi penguasaan pemilikan dan penggunaan tanah oleh orang-orang/badan hukum yang melanggar ketentuan perundangan agraria yang berlaku, karenanya perlu diambil langkah-langkah:

- 1) Mengadakan penyuluhan/penerangan kepada masyarakat mengenai tertib hukum pertanahan guna tercapainya kepastian hukum yang meliputi penertiban penguasaan dan pemilikan tanah berdasarkan peraturan perundangan Agraria yang berlaku. Dalam pengertian pelaksanaan tertib hukum pertanian sudah tercakup pelaksanaan tertib dokumentasi dan administrasi tanah.
- 2) Mengenai sanksi hukum atas pelanggaran-pelanggaran yang terjadi
- 3) Melengkapi peraturan perundangan di bidang pertanian
- 4) Meningkatkan pengawasan intern di bidang pelaksanaan tugas keagrariaan.
- 5) Mengambil tindakan tegas terhadap oknum yang sengaja melakukan penyelewengan.
- 6) Kebersamaan mengadakan interopeksi. Adanya usaha-usaha tersebut, maka akan terwujud adanya tertib hukum pertanahan yang menimbulkan kepastian hukum pertanahan dan hak-hak serta penggunaannya, yang kesemuanya itu akan menciptakan suasana ketentraman dalam masyarakat dan pengayoman masyarakat dari

tindakan-tindakan semena-mena serta persengketaanpersengketaan, sehingga mendorong gairah kerja.

b. Tertib Administrasi Pertanahan

Dewasa ini, masih terasa adanya keluhan kesah dari masyarakat, tentang hal berurusan dengan aparat pertanahan, khususnya dalam hal:

- 1) Pelayanan urusan yang menyangkut tanah masih berbelit-belit dan biaya relatif mahal.
- 2) Masih terjadi adanya pungutan-pungutan tambahan.

Tertib administrasi dalam bidang pertanahan adalah merupakan keadaan dimana :

- 1) Untuk setiap bidang telah tersedia mengenai aspek-aspek ukuran fisik, penguasaan penggunaan, jenis hak dan kepastian hukumnya yang dikelola dalam sistem Informasi Pertanahan yang lengkap dan *ter-up-date*.
- 2) Terdapat mekanisme prosedur, tata kerja pelayanan di bidang pertanahan yang sederhana, cepat dan massal tetapi menjamin kepastian hukum yang dilaksanakan secara tertib dan konsisten.
- 3) Penyimpanan warkah-warkah yang berkaitan dengan pemberian hak dan pemanfaatan tanah dilaksanakan secara tertib, beraturan dan terjamin keamanaannya.

c. Tertib Penggunaan Tanah

Sampai sekarang masih banyak tanah-tanah yang belum diusahakan atau dipergunakan sesuai dengan kemampuan dan peruntukannya, sehingga bertentangan dengan fungsi sosial dari tanah

itu sendiri. Sehingga dengan demikian yang disebut tertib penggunaan tanah adalah merupakan keadaan dimana:

- 1) Tanah telah digunakan secara lestari, serasi dan seimbang. Sesuai dengan potensi guna berbagai kegiatan kehidupan dan pengharapan diperlukan untuk menunjang terwujudnya tujuan nasional
- 2) Penggunaan tanah di daerah perkotaan dapat menciptakan suasana aman, tertib, lancar dan sehat.
- 3) Tidak terdapat pembentukan kepentingan antara sektor dalam peruntukkan tanah.

d. Tertib Pemeliharaan Tanah dan Lingkungan Hidup

Dewasa ini, banyak sekali orang/badan-badan hukum yang mempunyai atau menguasai tanah yang tidak memperhatikan dan melakukan usaha-usaha untuk mencegah kerusakan-kerusakan dan kehilangan kesuburan tanah. Pada lain pihak, kepadatan penduduk yang melampaui batas tampung wilayah, telah mendorong untuk mempergunakan tanah tanpa mengindahkan batas kemampuan keadaan tanah dan faktor lingkungan hidup.

