

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air, tanah, dan lahan yang mempunyai nilai ekonomi dan fungsi sosial, pemanfaatannya perlu diatur dan dikembangkan dalam pola tata ruang yang terkoordinasi bagi sebesar-besarnya kesejahteraan rakyat melalui berbagai penggunaan, terutama untuk keperluan permukiman, pertanian, kehutanan, industri, pertambangan, dan kelistrikan, serta prasarana pembangunan lainnya.¹

Tataguna air dan tata guna lahan serta kehutanan diselenggarakan secara terpadu sehingga menjamin kelestarian fungsi sumber daya alam dan lingkungan hidup. Perhatian khusus perlu diberikan pada konservasi dan rehabilitasi lahan kritis, pemeliharaan wilayah peresapan dan daerah aliran sungai serta sumber air lainnya. Penataan penguasaan tanah oleh negara diarahkan agar pemanfaatannya dapat mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, sedangkan penataan penggunaan tanah dilaksanakan secara berencana guna mewujudkan kemakmuran rakyat yang sebesar-besarnya.²

Penataan penggunaan tanah perlu memperhatikan hak-hak rakyat atas tanah, fungsi sosial hak atas tanah, batas maksimum kepemilikan tanah pertanian dan perkotaan, serta pencegahan penelantaran tanah, termasuk berbagai upaya untuk mencegah pemusatan penguasaan tanah yang merugikan kepentingan rakyat.

Penataan penguasaan, kepemilikan, dan pengalihan hak perorangan atas

¹Adrian Sutedi, *Implementasi Prinsip Kepentingan Umum dalam Pengadaan Tanah Untuk Pembangunan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2007. hlm. 2

²Ibid, hlm. 3

tanah, baik untuk kepentingan negara maupun kepada badan usaha swasta harus memenuhi rasa keadilan masyarakat.

Pengalihan hak ini dalam pelaksanaannya sejauh mungkin diupayakan agar masyarakat diberi peluang dalam bentuk penyertaan modal dalam usaha terkait. Upaya penataan tersebut dikembangkan agar dapat lebih memberikan jaminan kepastian hukum atas penguasaan dan pemilikan tanah, serta sistem yang dapat mengendalikan pengalihan hak atas tanah.³

Upaya tersebut dimaksudkan agar penggunaan tanah dan pemanfaatan lahan dapat benar-benar diatur guna menunjang pembangunan dengan tetap memperhatikan fungsi sosial tanah, hukum adat tentang tanah yang masih ada di daerah, serta hak rakyat atas tanah. Dalam kaitan itu, pemusatan penguasaan dan penelantaran tanah, pemilikan tanah pertanian yang sangat kecil dan penguasaan tanah secara absent dikurangi dan dicegah.

Tugas Badan Pertanahan Nasional (BPN) menurut Pasal 2, Peraturan Presiden No. 10/ 2006 adalah menyelenggarakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral. Tugas Badan Pertanahan Nasional tersebut merupakan implementasi dari hak menguasai dari negara yang termaksud dalam Undang-Undang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA) Pasal 2 ayat 2, dimana negara memiliki wewenang yang antara lain adalah mengatur dan menyelenggarakan peruntukan, penggunaan, persediaan dan pemeliharaan bumi, air dan ruang angkasa, menentukan dan mengatur hubungan-

³Aslan Noor, *Konsep Hak Milik Atas Tanah Bagi Bangsa Indonesia*, CV MandarMaju, Bandung, 2006 hlm. 13

hubungan hukum antara orang-orang dengan bumi, air dan ruang angkasa serta menentukan dan mengatur hubungan-hubungan hukum antara orang-orang dan perbuatan hukum yang mengenai bumi, air dan ruang angkasa.

Pelaksanaan wewenang dan tugas tersebut sangat berkaitan erat dengan kegiatan pelayanan terhadap masyarakat dimana BPN RI berperan sebagai “pelayan” dan masyarakat sebagai “pelanggan”. Untuk mewujudkan peran dan fungsi tersebut perlu adanya manajemen dan system yang berkesinambungan dan saling bersinergi yang meliputi kegiatan *planning, organizing, actuating* dan *controlling*. Dilihat dari struktur organisasinya BPN terdiri dari satuan kerja utama (teknis) sebagai pelaksana pelayanan langsung kepada masyarakat dalam hal ini unsur kedeputian yang meliputi Deputi Bidang Survey, Pengukuran dan Pemetaan, Deputi Bidang Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah, Deputi Bidang Pengaturan dan Pentaaan Pertanian, Deputi Bidang Pengendalian Pertanian dan Pemberdayaan Masyarakat serta Deputi Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanian dan satuan unit kerja pendukung yang terdiri atas Sekretariat Utama dan Inspektorat Utama.⁴

Peran Inspektorat Utama dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintahan terutama dalam kegiatan pelayanan sangatlah besar terkait tugas dan fungsinya sebagai *controlling* (pengawas) dalam pelaksanaan tugas di lingkungan BPN RI (auditor internal) seiring besarnya tuntutan masyarakat atas penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, adil, transparan, dan akuntabel sebagai wujud

⁴Tjandra, W.R. 2006. *Praksis Good Governance*. Yogyakarta. Pondok Edukasi.hlm 32

terciptanya *good governance* (tata pemerintahan yang baik). Jika tugas dan fungsi dari unit kerja Inspektorat Utama benar-benar dilaksanakan dengan baik diharapkan akan memberikan kontribusi yang besar terhadap peningkatan pelayanan pertanahan yang dilakukan oleh BPN.

