

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERTANAHAN DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN ENREKANG

Anugra^{1*}, Fatmawati², Sudarmi³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study purposed to find out the quality of land administration services at the land office of Enrekang Regency. This study used qualitative with descriptive type. The number of informants in this study were 7 people by collecting data through interviews, observation and documentation. The results of the study showed that the quality of service including tangible aspects had fixed, it seen from several indicators including: facilities and infrastructure, office facilities and rules, the reliability aspect had been fulfilled in terms of the reliability of officers and reliable methods, the responsiveness aspect had been fulfilled in several ways. indicators include: the ability of officers, the way of informing informants and the approach of the officers, the assurance aspect had been fulfilled seen from several indicators including: work culture, public safety rules and employee sanctions for violating SOPs, the empathy aspect had been fulfilled seen from several indicators below. These included: Firm Attitude in Service, Firm Attitude to Employees and the response of officers to community complaints. As for the supporting factors, namely utilizing technological developments for employees and the community, which were supported by mobile applications, the Tanahku application on Google had made easier for the public to check files.

Keywords: quality of service, defense administration

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi pertanahan di kantor pertanahan Kabupaten Enrekang. Jenis penelitian ini kualitatif dengan tipe deskriptif. Adapun jumlah informan dalam penelitian ini adalah 7 orang dengan melakukan pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan diantaranya aspek tangible sudah terpenuhi dilihat dari beberapa indikator diantaranya: sarana dan prasarana, fasilitas kantor dan aturan, aspek reliability sudah di terpenuhi di lihat dari kehandalan Petugas dan cara yang diandalkan, aspek responsiveness sudah di terpenuhi di lihat dari beberapa indikator di antaranya: Kesanggupan Petugas, cara pemberitahuan informan dan pendekatan para petugas, aspek assurance sudah di terpenuhi dilihat dari beberapa indikator di antaranya: budaya kerja, Aturan keamanan masyarakat dan Sanksi Pegawai dalam pelanggaran SOP, aspek empathaty sudah di terpenuhi dilihat dari beberapa indikator di antaranya : sikap tegas dalam pelayanan, sikap tegas kepada pegawai dan respon petugas terhadap keluhan masyarakat. adapun yang menjadi faktor pendukung yakni memanfaatkan perkembangan teknologi bagi pegawai dan masyarakat yang di dukung dengan aplikasi mobile, aplikasi sentuh tanahku di geogle dan memudahkan masyarakat dalam hal pengecekan berkas.

Kata kunci: kualitas pelayanan, administrasi pertanahan

* anugra@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah hal yang tidak dapat terpisahkan dari kehidupan masyarakat, salah satu bentuk pelayanan publik di Indonesia adalah pelayanan di bidang administrasi. Pelayanan administrasi juga terdiri dari berbagai sub bidang yang sangat banyak, salah satunya adalah pelayanan administrasi di bidang pertanahan. Menurut Moenir (2010:26) Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan menurut Sinambela (2011:5) Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik yang buruk seringkali terjadi disebabkan karena paradigma yang kurang jelas pada saat diselenggarakannya pelayanan publik tersebut. Adapun kinerja pelayanan yang disediakan oleh pemerintah birokrasi khususnya pemerintahan di Indonesia masih cenderung lebih

mengikuti kepada orang yang memiliki kuasa dibandingkan dengan memberikan pelayanan kepada publik (public oriented) hal inilah yang menyebabkan pemerintahan atau birokrasi tersebut, dalam pelaksanaan atau aktivitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah dinilai membentuk pola atau model caring culture. Dimana pola tersebut masih jauh dari kesan demokratis dan berkualitas dan yang Nampak adalah kesan diskriminatif.

Selain UUPA yang menjadi salah satu landasan yuridis terhadap pelaksanaan sertifikat tanah di Indonesia, sebagai tindak lanjutnya pemerintah mengeluarkan peraturan pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang pengurusan sertifikat tanah. Keberadaanya peraturan pemerintah Nomor 24 tahun 1997 ini memberikan nuansa yang sangat berbeda dengan peraturan pemerintah nomor 10 tahun 1961. Peraturan pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 berusaha memberikan kepastian hukum terhadap pemilik atau yang menguasai tanah untuk melakukan pendaftaran serta pengurusan sertifikat tanah. Hal ini terlihat dengan adanya sistem pengurusan secara sporadik dan sistem pengurusan secara sistematis.

