

# PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBEBASAN LAHAN DI KANTOR BAGIAN PERTANAHAN SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN LANDAK

Oleh:

**Alexander Irwan**

NIM. E42011071

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, tahun 2015

E-mail : [alexanderirwan92@gmail.com](mailto:alexanderirwan92@gmail.com)

## Abstrak

Permasalahan pada penelitian ini adalah kemampuan pegawainya dalam menggunakan sarana yang ada masih kurang, kurang cermatnya petugas dalam memberikan pelayanan, dan waktu pelayanan yang dikeluhkan masyarakat serta sarana dan prasarana yang kurang memadai. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi yang diberikan belum maksimal. Adapun saran pada hasil penelitian ini adalah sebaiknya para petugas diberikan pelatihan khususnya dalam pengoperasian komputer. Kemudian bagian pertanahan mengevaluasi hasil dari sosialisasi yang telah dilaksanakan dengan cara menanyakan kepada masyarakat yang mengikuti sosialisasi sebelum acara tersebut selesaidilaksanakan, danada transparansi dalam proses pembebasan tanah.

Kata-kata Kunci: Pelayanan, Administrasi,petugas

## THE IMPLEMENTATION OF FIELD RELEASING ADMINISTRATION SERVICE IN NATIONAL LAND AGENCY OFFICE IN REGIONAL SECRETARIAT OF LANDAK REGENCY

### Abstract

The objects of this research are the lack of officer skills in using the tools, the lack of officer in giving service, and the duration of service is still getting costumer complaints along with the lack of tools and infrastructures. The result of this research shows that implementation service is not maximum yet. The suggestions of this research are it better the officers are given some training especially in computer operating. Then, National Land Agency better evaluate the result of socialization they have done by asking some societies who follow the socialization before it finish, the last is the transparency in field releasing progress is needed.

*Keywords : Service, Administration, officer*

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Setiap manusia membutuhkan pelayanan, terutama pelayanan yang prima. Hal ini dikarenakan pelayanan diberikan guna memenuhi hak serta kebutuhan masyarakat. Artinya dalam pelayanan publik harus memenuhi suatu hak masyarakat yang dimiliki dan melekat pada setiap orang, baik secara individu maupun kelompok.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan standar pelayanan publik yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Sebagaimana yang tertuang didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud standar pelayanan adalah merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, Adapun komponen yang terdapat dalam standar pelayanan tersebut adalah adanya dasar hukum yang jelas, persyaratan, system, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tariff, produk layanan, sarana, prasarana

(fasilitas), pengawasan internal, penanganan pengaduan, sarana, dan masukkan, serta jumlah pelaksana. Hal ini berarti menunjukkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak semauanya tetapi harus memiliki tanggung jawab, dan diharapkan pelayanan akan semakin berkualitas dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Di dalam UU No 25 tahun 2009 telah ini telah memberikan penjelasan secara lebih rinci mengenai pelayanan publik yang dapat dijadikan acuan bagi pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, Maklumat pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

Pelayanan publik sangat penting dengan diberlakukannya otonomi daerah dan ditambah dalam pelayanan administrasi, yang merupakan salah satu bentuk untuk mengukur berhasil tidaknya penyelenggaraan pemerintah dalam pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan sarana untuk

memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan administrasi.

Pelayanan administrasi merupakan salah satu bagian dari pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik kepada masyarakatnya. Pelayanan administrasi yang dimaksud disini adalah pelayanan administrasi dalam pembebasan lahan terutama dalam proses pelaksanaan administrasi yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat yang dilayani. Proses pelaksanaan pelayanan administrasi tersebut adalah berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam pembebasan lahan, misalnya Izin Penggunaan Tanah dan Surat Keterangan Tanah.

Selain itu, daerah telah diberikan kewenangan untuk mengurus urusan pemerintahannya dalam pelayanan publik dan untuk kepentingan masyarakat. Dengan demikian upaya dan peranan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan harus diperbaiki dan ditingkatkan kembali. Pelayanan yang baik tentu memberikan kepuasan kepada masyarakat, dan pelayanan berkualitas yang diberikan dapat dilihat berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini berarti pelayanan lebih mendahulukan kepentingan masyarakat ketimbang kepentingan pribadi serta mempermudah urusan masyarakat banyak

dan mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan.