Berdasarkan arah kebijakan pembangunan nasional dan visi serta kondisi yang sedang dirintis dalam rangka peningkatan pengelolaan pertanahan dan pengembangan administrasi pertanahan, ditetapkan misi pembangunan pertanahan yang akan diemban/dilaksanakan BPN dalam Visi tahun 2010 – 2014 yang mengacu pada 4 (empat) prinsip bahwa Pengelolaan Pertanahan berkontribusi pada terwujudnya : *Prosperity, Equity, Social Welfare*, dan *Sustainability* bagi Rakyat. Beranjak dari Visi BPN Republik Indonesia, ditetapkan misi pembangunan pertanahan yang akan diemban/dilaksanakan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia yaitu :

1. Peningkatan kesejahteraan rakyat, penciptaan sumber- sumber baru kemakmuran rakyat, pengurangan kemiskinan dan kesenjangan pendapatan, serta pemantapan ketahanan pangan;
2. Peningkatan tatanan kehidupan bersama yang lebih berkeadilan dan bermartabat dalam kaitannya dengan penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah (P4T);
3. Perwujudan tatanan kehidupan bersama yang harmonis dengan mengatasi berbagai sengketa, konflik dan perkara pertanahan di seluruh tanah air dan penataan perangkat hukum dan sistem pengelolaan pertanahan sehingga tidak melahirkan sengketa, konflik dan perkara di kemudian hari;

4. Keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Indonesia dengan memberikan akses seluas-luasnya pada generasi yang akan datang terhadap tanah sebagai sumber kesejahteraan masyarakat, dan
5. Penguatan lembaga pertanahan sesuai dengan jiwa, semangat, prinsip dan aturan yang tertuang dalam UUPA dan aspirasi rakyat secara luas untuk mencapai tujuan pembangunan bidang pertanahan yaitu “Mengelola tanah seoptimal mungkin untuk mewujudkan sebesar-besar kemakmuran rakyat”.⁵

Sasaran yang akan dicapai adalah terwujudnya sistem pengelolaan pertanahan yang efisien, efektif dan terlaksananya penegakkan hukum terhadap hak atas tanah masyarakat dengan menerapkan prinsip-prinsip keadilan, transparansi dan demokrasi berdasarkan peraturan perundang-undangan di bidang pertanahan. Prinsip dan azas pengelolaan pertanahan nasional dijalankan dengan 4 prinsip pertanahan yaitu:

1. Pengelolaan pertanahan harus berkontribusi pada kesejahteraan rakyat (*welfare*);
2. Pengelolaan pertanahan harus berkontribusi pada keadilan (*justice*);
3. Pengelolaan pertanahan harus berkontribusi pada Indonesia *Sustainability Society (sustainability)*;
4. Pengelolaan pertanahan harus berkontribusi pada harmoni kemasyarakatan (*harmony*).⁶

⁵Eddy Ruchiyat, 1989, *Sistem Pendaftaran Tanah Sebelum dan Sesudah Berlakunya UUPA*, Armico, Bandung. Hlm 21

⁶Herman Hermit, 2003, *Cara Memperoleh Sertipikat Tanah Hak Milik, Tanah Negara, dan Tanah Pemda, Teori Praktek Pendaftaran Tanah di Indonesia*, Mandar Maju, Bandung. Hlm.56

Keempat prinsip pengelolaan pertanahan tersebut diatas, diturunkan dari Pancasila, Pasal 33 ayat (3) UUD 1945, Tap MPR Nomor IX/MPR/2001, Pasal 1 sampai dengan Pasal 15, Undang-Undang Pokok Agraria, dan peraturan perundang-undangan lain yang langsung mengatur pertanahan. Dengan terwujudnya kebijakan dan strategi Pengelolaan Pertanahan sebagaimana diuraikan dalam keempat prinsip tersebut di atas, pada gilirannya akan menguatkan lembaga pertanahan sesuai dengan jiwa, semangat, prinsip dan aturan yang tertuang dalam UUPA dan aspirasi rakyat secara luas. Untuk mendukung pelaksanaan kebijakan pertanahan tersebut, BPN Republik Indonesia, telah menetapkan 11 agenda prioritas dimana salah satunya meningkatkan pelayanan dan pelaksanaan pendaftaran sertipikat tanah secara menyeluruh di seluruh Indonesia.⁷

Kebijakan Pemerintahan dalam keagariaan di Indonesia selalu menjadi persoalan pelik dimana terjadi kontradiksi kepentingan umum dan rakyat kecil yang tidak tercipta sinergis diantara dua kepentingan namun terdapat juga prestasi yang pantas dibanggakan. BPN ketika masih bernama Direktorat Jenderal Agraria dalam Departemen Dalam Negeri sejak tahun 1981 (melalui SK Mendagri No. 189 dan 220 Tahun 1981 meluncurkan suatu proyek administrasi/pensertifikatan secara massal bernama Proyek Operasi Nasional Agrari (Prona). Memang tingkat keberhasilannya masih terlalu rendah. Dalam masa empat tahun pertama yang (1981-1985) misalnya, Prona yang menargetkan 795.000 sertipikat pertahun ternyata realisasinya hanya mencapai rata-rata

⁷Eddy Ruchiyat, opcit. hlm 23

250.000 sertifikat pertahun atau sekitar 30% atau bahkan hanya setara 1,5 kali prestasi pendaftaran tanah konvensional/sporadic pada masa itu yakni 168.000 sertifikat pertahun. Bandingkan misalnya dengan kinerja Proyek Ajudikasi sejak dimulainya yaitu tahun 1994 hingga menjelang akhir tahun 2000. Proyek ini berhasil melampaui target untuk kurun waktu tersebut dan prestasi produktivitasnya mencapai lima hingga enam kali lipat pendaftaran tanah konvensional/*sporadic*.⁸

Prestasi kelembagaan pendaftaran tanah lainnya yang pantas dicatat terletak pada tataran kebijakan menjelang akhir abad 20, yaitu diakomodasikannya kehendak masyarakat pemilik tanah untuk lebih memperoleh kepastian dalam perlindungan hukum dengan telah diperolehnya sertifikat tanah oleh pemegang hak. Prestasi tersebut ditandai dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah RI No. 24 Tahun 1997 dan UU No. 20 tahun 2009 tentang Pendaftaran Tanah.

Kini pemilik sertifikat tanah sebagai pemegang hak milik atas tanah tidak dapat diganggu gugat oleh siapapun setelah sertifikat tersebut “berusia” lima tahun. Hanya pada usia sertifikat dibawah lima tahun (balita) sejalan pihak lain diberikan kesempatan untuk menggugat kepemilikan atau penguasaan hak atas tanah si pemegang sertifikat bilamana memang mempunyai bukti yang juga berkekuatan hukum sama derajatnya. Penegasan tersebut bilamana kita baca dari bunyi Pasal 32 Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997:

⁸www.bpn.go.id (Senin, 07 Januari 2013, 10.23 wib.)