Pertanahan, (tanah) dapat diartikan sebagai bumi yang permukaannya datar dengan sisi pemanfaatannya menggunakan bagian dalam bumi serta beberapa ruang atau tempat yang berada dibagian atas (Harsono, 2007). Dilihat dari sisi kehidupan manusia, tanah berhubungan erat dengan manusia sebab tanah dipakai dalam berbagai hal, baik itu sebagai tempat untuk menetap (tempat tinggal), tempat untuk menjalankan bisnis atau usaha yang sedang dirintis, serta dijadikan sebagai tempat pemakamana atau pekuburan. Alasan lainnya yaitu tanah juga merupakan harta yang dianggap penting serta memiliki harga, hal inilah yang sering kali kita dapati dalam kehidupan sehari-hari yaitu perselisihan dan pertikaian sesama manusia karena perebutan tanah dan tentunya akan menimbulkan dampak seperti perpecahan dua kelompok. Yang lebih kompleksnya lagi percekocokan mengenai pertanahan ini dapat terjadi di berbagai negara terutama yang berada di perbatasan.

Dalam menanggapi persoalan tersebut, maka diperlukan adanya aturan-aturan yang jelas serta tegas yang tentunya mempunyai kekuatan hukum yang kuat dalam mengatur tentang masalah pertanahan tersebut. Oleh sebab itu diberbagai negara telah

mendirikan lembaga yang dapat melakukan pengaturan tentang pertanahan sebab bila diingat kembali tanah merupakan hal yang sangat penting serta kompleks pada kehidupan manusia umumnya masyarakat di negara tersebut.

Sadar akan begitu berartinya tanah dalam kehidupan bermasyarakat, Indonesia sebagai negara yang agraris maka pada penyusunan Undang-Undang Dasar 1945 mencantumkan peranan tanah bagi bangsa Indonesia. Sebagaimana di jelaskan dalam pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 berbunyi bahwa “bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat” berdasarkan pada ketentuan pada pasal 33 ayat (3) Undang – Undang Dasar 1945 tersebut, dan tepatnya pada tanggal 24 september 1960 dikeluarkan ketentuan hukum yang akan mengatur mengenai pertanahan, yaitu Undang – Undang No 5 Tahun 1960 tentang dasar pokok-pokok Agraria (UUPA). Selanjutnya pada peraturan pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pengurusan Sertifikat Tanah serta misi Tata Tertib Pertanahan sebagai sasaran, Maka keterbukaan kebijaksanaan bidang pertanahan dan Peraturannya harus termanifestasikan

dalam operasionalisasi atau tata laksana dari kualitas pelayanan yang diterapkan sehingga dapat dikatakan sebagai salah satu persyaratan kondisi yang bermuara pada upaya terwujudnya sistem pengurusan sertifikat tanah yang terpadu, serasi, efektif dan efisien.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan di bidang pertanahan juga dicantumkan dalam Undang-Undang No 12 tahun 2008 tentang pemerintah Daerah pasal 14 ayat (1) huruf (K) yang menyatakan bahwasanya pelayanan terhadap pertanahan adalah kewajiban yang kemudian dijadikan kewenangan pemerintah yang berada di daerah dengan skala atau tingkatan berada di Kabupaten/Kota.

Pelayanan publik tentunya tidak luput dari peraturan, yang tertuang dalam pasal 3 peraturan pemerintah No. 53 Tahun 2010 mengenai pegawai negeri sipil dengan salah satu bagian menjelaskan bahwa aparatur Negara diharuskan memberikan layanan yang sebaiknya dan sebagaimana mestinya. Dari peraturan yang dibuat saling bertentangan atau antitesa dengan apa yang diterima oleh masyarakat kabupaten Enrekang, terutama pada bagian administrasi pertanahan.