Unsur-unsur yang berhubungan dengan azas-azas tataguna tanah dan keselamatan hidup sudah benar-benar ditinggalkan guna mengejar kebutuhan hidup yang mendesak dan bersifat sementara. Oleh karena itu, maka yang disebut tertib pemeliharaan tanah dan lingkungan hidup adalah merupakan keadaan dimana:

- 1) Penanganan bidang pertanahan telah dapat menunjang kelestarian hidup.

- 2) Pemberian hak atas tanah dan pengarahan penggunaan telah dapat menunjang terwujudnya pembangunan yang berkelanjutan dan bernuansa lingkungan.
- 3) Semua pihak yang mempunyai hubungan hukum dengan tanah melaksanakan kewajiban sehubungan dengan pemeliharaan tanah tersebut.

Catur tertib pertanahan ini merupakan kebijakan bidang pertanahan yang dijadikan “landasan”, sekaligus “sasaran” untuk mengadakan penataan kembali penggunaan dan pemilikan tanah serta program-program khusus di bidang agraria untuk usaha meningkatkan kemampuan petani-petani yang tidak bertanah atau mempunyai tanah yang sangat sempit, maupun pihak-pihak yang berkompeten dalam perlindungan hukum atas kepemilikan sebidang tanah.

Badan Pertanahan Nasional bertugas untuk mengelola dan mengembangkan administrasi pertanahan yang meliputi Pengaturan Penggunaan, Penguasaan, Pemilikan dan Pengelolaan Tanah (P4T), penguasaan hak-hak atas tanah, pengukuran dan pendaftaran tanah dan lain-lain yang berkaitan dengan masalah pertanahan, sehingga Badan Pertanahan Nasional sangat berperan aktif dalam mewujudkan penggunaan tanah untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat dengan melaksanakan fungsinya di bidang pertanahan sebagai lembaga non departemen pembantu Presiden.

6. Pelayanan Administrasi Pertanahan

Sesuai dengan ketentuan Pasal 19 UUPA pendaftaran tanah diselenggarakan oleh Pemerintah, dalam hal ini Badan Pertanahan Nasional.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 pelaksanaan pendaftaran tanah dilakukan oleh Kepala Kantor Pertanahan, kecuali mengenai kegiatan-kegiatan tertentu yang ditugaskan kepada Pejabat lain. Kegiatan-kegiatan tertentu yang ditugaskan kepada pejabat lain, yaitu kegiatan-kegiatan yang pemanfaatannya bersifat nasional atau melebihi wilayah kerja Kepala Kantor Pertanahan, misalnya pengukuran titik dasar teknik dan pemetaan fotogrametri.

Kegiatan pendaftaran tanah telah dilakukan oleh Pemerintah dengan sistem yang sudah melembaga sebagaimana yang dilakukan dalam kegiatan pendaftaran tanah selama ini, mulai dari permohonan seseorang atau badan, kemudian diproses sampai dikeluarkannya bukti haknya (sertipikat) dan pemeliharaan data pendaftarannya dalam buku tanah. Dalam pelaksanaan tugas tersebut Kepala Kantor Pertanahan dibantu oleh PPAT dan Pejabat lain yang ditugaskan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 ini dan peraturan perundang-undangan yang bersangkutan. Misalnya pembuatan akta PPAT Sementara, pembuatan akta ikrar wakaf oleh Pejabat Pembuat Akta Ikrar Wakaf, pembuatan Surat Kuasa Membebaskan Hak Tanggungan (SKMHT) oleh notaris, pembuatan Risalah Lelang oleh Pejabat Lelang, dan adjudikasi dalam pendaftaran tanah secara sistematis oleh Panitia Adjudikasi.