- (1) Sertipikat merupakan tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat didalamnya sepanjang data fisik dan data yuridis tersebut sesuai dengan data yang ada dalam surat ukur dan buku tanah hak yang bersangkutan.
- (2) Dalam hal atas suatu bidang tanah sudah diterbitkan sertipikat secara sah atas nama orang atau badan hukum yang memperoleh tanah tersebut dengan itikad baik dan secara nyata menguasainya, maka pihak lain yang merasa mempunyai hak atas tanah itu tidak dapat lagi menuntut pelaksanaan hak tersebut apabila dalam waktu 5 (lima) tahun sejak diterbitkannya sertipikat itu tidak mengajukan keberatan secara tertulis kepada pemegang sertipikat dan kepala Kantor Pertanahan yang bersangkutan ataupun tidak mengajukan gugatan ke Pengadilan mengenai penguasaan tanah atau penerbitan sertipikat tersebut.⁹

Pelaksanaan pembuatan sertipikat tanah dilakukan oleh BPN Kabupaten/ Kota, dan dalam melaksanakan tugas tersebut BPN dibantu oleh Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT). Pelaksanaan pembuatan sertipikat tanah untuk pertama kali dapat dilaksanakan dengan cara pendaftaran tanah secara sistematis dan secara sporadis prakteknya Masyarakat dalam melakukan pengurusan pembuatan sertipikat tanah, ada yang mengurus sendiri dan ada juga yang meminta jasa dari PPAT. Masyarakat yang mengurus sendiri juga harus siap dengan segala resiko. Resiko yang menjadi faktor kendala pada proses pembuatan sertipikat tanah tersebut, diantaranya tentang kronologis data yang harus dilengkapi dan diurus sendiri, dibuktikan kebenarannya serta menghadapi segala prosedur atau persyaratan pada proses pembuatan sertipikat yang terkadang rumit dan berbelit-belit. Masyarakat melakukan pembuatan sertipikat tanah secara sporadis karena masyarakat merasa pembuatan sertipikat tanah secara sistematis belum tentu ada setiap tahun. Hal ini terjadi karena pembuatan sertipikat tanah secara sistematis

⁹Boedi Harsono, 2008, *Hukum Agraria Indonesia, Himpunan Peraturan-Peraturan Hukum*, Djambatan, Jakarta. Hlm. 73

adalah program dari pemerintah yang pengadaanya hanya akan terjadi berdasarkan kebijakan pemerintah.

Masyarakat merasa perlu untuk segera mendaftarkan tanahnya. Masyarakat yang ingin segera mensertipikatkan tanahnya berharap dalam jangka waktu penyelesaian yang telah mereka prediksi, maka pemilik tanah dapat memperoleh sertipikat sebagai surat tanda buktinya. Dengan demikian si pemilik tanah memiliki jaminan kepastian hukum atas bidang tanah tersebut. Pejabat Pembuat Akta Tanah pada pelaksanaan pendaftarantanah, berfungsi sebagai perpanjangan tangan pemerintah dalam melaksanakan tujuan pendaftaran tanah. Akta-akta yang dibuat oleh PPAT sebagai Pejabat Umum tersebut harus dapat dipertanggung jawabkan secara hukum, terutama sekali pada saat pendaftaran aktanya dalam proses penerbitan sertipikat. Pasal 1 angka 24 PP No. 24 Tahun 1997 menyatakan bahwa "Pejabat Pembuat Akta Tanah adalah pejabat umum yang diberi kewenangan untuk membuat akta-akta tertentu."¹⁰

Pemberian jaminan kepastian hukum dibidang pertanahan pertama-tama memerlukan tersedianya perangkat hukum yang tertulis, lengkap dan jelas yang dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan jiwa dan isi ketentuan-ketentuannya. Dalam menghadapi kasus-kasus konkrit, diperlukan juga terselenggaranya pendaftaran tanah yang memungkinkan bagi para pemegang hak atas tanah untuk dengan mudah membuktikan haknya atas tanah yang dikuasainya. Bagi para pihak yang berkepentingan seperti calon pembeli dan calon kreditor, untuk memperoleh

¹⁰Soedharyo Soimin, *Status Hak dan Pembebasan Tanah*, Edisi Kedua, (Jakarta : SinarGrafik, 2004), Hal. 159

keterangan yang diperlukan mengenai tanah yang menjadi objek perbuatan hukum yang akan dilakukan.¹¹

Bagi pemerintah untuk melaksanakan kebijaksanaan pertanahan. Program-program pemerintah yang terkait dengan kebijaksanaan pertanahan, yaitu khususnya pada penyelenggaraan tertib administrasi pertanahan, seperti penerbitan sertipikat hak-hak atas tanah yang terbagi atau terdiri dari bermacam-macam hak atas tanah diantaranya : Hak Milik (HM), Hak Guna Bangunan (HGB), Hak Guna Usaha (HGU), Hak Pakai, Hak Sewa dan masih banyak lagi. Hak Milik atas tanah, sudah pasti merupakan macam atau status hak atas tanah yang paling tinggi derajatnya bila dibanding dengan macam atau status hak lainnya. Hak Milik adalah hak yang tidak dibatasi masa berlakunya oleh negara, dan karenanya ia mempunyai harga atau nilai yang paling tinggi bila dibanding dengan macam atau status hak atas tanah lainnya untuk bidang tanah yang samakualitasnya.¹²

Penerbitan sertipikat diperlukan suatu proses yang melibatkan pihak pemohon, para pemilik tanah yang bersebelahan, pamong desamaupun pihak instansi yang terkait seperti PPAT. Dalam hal ini Kantor Pertanahan berfungsi untuk keperluan pendaftarannya. Para pihak yang terkait dalam pensertipikatan tanah berfungsi sebagai media untuk memperoleh penjelasan mengenai surat-surat, yang dijadikan sebagai alasan hak permohonan penerbitan sertipikat. Penjelasan baik lisan maupun tertulis dari pihak terkait memiliki peluang untuk

¹¹Eddy Ruchiyat, 1992, *Politik Pertanahan Sebelum dan SesudahBerlakunya UPA*, Alumni Bandung.hlm. 8.

¹²Herman Hermit, *opcit*.hlm.4

terjadinya pemalsuan, kadaluwarsa bahkan ada kalanya tidak benar atau fiktif sehingga timbul sertipikat cacat hukum. Dalam memonitor setiap lembar sertipikat yang telah beredar tidaklah mudah, sehingga masih saja terdengar adanya sertipikat palsu, meskipun telah ada usaha-usaha pencegahannya. Upaya- upaya untuk mencegah sertipikat palsu telah dilakukan, antara lain dengan mencetak blangko sertipikat yang menggunakan teknis pencetakan mutakhir, sehingga sulit untuk dipalsukan. Ditunjang dengan pengelolaan tertib administrasi dan upaya lain untuk mencegah sertipikat-sertipikat palsu.¹³

Tertib administrasi salah satu upaya pemerintah dalam menciptakan pelayanan prima, dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa dalam hal ini adalah pemohon pembuatan sertipikat tanah khususnya di lingkungan BPN Kabupaten/ Kota. Dalam pembuatan sertipikat tanah banyak pelaku yang terlibat seperti halnya dari pihak Kelurahan, Desa, PPAT untuk bisa membantu dalam proses pengurusan pembuatan sertipikat tanah.