Sedangkan untuk melihat baik buruknya kualitas pelayanan publik dapat dilihat juga dari jumlah laporan yang disampaikan oleh masyarakat yang menerima layanan. Semakin banyak pengaduan yang mengarah ke hal-hal yang negatif maka semakin buruk suatu pelayanan, begitu juga sebaliknya semakin sedikit pengaduan semakin baik pula pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Kantor bagian pertanahan sekretariat daerah Kabupaten Landak merupakan instansi pelaksana pemerintah, yang menyelenggarakan fungsi dari pemerintah itu sendiri yaitu pembangunan, pemberdayaan dan pelayanan. Di Kantor bagian pertanahan tidak hanya sekedar melaksanakan pemerintahan, namun juga berkewajiban melayani masyarakat terutama dalam hal pelayanan administrasi pembebasan lahan. Pelayanan administrasi pembebasan lahan tersebut juga merupakan administrasi pertanahan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan. Hal ini tentunya terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor Bagian Pertanahan Sekretariat Daerah Kabupaten Landak kepada masyarakat yang mengurus administrasi pembebasan lahan.

Di Kantor Bagian Pertanahan Sekretariat Daerah Kabupaten Landak, peneliti menemukan ada beberapa fenomena yang terkait dengan proses pelayanan administrasi pembebasan lahan, yaitu:

1. Kemampuan pegawainya dalam menggunakan sarana yang ada masih kurang. Hal ini dilihat dari kemampuan aparat di Kantor Bagian Pertanahan Sekretariat Daerah Kabupaten Landak dalam menggunakan peralatan yang digunakan untuk pengukuran pembebasan lahan masih kurang. Tidak semua aparat di Kantor Bagian Pertanahan Sekretariat Daerah Kabupaten Landak bisa menggunakannya dari 5 (lima) orang aparat Bagian Pertanahan hanya 2 (dua) orang saja yang dapat mengoperasikan alat pengukur luas tanah dan batas tanah yaitu kapala bagian pertanahan dan kapala sub bagian pertanahan, sehingga menyebabkan penumpukan pekerjaan yang dapat mengganggu sistem pelayanan di setiap urusan di Kantor Bagian Pertanahan tersebut.
2. Kurang cermatnya petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini dilihat dari, seharusnya staf yang dapat langsung memberikan penjelasan kepada masyarakat dalam hal persyaratan pembebasan lahan tetapi kenyataannya masyarakat harus menunggu atasannya.

3. Pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan/ ketidakpastian waktu yang sering dikeluhkan masyarakat. Hal ini karena belum ditaatinya standar waktu yang telah ditetapkan sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No 6 Tahun 2008 tentang Penyederhanaan dan Percepatan Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan Pertanahan (SPOPP) untuk jenis pelayanan pertanahan tertentu, salah satunya adalah administrasi pembebasan lahan. Sebagai contoh mengenai dalam pembebasan lahan yang seharusnya waktu penyelesaiannya paling lama 10 hari, akan tetapi yang terjadi di lapangan ketika ada masyarakat yang mengurus pembebasan lahan tersebut sudah hampir 3 minggu belum juga selesai, dan ini mengakibatkan masyarakat menunggu lama.
4. Sarana dan prasarana yang kurang memadai. Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas pegawai harus ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai pula. Namun di Kantor Bagian Pertanahan Sekretariat Daerah Kabupaten Landak hanya memiliki 1 (satu) unit alat pengukur, 2 (dua) unit komputer, 2 (dua) unit printer dan 1 (satu) unit mesin ketik. Dengan keadaan yang demikian seharusnya masing-

masing aparat memiliki fasilitas komputer, hal ini dikarenakan masing-masing tugas yang berbeda sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Fenomena tersebut di atas mengindikasikan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan masih kurang maksimal. Kondisi tersebut menjadi masalah dalam pelayanan terutama berkenaan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Masalah-masalah tersebut harus segera diatasi agar pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan berkualitas. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, terutama terkait dengan fenomena-fenomena dan fakta-fakta yang terjadi di lapangan, maka peneliti tertarik untuk meneliti Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Pembebasan Lahan Di Bagian Pertanahan Sekretariat Daerah Kabupaten Landak.