Tanah atau "*soil*" (Bhs Inggris) menurut ahli pertanian yaitu bagian daratan Bumi yang tipis yang merupakan media bagi vegetasi, menurut pendapat ahli geologi tanah sebagai lapisan batuan paling atas, sedangkan

menurut ahli ekonomi tanah adalah salah satu aspek ekonomi. (Abdurrahman, 2003: 110)

Dalam bidang pertanahan yang dimaksud dengan tanah adalah lahan, sehingga muncul kosakata pendaftaran tanah, bukan pendaftaran lahan. Pertanahan yaitu suatu kebijakan yang digariskan oleh pemerintah di dalam mengatur hubungan antara tanah dengan orang agar tercipta keamanan dan ketentraman dalam mengelola tanah tersebut sehingga tidak melampaui batas. Menurut Cahyo ada tiga aspek di dalam pertanahan, yaitu:

- a. Aspek Hukum, yaitu kelembagaan yang mengurus masalah keperdataan tentang tanah. Dan lembaga yang mengurus hukum perdata pertanahan ini yaitu BPN (Badan Pertanahan Nasional).
- b. Aspek Tata Ruang, yaitu kelembagaan yang menangani masalah penataan ruang bagi pembangunan dan tata kota ataupun desa. Masalah tata ruang ini diatur pada Keputusan Presiden No.10 tahun 2003, ada 9 kewenangan di dalamnya, dan pihak yang menangani tata ruang ini yaitu Pemerintah Daerah.
- c. Aspek Pajak, yaitu kelembagaan yang berperan dalam mengurus pajak bagi pertanahan, diantaranya yaitu pajak bumi dan bangunan. Aspek ini merupakan aspek yang memberikan pemasukan bagi Negara. Pada aspek ini lembaga yang berperan yaitu Departemen Keuangan (Esmi Warassih:2005:70).

Masalah keperdataan tentang pertanahan setelah diurus oleh Badan Pertanahan Nasional, selanjutnya akan diajukan di Pengadilan Tata Usaha Negara untuk penyelesaiannya. Segala keputusan di PTUN tidak dapat lagi

dirubah dan diganggu gugat.Oleh karena itu betapa pentingnya untuk mendapatkan kekuatan hukum tentang pertanahan agar tidak terjadi masalah.Oleh karena itu demi terjadinya ketertiban di bidang pertanahan pemerintah mengusulkan administrasi pertanahan yang terpadu dan terencana Administrasi pertanahan yakni menuju kepada penerimaan kegiatan sektor publik untuk mendukung kepemilikan, pembangunan, penggunaan, hak atas tanah dan pemindahan hak atas tanah.

C. Landasan Konseptual

1. Profesionalisme

Siagian (2000:163) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Menurut Tjokrowinoto (1996:191) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kemampuan untuk untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana. Terbentuknya kemampuan dan keahlian juga harus diikuti dengan perubahan iklim dalam dunia birokrasi yang cenderung bersifat kaku dan tidak fleksibel.

Profesionalisme aparatur negara sipil, tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indikator profesionalisme Aparatur Negara Sipil (ASN) meliputi :

- a. Kompetensi yaitu tersedia pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan.
- b. Responsifitas yaitu pelaksana layanan yang responsif waktu dan kesigapan petugas dalam memberikan layanan (kecepatan)
- c. Kode Etik yaitu tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan.
- d. Penghargaan dan Sanksi yaitu pemberian penghargaan dan pemberian Sanksi.
- e. Budaya Pelayanan yaitu budaya pelayanan.

2. Pelayanan Publik

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat dan juga sebagai penanggung jawab dari fungsi pelayanan publik, maka memikirkan dan mengupayakan tercapainya sasaran pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali, menjadi suatu kewajiban. Aparatur pemerintah untuk tetap mengadakan perbaikan berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Pelayanan prima menjadi tuntutan masyarakat, masyarakat mengharapkan adanya keterbukaan akses pelayanan dari pihak penyelenggara, keadilan dalam memberikan pelayanan, selalu memperhatikan aspirasi, harapan, dan kebutuhan masyarakat serta dapat mempertanggung jawabkan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Pelayanan publik hanya akan dapat diberikan oleh pelayan publik dan dirasakan oleh masyarakat sebagai peggunanya saat pelayanan. Ukuran

kualitas pelayanan, tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indikator pelayanan meliputi :