Selain itu salah satu kualitas yang dibutuhkan dalam hal pelayanan administrasi adalah sebuah penampilan

yang secara langsung lihat terhadap kepribadian seseorang dimana hampir semua instansi memiliki kualitas dalam hal sebuah penampilan tapi dilain sisi banyak faktor yang bagian menjadi nilai dianggap yang berkualitas dianggap oleh kebanyakan masyarakat seperti yang terjadi di kabupaten enrekang dimana sosialisasi di kabupaten enrekang sangat minim sehingga masih banyak masyarakat yang masih belum tau tentang administrasi pertanahan dan juga sering terjadi keluhan di masyarakat dimana pelayanan dilakukan oleh para pegawai pelayanan dilakukan oleh para pegawai pelayanan administrasi pertanahn masih kurang disiplin dalam melayani masyarakat dan juga dalam proses pelayanan masih banyak harus dibenahi mulai penginputan sampai dengan penginputan yang sampai sekarang masih dikeluhkan oleh masyarakat dan proses administrasi yang tidak terlalu baik sehingga menurunkan kualitas pelayanan yang berada di Kabupaten Enrekang bagi masyarakat selain itu masih ada beberapa yang tidak sesuai dengan proses aturan yang dilakukan oleh para pegawai dan juga banyak pekerja belum paham tentang administrasi pertanahan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2011). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2011).

Menurut Moenir (2010) Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan. Merujuk pada hal tersebut, pelayanan kemudian mempunyai ukuran yang terstandarisasi baik dalam dimensi waktu maupun *output*.

Pelayanan Publik adalah sebuah upaya yang digerakkan dari individu maupun organisasi birokrasi guna memfasilitas bantuan pada masyarakat dengan orientasi tertentu (Moenir, 2010). Pelayanan publik juga dapat dimaknai sebagai kegiatan melayani keperluan publik dengan urgensi sesuai dengan regulasi dasar yang telah disepakati bersama (Sinambela dkk., 2011).

Birokasi berkewajiban melayani masyarakat sebagai bagian dari pemenuhan atas hak-hak warga Negara. Kewajiban pemerintah, maupun hak setiap warga Negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu Negara. Di dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, terdapat tiga jenis pelayanan, yaitu:

Pertama Pelayanan Administratif (Pemerintahan) 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.

Kedua Pelayanan Barang (utilitas) yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

Ketiga Pelayanan Jasa (Kemasyarakatan) yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Ada beberapa pengertian menurut para ahli mengenai administrasi dalam arti luas. Menurut Sondang P. Siagian administrasi dalam pengertian luas adalah “keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. (dalam Ayub, 2010). Apabila melihat pendapat dari Sondang P Siagian, administrasi dapat diilustrasikan seperti pemain sepak bola yang melakukan sebuah kerjasama bersama pemain lainnya untuk memenangkan timnya dalam sebuah pertandingan.

Berkaitan dengan hal ini, maka pemerintah dapat dikatakan merupakan lembaga yang menyelenggarakan tugas Negara “Pemerintah adalah segenap alat perlengkapan Negara atau lembaga-lembaga kenegaraan yang berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan Negara” (Ndraha,1990 1).

Ada beberapa kriteria dapat digunakan untuk mengukur pelayanan administrasi pertanahan yaitu: prosedur layanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pemberi tugas pelayanan.

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, ialah data yang diperoleh berupa kata-kata, gambaran, perilaku dan tidak dituangkan dalam bentuk angka statistik melainkan tetap dalam bentuk kualitatif yang memiliki arti lebih kaya dari sekedar angka atau frekuensi. Interpretasi terhadap isi dibuat dan disusun secara sistematis/menyeluruh.

Jenis penelitian yang di gunakan ialah kualitatif, untuk mengumpulkan data dan informasi sehingga mencapai titik jenuh dari proses pengumpulan data kemudian melakukan penarikan kesimpulan mengenai apa yang hendak diperoleh dalam penelitian ini.