## 2. Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Kurang optimalnya pelaksanaan pelayanan administrasi pembebasan lahan oleh petugas dalam menggunakan sarana yang tersedia.
2. Kurang cermatnya petugas dalam memberikan pelayanan.

3. Ketidaktepatan waktu di Kantor Bagian Pertanahan Sekretariat Daerah Kabupaten Landak dalam pelayanan pembebasan lahan.
4. Sarana dan prasarana yang kurang memadai.

## 3. Fokus Penelitian

Berdasarkan identifikasi permasalahan di atas, maka peneliti perlu membatasi masalah yang akan menjadi fokus utama dalam penelitian ini agar cakupannya tidak terlalu luas. Dalam penelitian ini peneliti memfokuskannya yaitu pada proses pelayanan administrasi pembebasan lahan di Kantor Bagian Pertanahan Sekretariat Daerah Kabupaten Landak.

## 4. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan ruang lingkup permasalahan tersebut di atas, dapat dirumuskan permasalahan yaitu :  
Bagaimanakah proses pelayanan administrasi pembebasan lahan untuk keperluan fasilitas umum oleh Kantor Bagian Pertanahan Sekretariat Daerah Kabupaten Landak?

## 5. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian adalah untuk menambahkan ilmu pengetahuan yang telah ada. Selain

itu dapat mengembangkan pemahaman yang berkaitan dengan ilmu pemerintahan secara khususnya dalam bagian pelayanan publik sehingga pada kesempatan lebih lanjut pelayanan sektor publik dapat dilaksanakan dengan lebih baik.

## 2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah supaya dapat memberikan bahan masukan dan kajian bagi instansi terkait terutama pada pelayanan administrasi pembebasan lahan yang merupakan bagian penting di Bagian Pertanahan Sekretariat Daerah Kabupaten Landak. Sedangkan bagi peneliti sendiri sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 di Kampus Prodi Ilmu Pemerintahan.

## B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

### 1. Kerangka Teori

Kualitas pelayanan Publik dapat diukur sebagaimana pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat banyak yang mempunyai kepentingan kelengkapan administrasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Menurut Zaithaml (Hardiyansyah 2011:46)

kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 (lima) dimensi Yaitu :

#### 1) Tangible (berwujud)

- a. Kedisiplinan petugas/ aparatur dalam melakukan pelayanan.
- b. Kemudahan dalam proses pelayanan.
- c. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

Dalam dimensi Tangiabel (berwujud) petugas memiliki fungsi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

#### 2) Reliability (kehandalan)

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
- c. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Dalam dimensi reliability (kehandalan), beberapa hal yang harus diperhatikan diantaranya, aparatur harus cepat dan tanggap dalam pelayanan. cepat dan tanggap dalam pelayanan akan memberikan kepuasan dalam masyarakat yang menerima pelayanan. Sedangkan dalam memberikan suatu pelayanan aparatur harus menanamkan rasa tanggung jawab atas apa yang dikerjakan, dan dituntut keterampilan aparatur untuk memberikan pelayanan, contohnya menyelesaikan

dengan waktu yang telah ditargetkan dan dijanjikan kepada masyarakat.

### 3) Responsiveness (ketanggapan)

- a. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
- f. Semua keluhan pelanggan direspon.

Dalam dimensi responsiveness (ketanggapan) Hal-hal yang diutamakan adalah menanggapi setiap masyarakat menuntut kecepatan dalam pelayanan, agar tidak menunggu lama, serta menanggapi keluhan yang disampaikan masyarakat baik berupa kritik dan saran untuk peningkatan kualitas pelayanan.

### 4) Assurance (jaminan)

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Dalam dimensi assurance (jaminan) hal-hal yang diutamakan adalah jaminan tepat waktu harus sesuai dengan waktu yang dijanjikan kepada masyarakat, jaminan biaya dalam pelayanan

pembayaran yang diserahkan harus sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan tidak boleh meminta lebih, dan jaminan legalitas harus mempunyai dasar hukum yang dapat dipertanggung jawabkan apabila terjadi kesalahan.