- a. Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik
- b. Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik (Per Jenis Layanan)
- c. Sistem antrian
- d. Proses penyusunan SP telah melibatkan masyarakat dan pihak terkait (*stakeholder*)
- e. Tersedia dokumentasi tentang SP yang ditetapkan, dan dipublikasikan.
- f. Kesesuaian SP dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Informasi atas Standar Pelayanan dapat diakses dengan mudah untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat.
- h. Tersedia SP yang tepat guna. (Substansi/Isi SP)

Menurut Mahmudi (2005: 205-210), baik buruknya pelayanan publik tergantung pada:

- a. Prosedur pelayanan, dimana dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian, dimana harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan

permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

- c. Biaya Pelayanan. dimana harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.
- d. Produk Pelayanan, dimana harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja.
- e. Sarana dan Prasarana, dimana harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, dimana perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

3. *Good Governance*

Profesionalisme birokrasi ini menjadi sangat penting karena tingkat kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang sudah semakin kompleks. Memperbaiki birokrasi agar menjadi birokrasi yang profesional merupakan hal yang esensial sehingga pemerintah mampu memberikan pelayanan publik yang prima, seperti halnya dalam pendaftaran tanah untuk legalisasi kepemilikan tanah. Pelayanan publik khususnya yang berkaitan dengan penerbitan sertipikat tanah, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan

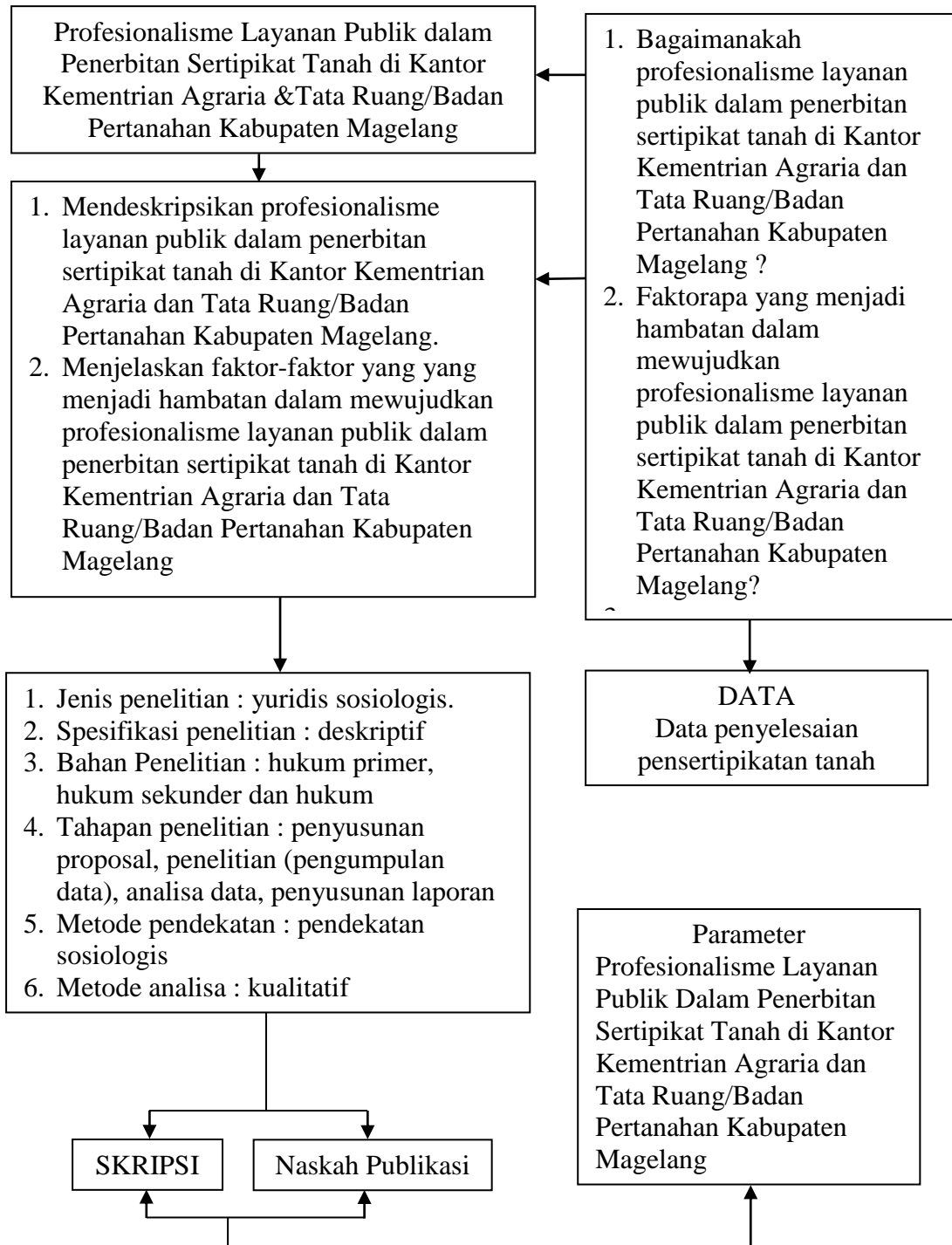
Pertanahan Nasional, dituntut bekerja secara profesional serta mampu secara cepat merespon aspirasi dan tuntutan publik. Kenyataan lain di lapangan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, para pegawai masih jauh dari jiwa profesional. Kondisi ini tentunya akan menjadi penghambat dalam mewujudkan *good governance*. Indikator *good governance* dalam penelitian ini meliputi:

- a. Transparansi yaitu adanya keterbukaan dalam menyampaikan informasi atau aktivitas
- b. Partisipasi yaitu adanya keterlibatan seluruh pemangku kepentingan dalam merencanakan dan membuat kebijakan.
- c. Akuntabilitas yaitu adanya pertanggungjawaban atas peraturan yang telah dibuat instansi yang bersangkutan.
- d. Koordinasi yaitu adanya mekanisme yang memastikan bahwa seluruh pemangku kebijakan yang memiliki kepentingan bersama telah memiliki kesamaan pandangan.

D. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan gambaran skematis tentang masalah yang diteliti yaitu profesionalisme layanan publik dalam penerbitan sertipikat tanah. Kerangka berfikir dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

Sebuah penelitian pada umumnya bertujuan untuk menemukan, mengembangkan, atau menguji kebenaran suatu pengetahuan. Menemukan berarti berusaha memperoleh sesuatu untuk mengisi kekosongan atau kekurangan. Mengembangkan berarti memperluas dan menggali lebih dalam, segala sesuatu yang sudah ada. Menguji kebenaran dilakukan jika apa yang sudah ada masih atau menjadi diragukan kebenarannya (Rony Hanitiyo, 2010:82).

Dalam sebuah penelitian maka tidak dapat terlepas kaitanya dengan metode yang dipergunakan agar pelaksanaan penelitian dapat mencapai sasaran. Pengertian dari metode adalah cara atau jalan sehubungan dengan upaya ilmiah, maka metode menyangkut masalah cara kerja yaitu untuk memahami obyek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan (Koentjaraningrat, 2012:15).

Penelitian hukum pada dasarnya merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya. Kecuali itu maka juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap fakta hukum tersebut, untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan-permasalahan yang timbul didalam gejala yang bersangkutan (Soejono Soekamto, 2010:43).

Metode merupakan cara yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian yaitu mencari jawaban atas apa yang diteliti dalam suatu penelitian.

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode kualitatif, yaitu jenis penelitian yang menghasilkan penelitian berupa data-data deskriptif kata per kata dalam bentuk tulisan maupun lisan dari informan dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif memiliki gaya yang fleksibel dengan melakukan fokus penelitian secara perlahan dalam proses penelitian. Selain itu, penelitian kualitatif sangat menekankan pada penggambaran situasi, keadaan, tempat penelitian.

Penelitian hukum normatif-empiris (terapan) bermula dari ketentuan hukum positif tertulis yang diberlakukan pada peristiwa hukum *in concreto* dalam masyarakat, sehingga dalam penelitiannya terdapat gabungan dua tahap yaitu (Abdulkadir dan Muhammad, 2013:43):

1. Tahap pertama adalah kajian mengenai hukum normatif yang berlaku
2. Tahap kedua adalah penerapan pada peristiwa *in concreto* guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Penerapan tersebut dapat diwujudkan melalui perbuatan nyata dan dokumen hukum. Hasil penerapan akan menciptakan pemahaman realisasi pelaksanaan ketentuan ketentuan hukum normatif yang dikaji telah dijalankan secara patut atau tidak.

B. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif analisis yaitu apa yang dinyatakan responden dan informan secara tertulis atau lisan dan juga perilaku yang nyata yang diteliti dan dipelajari sebagai satu kesatuan yang utuh, tidak semata-mata bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran namun juga untuk memahami suatu kebenaran. Hasil penelitian

yang diperoleh akan diolah sehingga memunculkan hipotesa yang akan berujung pada ditemukannya kebenaran sementara sehingga dapat mengungkapkan kebenaran sekaligus memahami suatu kebenaran berdasarkan fakta empiris tentang profesionalisme layanan publik dalam penerbitan sertipikat tanah di kantor Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kabupaten Magelang.

C. Bahan Penelitian

Bahan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bahan Hukum Primer dalam bentuk antara lain Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA), Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 1997 Tentang Mekanisme Pendaftaran Tanah.
2. Bahan Hukum Sekunder dalam bentuk anatara lain hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan sistem tilang, dan hasil kunjungan langsung ke lokasi penelitian.
3. Bahan hukum tersier berupa buku-buku hukum, jurnal-jurnal dan artikel yang membahas tentang pelayanan administrasi pertanahan maupun bidang lain yang berhubungan dengan legalitas kepemilikan sebidang tanah.

D. Tahap Penelitian

Penyusunan skripsi ini dilakukan melalui beberapa tahapan, dimana tahapan tersebut adalah :

1. Persiapan yang merupakan tahap awal dalam penelitian ini dimana dalam tahap ini dilakukan penyusunan proposal. Proposal akan disusun sesuai dengan keadaan yang terjadi sehingga dapat ditemukan rumusan masalah dalam penelitian
2. Penelitian dan pengolahan data yang merupakan tahap pencarian atau penggalian data dari berbagai sumber yang dapat dipercaya.
3. Analisis data merupakan tahap kelanjutan dari hasil penelitian dan pengolahan data yang kemudian diberikan interpretasi sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam tahap ini juga akan dikemukakan kesimpulan dari penelitian.

E. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis yaitu metode pendekatan yang menerapkan ilmu hukum dan ilmu lainnya untuk memecahkan masalah yang diteliti. Yuridis artinya pemecahan masalah dengan mendasarkan pada hukum yang berlaku, sedangkan sosiologis dengan maksud mengadakan pendekatan kemasyarakatan.

Penelitian ini empiris dilakukan dengan meneliti secara langsung ke lokasi penelitian untuk melihat secara langsung untuk melakukan wawancara dengan beberapa responden, yakni sepuluh masyarakat yang datang melakukan pengurusan pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pinrang. Sistem ini menggunakan *random sampling*, yakni pemilihan responden dilakukan secara acak, baik yang melakukan pengurusan administrasi pertanahan, maupun masyarakat yang hanya sekedar ingin datang mencari informasi. Hal ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa tidak

semua masyarakat dapat diakomodir dalam penelitian ini. Adapun informan yang dipilih yakni pegawai yang melayani pelayanan administrasi pertanahan.