Pihak-pihak yang terkait dalam pengurusan sertifikat tanah baik dalam bentuk pelayanannya kepada masyarakat mengenai masalah kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang yang terkait dengan masalah penelitian ini. Adapun informan dalam penelitian Sebanyak 7 Orang yang di tetapkan secara *Purposive sampling*.

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka teknik yang digunakan adalah sebagai berikut: Wawancara yaitu dengan mengadakan dialog atau komunikasi

baik secara bebas maupun secara mendalam pada informan, Observasi yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian. Dan dokumentasi yaitu untuk melengkapi data dalam rangka menganalisis masalah penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi Pelayanan sebagai

berikut :

Dimensi *Tangible*

Dimensi *Tangible* (Berwujud) Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.

Pada penelitian ini, dimensi *tangibel* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu Sarana dan prasarana, Fasilitas di kantor Pertanahan untuk kenyamanan masyarakat dan Aturan petugas dalam pelayanan.

Pelayanan Admisntrasi Pertanahan di Kabupaten enrkang sudah menerapkan dimensi *Tangibel* beserta indikatornya. Penilaian kualitas Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini

antara lain Penyediaan layanan secara daring untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan dan aplikasi yang di gunakan yang saat ini banyak di gunakan masyarakat adalah HT, EL, Aplikasi Sentuh tanahku dengan tujuan mempermudah masyarakat pengurusan dan ruang tunggu bagi masyarakat dengan Fasilitas AC, Laktasi dan Bermain Mini di siapkan di kantor Admisntrasi Pertanahan kabuapten enrekang kemudian para pegawai mejelaskan kepada masyrakat sesuai dengan SOP dan menerangkan dengan ramah dan sejelas mungkin tentang pengurusan di Admisntrasi Pertanahan kabupaten Enrekang dari hasil wawancara yang di dapatkan tetang kualitas Adminstrasi Admisntrasi Pertanahan di kabupaten enrekang sangat baik di dimensi *Tangibel*.

Dimensi Reliability (Keandalan)

Pada penelitian ini, dimensi Reliability (Keandalan) ditentukan oleh indikator-indikator yaitu Persiapan Petugas dalam Pelayanan, keandalan para petugas dalam pelayanan, dan cara yang di andalkan para pegawai dalam pelayanan.

Pelayanan Admisntrasi Pertanahan di Kabupaten Enrekang sudah menerapkan dimensi Reliability beserta indikatornya. Penilaian Kualitas

Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain para petugas megerti apa yang akan di jelaskan dan memiliki cara komunikasi yang baik kepada masyarakat kemudian dapat berbicara dengan jelas, rinci simple dalam menjelakan komunikasi verbal yang baik kepada masyarakat. Dan buku kontrol baik manual maupun dalam bentuk digital untuk menunjau progress peyelesaiaa pekerjaan dan saran biasaya lebih baik di akses permohonan agar tidak perlu ke kantor dan hal ini dapat mempermudah bagi masyarakat maupun Para Pegawai diAdmisntrasi Pertanahan Kabupaten Enrekang dari hasil wawancara yang di dapatkan tetang kualitas Adminstrasi Admisntrasi Pertanahan di kabupaten enrekang sangat baik di dimensi Reliability.

Pada penelitian ini, Dimensi *Responsiviness* (Cara Pemberian layanan) ditentukan oleh indikator-indikator yaitu Kesanggupan Petugas dalam melayani masyarakat, cara pemberitahuan Informasi Kepada masyasrakat dan pendekatan para petugas dalam melayani keluhan masyarakat.

Pelayanan Admisntrasi
Pertanahan di Kabupaten Enrekang
sudah menerapkan dimensi
Responsiviness beserta indikatornya.
Penilaian Kualitas Pelayanan
Administrasi Pertanahan Di Kantor
Pertanahan Kabupaten Enrekang yang
sudah berjalan sesuai harapan
masyarakat dalam dimensi ini antara
lain para pegawai telah melakukan
Komunkasi yang mudah di pahami
masyrakat dan memiliki integritas
kemudian keterbukaan informasi,
memasang papan SOP di loket dan
membuat sosial media di antaranya FB,
IG, Teiter dan You Tube dan melayani
dengan ramah dan menerapkan 5S dan
lima S itu dimaksud adalah Salam,
Senyum, Sapa, Sopan dan Santun dari
hasil wawancara yang di dapatkan
tetang kulitas Adminstrasi Admisntrasi
Pertanahan di kabupaten enrekang
sangat baik di dimensi *Responsiviness*.