### 5) Empathy (empati)

- a. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
- b. Mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan.
- c. Petugas melayani dengan sikap ramah.
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif/ membeda-bedakan.

Dalam dimensi empathy (empati) mutu dan proses pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu menurut Abidin (2010:71) terdapat beberapa aspek dalam pemberian pelayanan publik yang berkualitas yaitu; aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan. Dalam hal ini pemerintah dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan tersebut.

Selanjutnya, menurut Moenir (2002:88) terdapat beberapa yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu :

1. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum;
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan;
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
4. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
5. Faktor keterampilan petugas;
6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Telah dijelaskan diatas yang berkaitan dengan penentuan kualitas pelayanan publik. Dari ketiga pendapat ahli tersebut, dalam penelitian yang berjudul Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Pembebasan Lahan di Bagian Pertanahan Sekretariat Daerah Kabupaten Landak ini penulis menggunakan teori yang diungkapkan oleh Zaithaml (dalam Hardiyansyah 2011:46). Dari kelima dimensi yang diungkapkan peneliti hanya menggunakan tiga dimensi. Hal ini dikarenakan ketiga dimensi tersebut berkaitan dengan permasalahan yang terjadi terhadap kualitas pelayanan publik yang belum maksimal terutama pada proses adminitrasi.

## 2. Metode Penelitian

Penulis pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian yang digunakan tersebut untuk mengamati munculnya suatu perubahan paradigma dalam memandang suatu realitas / fenomena / gejala daerah lingkungan sekitar terlebih khususnya dalam kehidupan masyarakat.

Penelitian kualitaif proses untuk pengumpulan data bergerak dari lapangan empiris dalam urusan membangun teori dari data. Sedangkan menurut Sugiyono (2012 :224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Untuk mengetahui bagaimana teknik pengumpulan data maka peneliti menggunakan teknik sebagai berikut wawancara dan bantuan alat perekam suara serta teknik dokumentasi yaitu untuk mengumpulkan data sekunder dengan cara merekam seluruh aktivitas penelitian dalam rangka pengumpulan data.

Teknik analisis data adalah suatu cara bagaimana menyusun dan mencari secara sistematis serta memperoleh hasil dari wawancara, pencatatan laporan lapangan, dan dokumentasi, dengan tujuan untuk memilah-milah data kedalam bentuk kalimat yang berhubungan dengan analisis kualitatif Menurut Sugiyono (2012 : 246) menyatakan analisis data menggunakan

metode interaksi dan terbagi menjadi 4 (empat) langkah atau komponen Reduksi data, Meringkas (Review), Penyajian data, dan Menyimpulkan (Verifikasi).

## **C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Gambaran Umum Bagian Pertanahan**

Sebelumnya Tahun 2008 Bagian Pertanahan merupakan salah satu Sub Bagian dari Bagian Tata Pemerintahan Umum. Dengan memperhatikan dan mempertimbangkan tugas pokok dan fungsi yang melekat pada Sub Bagian Pertanahan, Pemerintah Kabupaten Landak akhirnya memisahkan Sub Bagian Pertanahan menjadi Bagian yang berdiri sendiri sebagai bagian dari jajaran Asisten Pemerintahan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Landak.

### **2. Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang diamati peneliti, Kantor Bagian Pertanahan Sekretariat Daerah Kabupaten Landak merupakan instansi pelaksana pemerintah dalam pelayanan administrasi pembebasan lahan. Instansi tersebut yang menyelenggarakan fungsi dari pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan, pembangunan, dan pemberdayaan tanah di wilayah Kabupaten Landak. Kantor Bagian Pertanahan bukan hanya sekedar

melaksanakan pemerintahan namun juga mempunyai kewajiban melayani masyarakat, terutama dalam bentuk kelengkapan administrasi tanah hak milik masyarakat. Hal ini juga dinyatakan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang salah satu tujuannya Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum, dimana hal ini terlihat melalui tingkat pelayanan administrasi yang diberikan secara adil dan merata kepada seluruh warga negara tanpa membedakan suku, status sosial, dan agama. Pemerintah harus bersifat merata dan adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### **1. Reliability (Kehandalan)**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada beberapa narasumber, Peneliti menyimpulkan bahwa proses pelayanan administrasi pada Kantor Bagian Pertanahan yang dilihat dari segi keahliannya telah dilaksanakan dengan cukup baik.