Masyarakat Kabupaten, dalam hal ini Kabupaten Sumedang banyak yang menggunakan jasa PPAT untuk melakukan pengurusan penerbitan sertipikat tanah, fenomena ini terjadi di Kabupaten Sumedang dengan latar belakang tingkat aktivitas dan kesibukan yang tinggi. Disini penulis mengfokuskan pada pemohon yang mengurus penerbitan sertipikat tanah secara mandiri, sehingga bisa mengukur sejauh mana optimalisasi pelayanan yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumedang. Berikut merupakan data jumlah

¹³H. Ali Achmad Chomzah,(2003) *Hukum Pertanahan*, (Jakarta : Prestasi Pustaka), Hal25

pemohon pembuatan sertipikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumedang.

Tabel 1.1
Jumlah pemohon pembuatan sertipikat tanah
secara mandiri (BPNRI.I.I) di BPN
Kabupaten Sumedang
Tahun 2010 s/d 2013

Tahun	Jumlah Berkas Masuk	Jumlah Berkas terselesaikan
2010	1.615	1.196
2011	4.640	3.325
2012	2.852	2.322
2013	589	22

Sumber: Seksi Hak Tanah dan Badan Pertanahan

Berdasarkan uraian tersebut di atas, penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut, yang pembahasannya dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **”Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertipikat Tanah Terhadap Kepuasan Pemohon di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumedang.”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan-permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Masih banyak sertipikat tanah terselesaikan tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku (98 hari)
2. Biaya pembuatan sertipikat tanah masih banyak yang tidak sesuai dengan perhitungan yang sudah di tetapkan dalam Peraturan Pemerintah No. 13 Tahun 2010 Pasal 4 Ayat 1.

3. Segi keramahan dan daya tanggap pegawai kurang maksimal, masih adanya pegawai yang kurang ramah dan kurang tanggap memberikan informasi yang jelas kepada pemohon dalam menjelaskan persyaratan atau dokumen pendukung apa yang harus di lengkapi untuk digunakan dalam proses pelayanan pembuatan sertipikat tanah, sehingga pemohon harus beberapa kali melengkapi persyaratan.
4. Kurangnya fasilitas penunjang, seperti jumlah tempat duduk yang ada hanya 6 kursi sementara pemohon yang datang perhari bisa mencapai 60 orang lebih.
5. Belum adanya *help desk* (meja bantuan) khusus untuk membantu pemohon saat menghadapi kesulitan dalam melengkapi persyaratan.
6. Pengetahuan pegawai BPN dalam menguasai peraturan yang berlaku untuk memberikan pelayanan masih belum maksimal.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, perumusan masalah penelitian yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah :

1. Seberapa besar pengaruh pelayanan *responsiveness* terhadap pemohon pembuatan sertipikat tanah di BPN Kabupaten Sumedang?
2. Seberapa besar pengaruh pelayanan *responsibility* terhadap pemohon pembuatan sertipikat tanah di BPN Kabupaten Sumedang?
3. Seberapa besar pengaruh pelayanan *accountability* terhadap kepuasan pemohon pembuatan sertipikat tanah di BPN Kabupaten Sumedang?

4. Seberapa besar pengaruh pelayanan *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability* secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pemohon pembuatan sertipikat tanah di BPN Kabupaten sumedang?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan

Berdasarkan rumusan penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

- 1) Mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan *responsiveness* terhadap kepuasan pemohon pembuatan sertipikat tanah di BPN Kabupaten sumedang.
- 2) Mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan *responsibility* terhadap kepuasan pemohon pembuatan sertipikat tanah di BPN Kabupaten sumedang.
- 3) Mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan *accountability* terhadap kepuasan pemohon pembuatan sertipikat tanah di BPN Kabupaten sumedang.
- 4) Mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability* secara bersama-sama terhadap kepuasan pemohon pembuatan sertipikat tanah di BPN Kabupaten sumedang.

2. Kegunaan

a) Kegunaan teoritis

- (1) Kegunaan penelitian ini adalah untuk menerapkan ilmu atau teori-teori serta memberikan pemikiran bagi pengembangan ilmu Administrasi Negara khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik.
- (2) Kegiatan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan mempertegas wawasan mahasiswa. Yang berarti akan meningkatkan penguasaan mahasiswa terhadap ilmu-ilmu yang diperoleh di bangku kuliah, karena mahasiswa diberi kesempatan untuk mempraktekan ilmu tersebut sebagai bentuk implementasi.
- (3) Sebagai bahan informasi tentang data empiris yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.
- (4) Dapat dipergunakan untuk menelaah atau menambah khasanah perpustakaan.

b) Kegunaan praktis

- (1) Sebagai bahan masukan bagi peneliti agar dapat menerapkan hasil penelitiannya dalam kehidupan yang lebih nyata.
- (2) Sebagai bahan masukan untuk memperbaiki sistem, prosedur dan kualitas pelaksanaan pembuatan sertipikat

tanah di badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumedang sehingga dapat menghasilkan dampak positif bagi peningkatan kualitas pelayanan yang prima terhadap masyarakat.

E. Kerangka Pemikiran

Secara umum sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah untuk mensejahterakan masyarakatnya, ketiga fungsi tersebut yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Hal yang terpenting adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang bermanfaat bagi masyarakat dengan memperhatikan asas ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel, kemudian seiring dengan besarnya tuntutan akan penerapan *good governance*, maka tuntutan terhadap pelayanan publik yang berkualitas juga semakin besar.

Kemudian pemerintah merespon tuntutan pelayanan publik yang prima dengan UU nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Adapun Pengertian Pelayanan Publik menurut UU nomor 25 tahun 2009 yaitu :

"Kegiatan atau rangkaian 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"¹⁴. Pelayanan Publik menurut Agung Kurniawan yaitu: "Pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan"¹⁵.