Dimensi Assurance (Keyakinan dan kepercayaan)

Pada penelitian ini, Dimensi
Assurance (Keyakinan dan
kepercayaan) ditentukan oleh indikator-
indikator yaitu budaya kerja petugas
dalam pelayanan, aturan untuk
keamanan masyarakat dalam pelayanan

dan Sangsi Pegawai dalam Pelanggaran
SOP.

Pelayanan Admisntrasi
Pertanahan di Kabupaten Enrekang
sudah menerapkan dimensi *Assurance*
beserta indikatornya. Penilaian Kualitas
Pelayanan Administrasi Pertanahan Di
Kantor Pertanahan Kabupaten
Enrekang yang sudah berjalan sesuai
harapan masyarakat dalam dimensi ini
antara lain para pegawai Melakukan
Sesuai SOP dengan Bersikap
Sopan/Santun, Profesional dalam
Pelayanan dan terpercaya (menjelaskan
informasi yang benar dan sesuai SOP)
kemudian menjaga weribawa dengan
bekerja sesuai dengan SOP dan Bila
memungkinkan pelayanan dan
pembayaran kami peradakan secara
online dan bila ada pegawai melakukan
kesalahan maka kami akan segera
menegur dan megevaluasi petugas
tersebut dari hasil wawancara yang di
dapatkan tetang kulitas Adminstrasi
Admisntrasi Pertanahan di kabupaten
enrekang sangat baik di dimensi
Assurance.

Dimensi Emphaty/Empati (Respon Afektif)

Pada penelitian ini, Dimensi
Emphaty/Empati (Respon Afektif)
(Keyakinan dan kepercayaan)

ditentukan oleh indikator-indikator yaitu Sikap Tegas dalam pelayanan, Sikap tegas kepada pegawai yang tidak konsisten terhadap pelayanan dan Respon Petugas Terhadap Keluhan Masyarakat.

Pelayanan Admisntrasi Pertanahan di Kabupaten Enrekang sudah menerapkan dimensi Emphaty/Empati beserta indikatornya. Penilaian Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain para pegawai Melakukan Pekerjaan dengan bersikap ramah atau membimbing masyarakat agar tidak terjadi keslashan dalam dalam pegurusan tetap sopan dan sikap dalam menanggapi kemudian megambil tindakan pertama yaitu menegur dan megevaluasi kembali agar tidak megulangnya lagi dan paham tetang aturan dan pekerjaanya kemudian terpercaya, pfsional dalam menjelaskasna, menindalanjuti keluhan masyarakat dan memberikan solusi atau peneyelsaian masalahnya.

Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan sudah sangat baik sesuai dengan hasil wawancara dimana dinas menggunakan atau memanfaatkan

perkemabang teknologi bagi pegawai dan masyarakat yang di dukung dengan aplikasi Mobile, Aplikasi Sentuh Tanahku di Geogle dan Memudahkan Masyarakat dalam hal pegecekan berkas,Sosialisasi masyarakat tentang aplikasi sentuh tanahku, Program PTSL (Pendaftaran tanah Sistematis Lengkap) Pemungutan Biayanya: Rp. 250.000/Bidang Maksimal dan Pengecekan Sertifikat tanah Secara Online hal ini menunjukan hasil dari penelitian menunjukan dengan sangat baik.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan dalam penelitian ini ada beberapa yang menjadi kendala bagi Admisntrasi Pertanahan di antaranya yaitu Pemikiran Pemikiran Negatif masyarakat terhadap instansi contoh masyrakat mengira di persulit dalam pegurusan, Jaringan tidak terlalu baik,Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai aturan (kelengkapan Berkas) dan Masalah Jaringa Internet (Serba Digital) hal ini dapat mmmbuat kulitas Administrasi Admisntrasi Pertanahan manjadi kurang baik.

KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dari skripsi ini diantaranya sebagai berikut Pada

penelitian ini, dimensi tangible ditentukan oleh indikator-indikator yaitu Sarana dan prasarana, Fasilitas di kantor Pertanahan untuk kenyamanan masyarakat dan Aturan petugas dalam pelayanan, dari hasil wawancara yang didapatkan tentang kualitas Administrasi Administrasi Pertanahan di Kabupaten Enrekang sangat baik di dimensi tangible, dimensi Reliability (Keandalan) ditentukan oleh indikator-indikator yaitu Persiapan Petugas dalam Pelayanan, keandalan para petugas dalam pelayanan, dan cara yang diandalkan para pegawai dalam pelayanan dari hasil wawancara yang didapatkan tentang kualitas Administrasi Administrasi Pertanahan di Kabupaten Enrekang sangat baik di dimensi Reliability, Dimensi Responsiveness (Cara Pemberian layanan) ditentukan oleh indikator-indikator yaitu Kesanggupan Petugas dalam melayani masyarakat, cara pemberitahuan Informasi Kepada masyarakat dan pendekatan para petugas dalam melayani keluhan masyarakat dari hasil wawancara yang didapatkan tentang kualitas Administrasi Administrasi Pertanahan di Kabupaten Enrekang sangat baik di dimensi Responsiveness, Dimensi Assurance (Keyakinan dan kepercayaan) ditentukan oleh indikator-

indikator yaitu budaya kerja petugas dalam pelayanan, aturan untuk keamanan masyarakat dalam pelayanan dan Sanksi Pegawai dalam Pelanggaran SOP dari hasil wawancara yang didapatkan tentang kualitas Administrasi Administrasi Pertanahan di Kabupaten Enrekang sangat baik di dimensi Assurance, Dimensi Emphaty/Empati (Respon Afektif) (Keyakinan dan kepercayaan) ditentukan oleh indikator-indikator yaitu Sikap Tegas dalam pelayanan, Sikap tegas kepada pegawai yang tidak konsisten terhadap pelayanan dan Respon Petugas Terhadap Keluhan Masyarakat dari hasil wawancara yang didapatkan tentang kualitas Administrasi Administrasi Pertanahan di Kabupaten Enrekang sangat baik di dimensi Emphaty, dari kelima dimensi yang digunakan dalam wawancara masuk kategori sangat baik jadi kualitas Administrasi Administrasi Pertanahan di Kabupaten Enrekang sangat baik

Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan sudah sangat baik sesuai dengan hasil wawancara dimana dinas menggunakan atau memanfaatkan perkembangan teknologi bagi pegawai dan masyarakat dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan dalam penelitian ini ada beberapa yang

menjadi kendala sehingga dapat membuat kualitas Administrasi Administrasi Pertanahan menjadi kurang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ak Maulana, E Larasati. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang*. Diponegoro. Universitas Diponegoro.
- A.S. Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta. Hlm88.
- Boedi Harsono. 2005. *Hukum Agraria Indonesia Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria, Isi dan Pelaksanaannya*. Jakarta: Penerbit Djambatan.
- Burhan Bungin, 2001, *Metodologi penelitian social: format-format Kuantitatif dan kualitatif*, Airlangga University Press, Surabaya.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fitriani. 2014. *Manajemen Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan*. Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Husni Thamrin. 2013. *Hukum Pelayanan Publik, Aswaja Presindo*. Yogyakarta.
- ISLAM, A. F. 2017. *Analisis Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pinrang* (Doctoral dissertation). Sulawesi Selatan: Universitas Hasanuddin.
- Kasmir. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Karthi Nisjar. 1991. *Beberapa Catatan tentang Good Governance – Jurnal Adminsitrasi Pembangunan*. Volume 1 Nomor 2.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan publik*. Bandung: Alfabeta.
- Moenir., H. (2002). *Manajemen pelayanan umum di indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahardika, & Farida. 2013. *Capital Adequacy, Loan Deposit Ratio dan Non Performing Loan Terhadap Profitability*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.