#### **2. Responsiveness (Ketanggapan)**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada beberapa narasumber, Peneliti menyimpulkan bahwa proses pelayanan administrasi pada Kantor Bagian Pertanahan yang dilihat dari segi ketanggapannya masih kurang baik. Hal ini dikarenakan menurut para pengakuan narasumber yang telah diuraikan diatas, dalam

memberikan pelayanan sering terjadi kesalahan dan memerlukan waktu yang lama serta belum mengertinya beberapa petugas akan tugas pokok dan fungsinya.

### 3. Assurance (Jaminan)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada beberapa narasumber, Peneliti menyimpulkan bahwa proses pelayanan administrasi pada Kantor Bagian Pertanahan yang dilihat dari segi jaminan yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup baik

## D. KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan seluruh pembahasan yang terdapat pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

a. Pada proses pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Bagian Pertanahan Kabupaten Landak indikator kehandalan ini sudah cukup baik atau sudah cukup maksimal. Dikatakan cukup baik karena penguasaan sarana dan prasarana kantor, seperti komputer masih kurang, sehingga mengakibatkan pelayanan yang diberikan kurang memuaskan dan bertele-tele. Namun, berdasarkan wawancara peneliti dengan narasumber sudah ada upaya dari atasan

dengan cara memberikan pelatihan kepada para petugas. Hal ini berarti pegawai sudah memiliki kehandalan yang cukup untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik.

b. Pada proses pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Bagian Pertanahan Kabupaten Landak indikator ketanggapan dari petugas ini masih kurang maksimal. Hal ini dikarenakan menurut para pengakuan narasumber yang telah diuraikan di atas, dalam memberikan pelayanan sering terjadi kesalahan dalam penulisan nama, alamat untuk pembuatan administrasi pembebasan lahan, dan memerlukan waktu yang lama dalam menyelesaikan pekerjaan, serta belum mengertinya beberapa petugas akan tugas pokok dan fungsinya sehingga terjadi tumpang tindih dalam pengerjaan administrasi di Bagian Pertanahan.

c. Pada proses pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Bagian Pertanahan Kabupaten Landak indikator jaminan ini sudah cukup baik atau sudah cukup maksimal. Hal ini dikarenakan menurut para pengakuan narasumber yang telah diuraikan di atas, dalam memberikan pelayanan petugas sudah memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang mengurus administrasi, adanya transparansi biaya

untuk proses pembebasan tanah. Namun berdasarkan pengakuan dari narasumber lain ada juga yang mengatakan biaya pengurusan administrasi pertanahan tersebut lebih tinggi dari informasi yang diperoleh dan lama prosesnya. Selain itu terkadang petugas terkendala oleh ketidaklengkapan syarat-syarat administrasi dari pihak pemohon sehingga petugas melakukan komunikasi terhadap masyarakat yang mengajukan permohonan. Melalui komunikasi yang dilakukan tersebut dapat terlihat bagaimana sikap serta cara berkomunikasi yang dilakukan petugas bagian pertanahan dalam memberikan jaminan kepada masyarakat.

## 2. Saran

Berdasarkan dari keseluruhan hasil penelitian dan simpulan yang ada, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