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah yaitu meliputi pelayanan kebutuhan dasar dan kebutuhan pelayanan umum. Pelayanan Kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat. Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah menurut KEP.MEN.PAN No. 63 Tahun 2003 terbagi ke dalam tiga kelompok yaitu ¹⁶:

Memberikan berbagai kelompok pelayanan, seperti yang telah dikemukakan diatas pemerintah harus dapat memberikan pelayanan prima. Menurut Surjadi bahwa esensi pelayanan prima yaitu meliputi 4 Prinsip yaitu¹⁷:

1. Pelayanan harus cepat, artinya pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.
2. Pelayanan harus tepat, meliputi aspek tepat waktu, biaya prosedur, sasaran kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.

¹⁴Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

¹⁵Harbani Pasalong (2008). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta. Hal 128

¹⁶Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003)

¹⁷Surjadi(2009) Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung : PT. Refika Aditama.Hal46

3. Pelayanan harus akurat artinya produk pelayanan harus ada kepastian hukum dan kekuatan hukum tidak meragukan keabsahannya.
4. Pelayanan harus berkualitas artinya produk pelayanan tidak seadanya sesuai dengan keinginan pelanggan tetapi memuaskan dan berpihak untuk kepentingan pelanggan. Fungsi memberikan pelayanan adalah mendahulukan kepentingan umum, memudahkan urusan umum, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan umum dan untuk mempermudah sasaran pokok ataupun yang diharapkan organisasi.

Pelayanan yang terbaik merupakan hak bagi pengguna jasa. Untuk itu, suatu organisasi publik yang mengutamakan kepentingan umum, terutama yang bergerak dibidang jasa harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi atau memberikan pelayanan yang maksimal, seperti yang dikemukakan Moenir bahwa:

"Pelayanan Publik yang maksimal akan memberikan dampak positif kepada masyarakat antara lain masyarakat akan merasa bangga dan menghargai pegawai, patuh terhadap peraturan layanan, terciptanya kegairahan usaha dalam masyarakat serta peningkatan dan pengembangan masyarakat yang adil dan makmur"¹⁸.

Pelayanan Publik yang baik juga tercipta apabila memperhatikan kualitas dari apa yang diharapkan oleh masyarakat, sehingga dalam memberikan pelayanan tidak hanya memperhatikan proses pelayanan tetapi hasil akhir (*output*) juga menjadi pertimbangan dari pihak penyelenggara pelayanan. Prinsip ini merupakan prinsip dari *Total quality Manajement* (TQM).

¹⁸Moenir, H, A. S (2006) Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara. Hal47

Menurut Lenvinne, dimensi kualitas pelayanan terdiri atas: *responsiveness, responsibility, dan accountability*.

- a. *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap *provider* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers.
- b. *Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
- c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.¹⁹

Ada beberapa dimensi pelayanan yang penting untuk diperhatikan oleh setiap pemberi pelayanan, dimensi tersebut menjadi inti dari setiap pelayanan yang dapat dijadikan sebagai dasar untuk melakukan penilaian terhadap kinerja pemberi pelayanan.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan suatu instansi karena masyarakat adalah konsumen dari produk/jasa yang dihasilkannya. Oleh karena itu, instansi harus dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat sehingga mencapai kepuasan

¹⁹Hardiansyah (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media. Hlm.53

masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat maka lebih jauh lagi kedepannya dapat menyebabkan tingkat *responsive* dan partisipasi masyarakat menurun.

Tingkat kepuasan masyarakat atau pemohon terhadap pelayanan produk atau jasa yang diberikan, menurut Supranto sebagai tolak ukur untuk mengetahui kepuasan pelanggan dapat dilihat dari perilakunya. Wujud perilaku kepuasan pelanggan tersebut dapat dilihat dari 5 dimensi berikut, yaitu:

1. Keberadaan pendukung (*availability of support*) tingkatan untuk mana pelanggan dapat kontak langsung dengan pengguna jasa.
2. Ketanggapan pendukung (*responsiveness of support*) tingkatan untuk mana pemberi jasa bereaksi cepat terhadap permintaan pelanggan.
3. Ketepatan waktu pendukung (*time lines of support*) tingkatan untuk mana pekerjaan dilaksanakan dalam kerangka waktu, sesuai dengan perjanjian.
4. Penyelesaian pendukung (*completeness of support*) tingkatan untuk mana pekerjaan selesai.
5. Kesenangan pendukung (*pleasantness of support*) tingkatan untuk mana pemberi jasa menggunakan perilaku dan gaya profesional yang tepat selama bekerja dengan pelanggan²⁰.

Pendaftaran tanah pertama kali dapat dilakukan secara sporadik dan secara sistematis. Untuk pendaftaran tanah secara sporadik dapat dilakukan lewat kantor PPAT ataupun dilakukan sendiri oleh pemilik tanah. Dasar Hukum dari Praktek Pelaksanaan Pendaftaran sertipikat tanah pertama kali secara sporadik di Kabupaten Sumedang adalah dengan peraturan perundang-undangan diantaranya: Undang-undang No. 5 Tahun 1960 tentang peraturan

²⁰Supranto(2001) Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta., hlm 14

dasar pokok-pokok agraria, PP No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah dan Peraturan Menteri Agraria No. 3 tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah Sporadik.

Pendaftaran tanah diselenggarakan oleh Jawatan Pendaftaran Tanah menurut ketentuan- ketentuan dalam Peraturan Pemerintah ini dan mulai pada tanggal yang ditetapkan oleh Menteri Agraria untuk masing-masing daerah. Dalam daerah-daerah yang ditunjuk menurut Peraturan Pemerintah Tentang Pendaftaran Tanah Pasal 2 ayat (2) semua bidang tanah diukur desa demi desa. Sebelum sebidang tanah diukur, terlebih dulu diadakan penyelidikan riwayat bidang tanah dan penetapan batas-batasnya.²¹

Pekerjaan yang dimaksud dalam dijalankan oleh suatu panitia yang dibentuk oleh Menteri Agraria atau pejabat yang ditunjuk olehnya dan yang terdiri atas seorang pegawai Jawatan Pendaftaran Tanah sebagai ketua dan dua orang anggota Pemerintah Desa atau lebih sebagai anggota (selanjutnya dalam Peraturan Pemerintah ini disebut Panitia). Jika Menteri Agraria memandangnya perlu maka keanggotaan Panitia dapat ditambah dengan seorang pejabat dari Jawatan Agraria, Pamong Praja dan Kepolisian Negara. Di dalam menjalankan pekerjaan itu Panitia memperhatikan keterangan- keterangan yang diberikan oleh yang berkepentingan.