F. Metode Analisis Data

Metode analisa data yang digunakan adalah secara kualitatif oleh karenanya diharapkan penelitian ini dapat menghasilkan data yang diskriptif yaitu apa yang telah diamati dan dipelajari secara utuh untuk mencapai kejelasan masalah yang dibahas.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan indikator profesionalisme Aparatur Negara Sipil yang terdiri dari kompetensi, responsifitas, kode etik, penghargaan dan sanksi, budaya pelayanan, secara umum pelayanan yang ada di Kantor Kementrian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kabupaten Magelang, sudah cukup profesional. Namun demikian masih terdapat pelayanan yang harus diperbaiki terutama dalam ketepatan waktu pelaksanaan pengukuran tanah. Hal ini dikarenakan, batasan waktu pelaksanaan 6 hari namun pelaksanaannya sampai 30 hari sehingga hal ini termasuk dalam kategori pelayanan yang buruk dan tidak profesional.
2. Faktor yang menjadi hambatan dalam mewujudkan profesionalisme layanan publik dalam penerbitan sertipikat tanah di Kantor Kementrian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kabupaten Magelang yang yaitu tingkat pendidikan dan kedisiplinan ilmu yang tidak sesuai dan kurangnya pengawasan yang dilakukan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka saran yang dapat diajukan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Perlunya peningkatan sumberdaya manusia di Kantor Kementrian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kabupaten Magelang. Kebijakan ini dapat dilakukan melalui program pendidikan dan pelatihan.
2. Perlunya pengawasan yang lebih intensif terutama pada pegawai yang dinas luar. Kebijakan ini dapat dilakukan dengan cara melakukan target tertentu dalam setiap pelaksanaan pekerjaan. Pengawasan ini perlu dilakukan pada petugas Pengukuran Tanah karena waktu yang ditentukan 6 hari namun pelaksanaannya sampai 30 hari.
3. Semua petugas pelayanan agar memegang ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan dalam pelayanan pada masyarakat sehingga pelayanan dapat optimal dan profesional.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, 2014, Penyelesaian Kasus Kecelakaan Lalu Lintas Oleh Anak Di Bawah Umur Melalui *Restorative Justice* (Studi Kasus Di Polres Malang), <http://eprint.ac.id.>jiptummpp-gdl-abdurahman>
- Arif Budiarto dan Mahmudan, 2012, *Pokok-pokok Hukum Pidana*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta
- Antory Royan Dyan, 2014, *Pranata Hukum, Jurnal Ilmu Hukum program Studi Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Bandar Lampung*, vol 7 No. 1.
- Abdulkadir Muhammad, 2013, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta
- Barda Nawawi Arief dan Muladi, 2011, *Bunga Rampai Hukum Pidana*, Bandung, PT.Alumni
- ErdiantoEffendi, 2011, *Hukum Pidana Indonesia*, PT Refika Aditama, Bandung
- FazlianAzmi, 2014, “*Ketentuan Pidana Terhadap Anak Yang Mengemudikan Kendaraan Bermotor Roda Empat Yang Karena Kelalaiannya Menyebabkan Matinya Orang*”, Skripsi, Universitas Andalas Padang
- Khudzaifah Dimiyati dan Kelik Wardiono, 2014, *Metode Penelitian Hukum*, Surakarta: Universitas Muahmmadiyah Surakarta
- Koentjaraningrat, 2012, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta :PT. Gramedia
- LadenMarpaung, 2013, *Azas Teori Praktik Hukum Pidana*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Mochtar Kusumaatmadja dan Arief Sidharta, 2009, “*Pengantar Ilmu Hukum (Suatu Pengenalan Pertama Ruang Lingkup Berlakunya Ilmu Hukum)*”, PT.Alumni, Bandung, cet-2
- Rony Hanitio Sumitro, 2010, *Metodologi Penelitian Hukum*, Semarang, : Ghalia Indonesia.
- RomliAtmasasmita, 2012, *Asas-Asas Perbandingan Hukum Pidana*, Cetakan Pertama YLBHI, Jakarta
- Setya Wahyudi, 2011, *Implementasi Ide Diversi dalam Pembaruan Sistem Peradilan Pidana Anak di Indonesia*, Yogyakarta, Genta Publishing
- Soejono Soekamto, 2010, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta :UI Press,

UNDANG-UNDANG

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (Pasal 1 butir 5)

Kitab Undang-undang Hukum Acara Pidana (Pasal 1 angka 26 dan angka 27, Pasal 6 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 7, Pasal 50 – Pasal 68, Pasal 159 ayat (2), Pasal 168, Pasal 183, Pasal 184 ayat (1), Pasal 185 ayat (1), Pasal 186, Pasal 187, Pasal 188, Pasal 189, Pasal 295,

Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

(Pasal 1, Pasal 81 ayat (2), Pasal 229)