- 1) Pada dimensi Reliability, sebaiknya para petugas diberikan pelatihan khususnya dalam pengopersian komputer. Kemudian petugas harus lebih mengutamakan kecepatan dalam penyelesaian administrasi yang di urus masyarakat. Hal ini dikarenakan apabila petugas memiliki kemampuan dalam mengoperasikan komputer maka pelayanan yang diberikan dapat berjalan lancar dan tidak memerlukan waktu lama.
- 2) Pada dimensi responsiveness, sebaiknya bagian pertanahan mengevaluasi hasil dari sosialisasi yang telah dilaksanakan dengan cara menayakan kepada masyarakat yang mengikuti sosialisasi sebelum acara tersebut selesai dilaksanakan. Kemudian perlunya mengecek kembali berkas-berkas yang akan diposes sebelum dicetak agar tidak terjadi kesalahan seperti pada nama, alamat, dan sebagainya. Hal ini dilakukan untuk menghindari agar tidak terjadi keluhan dan pengurusan kembali oleh masyarakat. Selanjutnya para petugas harus diberikan pelatihan tentang tugas pokok dan fungsi yang menjadi tanggung jawab setiap petugas .
- 3) Pada dimensi assurance, sebaiknya ada transparansi terhadap biaya yang dikeluarkan dalam proses pembebasan tanah, kemudian prosedur pelayanan harus berorientasi pada kepentingan masyarakat. Sebaiknya bagian pertanahan dapat memberikan kepada bagian kecamatan untuk melayani administrasi tentang lahan agar lebih mudah dijangkau oleh masyarakat yang letak berdomisilinya jauh dari kabupaten.

### 3. Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini tentu tidak berjalan dengan sempurna serta masih memiliki beberapa kendala dan keterbatasan. Dalam kesulitan yang dialami peneliti antara lain menemukan subjek penelitian, kurang lengkapnya data dalam pelayanan administrasi pembebasan lahan, serta ruang lingkup yang tidak diperhitungkan dapat memberikan dampak untuk hasil akhir dalam penelitian secara keseluruhan.

### E. DAFTAR PUSTAKA

#### Buku-buku :

Abidin, Zainal. 2010. *Analisis Pengaruh Keandalan dan Etos Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota*. Medan: USU

Brannen, Julia. 1997. *Memadu Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Terj, Nuktaf Arfawie Kurde, Imam Safe'i dan Noorhaidi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Hadi, Sutrisno. 1986. *Metodologi Research*. Yogyakarta : Fakultas Psikologi UGM Yogyakarta.

Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.

Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Saefullah, 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik*, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sumedang: Fisip UNPAD.

Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Akasara.

Surjadi, H. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.

Dwiyanto, Agus dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Sugiyono. 2012. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Usman Rianse dan Abdi, 2009. *Metodologi penelitian social dan ekonomi (teori dan aplikasi)*, Bandung: CV alfabeta.

Moleong, J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Penerbit PT Remaja Rosdakarya.

Moleong, L.J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif edisi revisi*. Bandung : Penerbit PT Remaja Rosdakarya.

#### Literature Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 telah di atur tentang pelayanan publik.

Keputusan Kepala LAN Nomor 1049NIX/6/4/2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Administrasi Negara sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Kepala LAN Nomor 171/1X/6/4/2001.

Instruksi Bupati Landak Nomor 800/15 tahun 2014 Tentang Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Landak.

LAN 2003. Melalui *ensiklopediteori.com/administrasi-publik.html*. diakses pada tanggal 16/06/2015.

### Skripsi:

**Sella ursulla nadia penata** dalam skripsinya yang berjudul **Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Izin Gangguan Di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak**, Progam Studi Ilmu Pemerintahan Kerja Sama Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Tanjungpura Dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2013.

**Risky Darmawand** dalam skripsinya yang berjudul **Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Tekarang Kabupaten Sambas**, Progam Studi Ilmu Pemerintahan Kerja Sama Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Tanjungpura Dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2013.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA  
Jalan A Yani Pontianak, KotakPos 78124  
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>  
Email : [jurnalmhs@fisip.untan.ac.id](mailto:jurnalmhs@fisip.untan.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas Akademika Universitas Tanjungpura, yang bertandatangan di bawah ini, saya :

Nama Lengkap : Alexandr Irwan  
NIM / Periode Lulus : E42011071 / 2015  
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI  
Email address / HP : alexanderirwan92@gmail.com / 08994026121

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (SI), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBEBASAN LAHAN DI KANTOR BAGIAN  
PERTANAHAN SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN LANDAK**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikanya di internet atau media lain :

- fulltext  
 content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



Dibuat di : Pontianak  
Pada Tanggal: 4 September 2015

(Alexandr Irwan)