²¹Peraturan Menteri Agraria No. 3 tahun 1997

Hasil penyelidikan riwayat dan penunjukan batas tanah yang bersangkutan ditulis dalam daftar isian yang bentuknya ditetapkan oleh Kepala Jawatan Pendaftaran Tanah dan ditanda tangani oleh anggota-anggota Panitia serta oleh yang berkepentingan atau wakilnya. Jika ada perselisihan tentang batas antara beberapa bidang tanah yang letaknya berbatasan atau perselisihan tentang siapa yang berhak atas sesuatu bidang tanah, maka Panitia berusaha menyelesaikan hal itu dengan yang berkepentingan secara damai. Jika usaha tersebut di atas gagal, maka yang berkepentingan dalam perselisihan batas maupun dalam perselisihan tentang siapa yang sesungguhnya berhak atas bidang tanah itu, dapat mengajukan hal itu kemuka hakim. Tanah-tanah yang menjadi pokok perselisihan pada peta-peta dan daftar-daftar dapat dinyatakan dengan satu nomor pendaftaran atau dicatat sebagai tanah sengketa sampai perselisihan itu diselesaikan. Batas-batas dari sesuatu bidang tanah dinyatakan dengan tanda-tanda batas menurut ketentuan-ketentuan yang ditetapkan oleh Menteri Agraria.

Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah yaitu pada Pasal 1 ayat 9 memberikan pengertian tentang Pendaftaran Tanah Pertama Kali sebagai berikut , ” Pendaftaran Tanah Pertama Kali adalah kegiatan pendaftaran tanah yang dilakukan terhadap obyek pendaftaran tanah yang belum didaftar berdasarkan

Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 tentang Pendaftaran tanah atau Peraturan Pemerintah ini”.

Peraturan pemerintah No. 24 Tahun 1997 juga menyebutkan tentang pengertian pendaftaran tanah yaitu pada Pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa Pendaftaran Sertipikat Tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah secara terus-menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan data, pengolahan, pembukuan, dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian surat tanda bukti haknya bagi bidang-bidang tanah yang sudah ada haknya dan hak milik atas satuan rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya.

Pendaftaran tanah pertama kali ini dapat dikategorikan menjadi 2 (dua) yaitu :

1. Pendaftaran tanah secara sistematis
2. Pendaftaran tanah secara sporadis

Kegiatan dan pelaksanaan pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sistematis dan sporadis ini meliputi :

- a. Pengumpulan dan pengelolaan data fisik.
- b. Pembuktian Hak dan Pembukuannya.
- c. Penerbitan sertifikat.
- d. Penyajian data fisik dan data yuridis; dan

e. Penyimpanan daftar umum dan dokumen.²²

Fenomena yang terjadi dalam prakteknya, di Kabupaten Sumedang sebagian masyarakat banyak yang melakukan Pendaftaran tanah pertama kali secara sporadik melalui jasa PPAT. Boedi Harsono dalam bukunya memberikan batasan pengertian tentang pendaftaran tanah secara sporadik sebagai berikut, "Pendaftaran Sertipikat Tanah secara Sporadik adalah: Kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali mengenai satu atau beberapa obyek pendaftaran tanah dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa/kelurahan secara individual atau massal. Pendaftaran tanah secara sporadik dilaksanakan atas permintaan pihak yang berkepentingan, yaitu pihak yang berhak atas obyek pendaftaran tanah yang bersangkutan atau kuasanya. Dalam Pelaksanaan pendaftaran tanah harus dibuktikan dengan alat-alat bukti. Pembuktian tersebut dapat berupa bukti tertulis, keterangan saksi dan atau pernyataan dari bersangkutan.

Kadar kebenaran pembuktian oleh Panitia Ajudikasi/Kepala Kantor Pertanahan yang dianggap cukup akan dijadikan sebagai dasar untuk melakukan pendaftaran hak. Bukti pemilikan pada dasarnya terdiri atas bukti pemilikan atas nama pemegang hak. Kemudian apabila Hak tersebut beralih, bukti peralihan hak berturut-turut sampai ke tangan pemegang hak berikutnya, maka dalam hal ini harus dilakukan pembukuan hak. Dalam arti pembukuan haknya dilakukan

²²Boedi Harsono, *Hukum Agraria Indonesia*, (Jakarta : Djambatan, 2007), Hal. 487

melalui penegasan konversi, yaitu hak lama menjadi hak baru yang didaftar. Konversi merupakan perubahan secara fundamental dari hukum Agraria lama, untuk digantikan menjadi hukum Agraria baru yang bersifat nasional dan berlaku untuk semua golongan di Indonesia.

Terselenggaranya unifikasi hukum selanjutnya pada pengakuan hak, pembukuan haknya dapat dilakukan tidak didasarkan pada bukti pemilikan, melainkan pada bukti penguasaan fisik tanah oleh pemohon pendaftaran dan pendahulu – pendahulunya selama 20 (dua puluh) tahun atau lebih secara berturu- berturut.

Ketentuan Pasal 19 ayat (1) undang-undang nomor 5 tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria yang lebih dikenal dengan sebutan Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) menyebutkan ”untuk menjamin kepastian hukum oleh Pemerintah diadakan pendaftaran tanah diseluruh wilayah Republik Indonesia menurut ketentuan-ketentuan yang diatur dengan Peraturan Pemerintah”. Ketentuan ini menyatakan bahwa pendaftaran tanah merupakan tugas Pemerintah, yang diselenggarakan dalam rangka menjamin kepastian hukum dan perlindungan hukum di bidang pertanahan. Diselenggarakannya pendaftaran tanah membuat para pihak yang bersangkutan dapat dengan mudah mengetahui status atau kedudukan hukum dari pada tanah-tanah tertentu yang dihadapinya,

letak, luas dan batas-batas, siapa yang mempunyai dan beban-beban apa yang ada di atasnya.²³

Realisasi untuk mewujudkan pendaftaran tanah, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 UUPA awalnya dikeluarkan Peraturan Pemerintah No.10 Tahun 1961. Kemudian diubah dengan ditetapkan dan diundangkan Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah menggantikan Peraturan Pemerintah No.10 Tahun 1961, PP No.24 Tahun 1997 mendapat pengaturan lebih rinci dalam Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional No.3 Tahun 1997 sebagai ketentuan pelaksanaannya.²⁴

Tanah-tanah yang belum disertifikatkan dapat menimbulkan konflik dan sengketa. Sebagian besar tanah yang belum disertifikatkan ini alat bukti kepemilikannya adalah berupa girik atau pethok. Kondisi ini dapat menyulitkan masyarakat yang akan melakukan pensertifikatan tanah, yaitu pada alat bukti dan kebenaran data tanah. Peraturan Menteri Agraria No. 3 Tahun 1997 Pasal 60 ayat (3) dan ayat (4) , mengenai kepemilikan ada tiga kemungkinan alat pembuktiannya, yaitu :

- 1) Bukti tertulisnya lengkap: tidak memerlukan tambahan alat bukti lain;

²³Eddy Ruchiyat(1989), *Sistem Pendaftaran Tanah Sebelum dan Sesudah Berlakunya UUAP*, (Bandung : Armico), hlm. 37

²⁴M. Yahya Harahap(2003), *Kedudukan Kewenangan dan Acara Peradilan* (Jakarta : Sinar Grafika, hlm 82

- 2) Bukti tertulisnya sebagian tidak ada lagi: diperkuat keterangan saksi dan atau pernyataan yang bersangkutan;
- 3) Bukti tertulisnya semuanya tidak ada lagi: digantiketerangan saksi dan atau pernyataan yang bersangkutan.

Ketiga alat pembuktian diatas semuanya akan diteliti lagi melalui pengumuman, untuk memberi kesempatan kepada pihak-pihak yang berkepentingan mengajukan keberatan. Masyarakat semakin menyadari akan pentingnya kepemilikan sertifikat. Bukti kepemilikan yang sah dapat memberikan legalitas hukum terhadap penggunaan dan pemilikan tanah, sehingga terjamin adanya kepastian dan perlindungan hukum khususnya bagi para pemilik tanah. Pemilik yang akan melakukan pengurusan permohonan sertipikat, yaitu masyarakat Kabupaten Sumedang pada umumnya, ada yang pendaftarannya dilakukan sendiri oleh pemilik tanah yang bersangkutan atau melalui jasa PPAT.

Ketentuan umum mengenai jabatan PPAT diatur dalam Peraturan Pemerintah nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah, yaitu dalam Pasal 1 ayat (1) dijelaskan bahwa: ” Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) adalah Pejabat Umum yang diberikan kewenangan untuk membuat alat bukti otentik mengenai perbuatan hukum tertentu hak atas tanah dan hak milik satuan rumah susun yang akan dijadikan dasar pendaftaran tanah sebagai akibat dari perbuatan hukum tersebut ”.

Menjalankan tugas pokok dan kewenangannya PPAT lebih lanjut diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 1 tahun 2006 Pasal 2 menyebutkan bahwa PPAT bertugas pokok melaksanakan sebagian kegiatan pendaftaran tanah dengan membuat akta sebagai bukti telah dilakukannya perbuatan hukum tertentu mengenai hak atas tanah atau hak milik atas satuan rumah susun yang akan dijadikan dasar bagi pendaftaran perubahan data pendaftaran tanah yang diakibatkan oleh perbuatan hukum tersebut.

Masyarakat yang akan melakukan pendaftaran tanah dengan melalui jasa PPAT biasanya datang dan berkonsultasi terlebih dahulu dengan PPAT yang bersangkutan. Masyarakat ini ingin mengetahui gambaran lebih lanjut tentang pengurusan di kantor PPAT tersebut, termasuk didalamnya mengenai biaya dan berapa lama penyelesaian pengurusannya. Kemudian setelah mendapat keterangan yang jelas dan setuju, maka para pemilik tanah ini menyerahkan berkasnya kepada PPAT. Proses selanjutnya PPAT yang menjalankan dan menyelesaikan pendaftaran tanahnya, sampai sertipikat terbit dan diberikan kembali kepada pemiliknya.

Pendaftaran tanah ini ada juga sebagian masyarakat yang melakukan sendiri pendaftarannya. Masyarakat yang melakukan sendiri pengurusan pendaftaran tanahnya biasanya dikarenakan :

- 1) Masyarakat atau para pihak yang berkepentingan ini ingin mengetahui secara langsung praktek dan cara pendaftarannya.
- 2) Menganggap bahwa dengan melakukan pendaftarannya sendiri biaya lebih murah daripada mereka menggunakan jasa PPAT.

Masyarakat yang memilih untuk menggunakan jasa PPAT dalam melakukan pendaftaran tanahnya karena :

- 1) Faktor waktu yang tidak memungkinkan bagi si pemilik tanah untuk melakukan pengurusan dan pendaftarannya sendiri.
- 2) Pemilik tanah merasa kesulitan dan tidak mengerti tentang prosedur dan tata cara pendaftaran tanahnya.

Pada prakteknya dalam pendaftaran tanah ini terdapat faktor penghambat dan pendukung diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Faktor penghambatnya yaitu :
 - a. Data / riwayat tanahnya tidak lengkap
 - b. Antara dokumen fisik dan yuridisnya ada perbedaan.
 - c. Kronologis akta yang terputus atau hilang.
 - d. Kemampuan finansial pemilik tanah yang melakukan pengurusan.
1. Faktor pendukungnya yaitu :
 - a. Dengan adanya tanah tersebut disertipatkan dapat menimbulkan kepastian hukum bagi si pemilik tanah.
 - b. Meningkatkan nilai jual tanah.

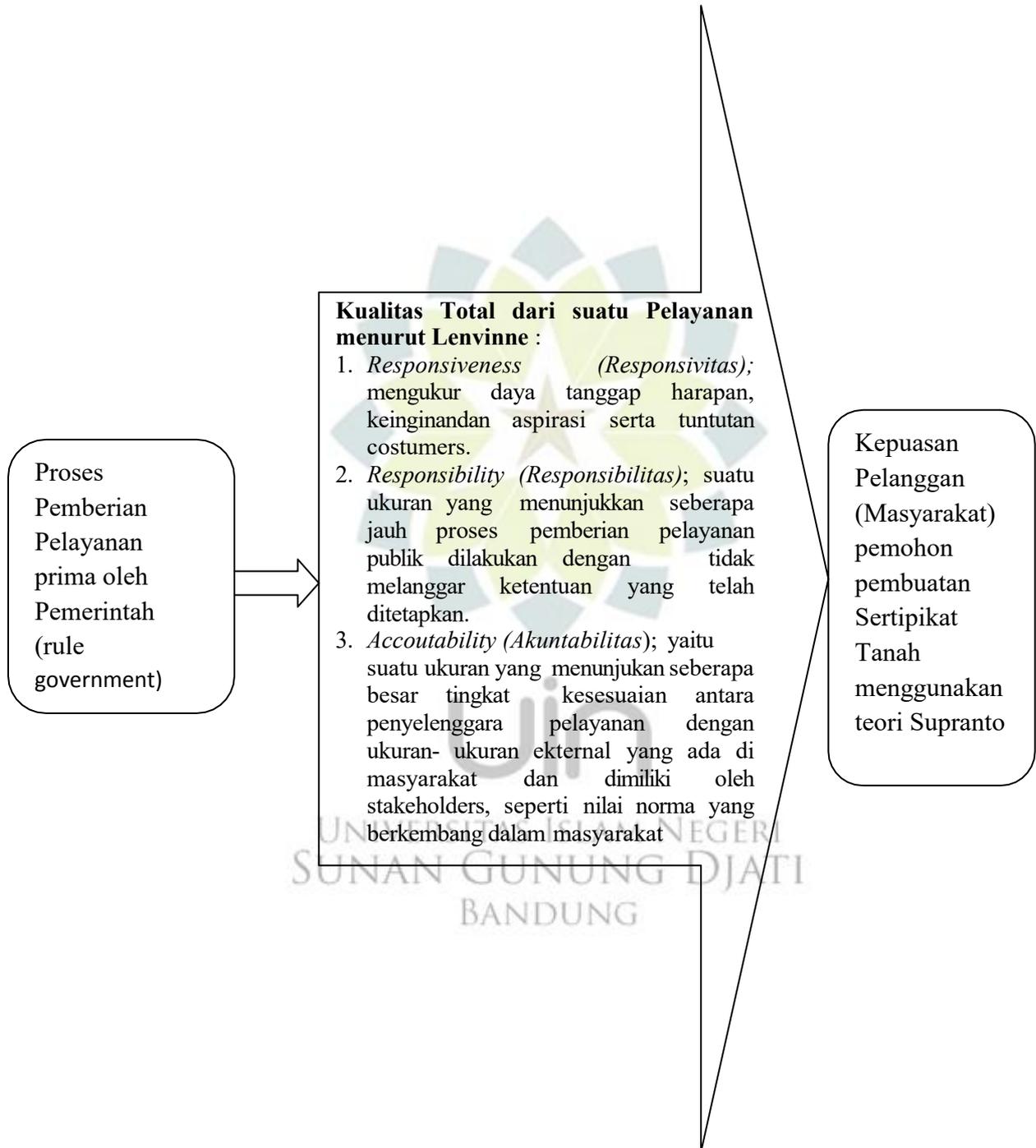
- c. Menimbulkan minat masyarakat untuk melakukan pendaftaran tanah.

Dalam pendaftaran tanah melalui jasa PPAT berperan dalam berbagai hal diantaranya :

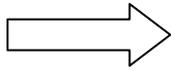
- a. Memberikan pelayanan jasa pengurusan bagi sebagian masyarakat yang akan melakukan penerbitan sertifikat melalui jasa PPAT.
- b. Memberikan solusi kepada sebagian masyarakat atas permasalahan hukum yang terjadi khususnya hukum pertanahan
- c. Sebagai media konsultasi bagi masyarakat di bidang hukum.
- d. Sebagai tempat interaksi hukum dengan masyarakat yang bersangkutan dan diharapkan dapat memberikan suatu wacana dan sosialisasi hukum kepada masyarakat.



Bagan 1.1 Kerangka pemikiran



Keterangan :



= garis fungsional, memiliki hubungan dan keterkaitan yang langsung dan mempengaruhi.

Penjelasan :

Bagan Kerangka berpikir diatas menjelaskan bahwa pemerintah memiliki peran utama dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat, peran tersebut berkaitan erat dengan berbagai jenis pelayanan yang diberikan yaitu meliputi pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Dalam penelitian ini jenis pelayanan yang akan diteliti adalah pelayanan administratif yaitu pelayanan dalam bentuk permohonan pembuatan sertipikat tanah, kemudian dalam memberikan berbagai jenis pelayanan, pemerintah harus memperhatikan proses pelayanan yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Lenvinne yang terdiri dari 3 dimensi yaitu dimensi *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability* bukti disesuaikan dengan masalah pokok yang ada dilapangan. Jika dimensi kualitas pelayanan yang berpedoman pada 3 dimensi tersebut terlaksana maka Kepuasan Pemohon Pendaftaran Sertifikat Tanah akan tercipta.

F. Hipotesis

Sugiono mengatakan bahwa "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang

telah diberikan baru berdasarkan pada fakta-fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empirik”.

Hipotesis adalah asumsi atau dugaan mengenai sesuatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu yang sering dituntut untuk melakukan pengecekannya. Jika asumsi atau dugaan itu dikhususkan mengenai populasi, umumnya mengenai nilai-nilai parameter populasi, maka hipotesis itu disebut hipotesis statistik. Setiap hipotesis bisa benar atau tidak benar dan karenanya perlu diadakan penelitian sebelum hipotesis itu diterima atau ditolak. Langkah atau prosedur untuk menentukan apakah menerima atau menolak hipotesis dinamakan pengujian hipotesis.²⁵

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H_0 : = 0, Kualitas pelayanan *responsiveness* tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pemohon pembuatan sertipikat tanah di BPN Kabupaten Sumedang.

H_a : Kualitas pelayanan *responsiveness* terdapat pengaruh terhadap kepuasan pemohon pembuatan sertipikat tanah di BPN Kabupaten Sumedang.

H_0 : = 0, Kualitas pelayanan *responsibility* tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pemohon pembuatan sertipikat tanah di BPN Kabupaten Sumedang.

²⁵ Sudjana(2005). Metoda Statistika: “Tarsito” Bandung. hal. 219

Ha : Kualitas pelayanan *responsibility* terdapat pengaruh terhadap kepuasan pemohon pembuatan sertipikat tanah di BPN Kabupaten Sumedang.

Ho : = 0, Kualitas pelayanan *accountability* tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pemohon pembuatan sertipikat tanah di BPN Kabupaten Sumedang.

Ha : Kualitas pelayanan *accountability* terdapat pengaruh terhadap kepuasan pemohon pembuatan sertipikat tanah di BPN Kabupaten Sumedang.

Ho : = 0, Kualitas Pelayanan *Responsiveness, Responsibility dan Accountability* secara bersama-sama tidak terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pemohon pembuatan sertipikat tanah di BPN Kabupaten Sumedang.

Ha : Kualitas pelayanan *responsiveness, responsibility dan accountability* secara bersama-sama terdapat pengaruh terhadap kepuasan pemohon pembuatan sertipikat tanah di BPN Kabupaten sumedang.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG