

Analisis Efektivitas Pelayanan Sertipikat Tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuasin

Feriadi ¹, Mega Nugraha ², Sunarto ³

^{1,2,3} Universitas Tamansiswa Palembang

Email: Feriadi99@gmail.com, geganugraha@gmail.com, sunarto@unitaspalembang.ac.id

Abstract. Feriadi. This study focuses on analyzing the effectiveness of land certificate services at the Land Office of Banyuasin Regency. The purpose of the study was to find out how much effective the land certificate service was at the Land Office of Banyuasin Regency. The theory of effectiveness uses the theory of Martani and Lubis (2012) where the service effectiveness parameters include efficiency in service, the spirit of cooperation and work group loyalty. service procedures, responsiveness of employees, facilities and infrastructure. The method used is descriptive method. qualitative.. The results showed that the land certificate service at the Land Office of Banyuasin Regency had been running quite effectively, but not yet optimally. This can be seen from the following indicators: 1. Efficiency in Service, in terms of cost and time. Service fees are in accordance with applicable regulations and there are no additional fees (extortion) charged to the community. However, in terms of time, namely the speed and timeliness of the service, it is felt by the community that it is not fast and precise, even though the employee has clearly and transparently informed about the standard time for completion of land certificate management. 2. The Spirit of Cooperation and Loyalty of the Working Group, the Spirit of Cooperation in the Land Office of Banyuasin Regency both between the leadership and staff have a good cooperative relationship, the open nature of the leadership and subordinates increases the loyalty of the working group. A sense of working group loyalty that is instilled through the placement of employees in accordance with the educational background and expertise and discipline of employees in serving the community. 3. The service procedure is clear but has not been implemented in accordance with the existing service mechanism, because there are still complaints from the public about the service process which is still convoluted and there are many administrative requirements. Responsiveness (responsiveness) of employees, has been maximal in responding to community complaints by being responsive, friendly and speaking politely and easily understood by the community which gives the impression of being a pleasant person. Facilities and infrastructure, the condition of the service room is clean, comfortable and gives a safe impression. While the availability of supporting facilities such as waiting rooms, TV, air conditioning, places of worship and parking lots are already there and adequate. The existence of media/information sources that can be easily and directly accessed by the public and an Online Service System (Website) is applied.

Keywords: effectiveness of land certificate service

Abstrak. Feriadi, Penelitian ini berfokus kepada analisis efektivitas pelayanan sertipikat tanah pada kantor Pertanahan Kabupaten Banyuasin. Tujuan penelitian untuk mengetahui seberapa besar efektivitas pelayanan sertipikat tanah pada kantor Pertanahan Kabupaten Banyuasin. Teori efektivitas menggunakan teori Martani dan Lubis (2012) dimana parameter efektivitas pelayanan meliputi efesiensi dalam pelayanan, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja. prosedur pelayanan, responsivitas pegawai, sarana dan prasarana. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan sertipikat tanah di kantor Pertanahan Kabupaten Banyuasin sudah berjalan cukup efektif, namun belum maksimal. Hal ini yang dapat dilihat dari indikator berikut: 1. Efesiensi Dalam Pelayanan, dilihat dari segi biaya dan waktu. Biaya pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku dan tidak ada biaya tambahan (pungli) yang dibebankan kepada masyarakat. Tetapi dari sisi waktu, yaitu kecepatan dan ketepatan waktu pelayanannya dirasakan masyarakat belum cepat dan tepat, meskipun pegawai telah menginformasikan dengan jelas dan transparan tentang standar waktu penyelesaian pengurusan sertipikat tanah.. Semangat Kerjasama dan Loyalitas Kelompok Kerja, Semangat Kerjasama di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuasin baik antara pimpinan serta staf memiliki hubungan kerjasama yang baik, sifat saling terbuka antara pimpinan dan bawahan meningkatkan loyalitas kelompok kerja. Rasa loyalitas kelompok kerja yang ditanamkan melalui penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahlian serta disiplin pegawai dalam melayani masyarakat. 3. Prosedur Pelayanan, sudah jelas tetapi belum berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada, karena masih ada keluhan dari masyarakat tentang proses pelayanan yang masih berbelit-belit dan persyaratan administrasi yang banyak. 4. Responsivitas (daya tanggap) pegawai, sudah maksimal dalam menanggapi keluhan-keluhan masyarakat dengan bersikap tanggap, ramah dan bertutur kata yang sopan dan mudah dipahami oleh masyarakat yang memberikan kesan sebagai pribadi yang menyenangkan. 5. Sarana dan Prasarana, kondisi ruang pelayanannya bersih, nyaman dan memberikan kesan yang aman. Sedangkan ketersediaan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, TV, AC,

tempat ibadah dan tempat parkir sudah ada dan memadai. Keberadaan media/sumber informasi yang dapat dengan mudah dan diakses langsung oleh masyarakat serta diberlakukan Sistem Pelayanan Online (*Website*).

Kata Kunci : efektivitas ,pelayanan, Sertipikat Tanah,

1. PENDAHULUAN

Pada prinsipnya, setiap manusia memerlukan pelayanan dalam berbagai aspek kehidupannya, dan dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan bagian integral dari kehidupan sehari-hari. Pelayanan publik, secara khusus, adalah layanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara luas. Fokus utama dari pelayanan publik adalah mendahulukan kepentingan publik dengan memberikan perhatian dan solusi yang sesuai untuk masalah-masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Selain itu, pelayanan publik bertujuan untuk mempermudah proses dan urusan yang harus dilakukan oleh masyarakat, sehingga birokrasi dan prosedur yang ada tidak menjadi hambatan. Upaya ini termasuk dalam memperpendek waktu pelaksanaan urusan, yang berarti bahwa masyarakat dapat menyelesaikan kebutuhan atau masalah mereka dengan cepat dan efisien. Akhirnya, memberikan kepuasan kepada publik adalah tujuan akhir dari pelayanan publik, karena pelayanan yang baik tidak hanya menyelesaikan masalah dengan efektif, tetapi juga memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, sehingga menciptakan pengalaman yang positif bagi setiap individu.

Tanah merupakan aset yang sangat berharga dan memiliki nilai strategis yang tinggi. Sebagai kebutuhan dasar, tanah memegang peranan penting dalam berbagai sektor, termasuk pertanian, pemukiman, perdagangan, industri, dan pertambangan. Fungsi multifungsi tanah menjadikannya sebagai elemen krusial dalam pembangunan dan kehidupan sehari-hari. Namun, dengan pertumbuhan jumlah penduduk yang terus meningkat setiap tahunnya, tantangan terkait dengan ketersediaan tanah menjadi semakin signifikan. Pertambahan jumlah penduduk tidak diimbangi dengan penambahan luas tanah, sehingga menyebabkan peningkatan tekanan terhadap kepemilikan dan penguasaan tanah. Kondisi ini seringkali menimbulkan konflik, baik secara vertikal maupun horizontal. Konflik vertikal dapat melibatkan permasalahan antara individu atau kelompok masyarakat dengan pemerintah atau pihak berwenang mengenai hak kepemilikan atau penggunaan tanah. Sementara itu, konflik horizontal biasanya terjadi antara individu atau kelompok masyarakat yang bersinggungan langsung dalam hal kepemilikan atau pemanfaatan tanah. Sengketa tanah di Indonesia seringkali kali menjadi isu yang kompleks dan memerlukan penanganan yang hati-hati serta penyelesaian

yang adil agar dapat meminimalkan dampak negatif dan memastikan penggunaan tanah yang efektif serta berkelanjutan..

Secara historis, masalah pertanahan di Indonesia telah menjadi isu yang terus berkembang dan berdampak signifikan pada timbulnya berbagai masalah sosial. Dalam upaya mengatasi permasalahan ini dan untuk memberikan kepastian hukum serta keadilan terkait hak-hak atas tanah, pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA). Undang-Undang ini bertujuan untuk mencapai kemakmuran, kebahagiaan, dan kesejahteraan bagi negara dan rakyat. Selain itu, UUPA diharapkan dapat menekan potensi terjadinya konflik-konflik pertanahan dengan memberikan kepastian hukum mengenai hak-hak atas tanah. Dalam hal sengketa tanah, penyelesaian secara formal memerlukan bukti-bukti tertulis, seperti sertipikat tanah, untuk membuktikan kepemilikan yang sah.

Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuasin memainkan peran penting dalam pelaksanaan kebijakan pertanahan di tingkat kabupaten. Sebagai unsur pelaksana Pemerintahan Kabupaten Banyuasin, kantor ini dipimpin oleh seorang kepala kantor yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah. Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuasin melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah dalam bidang pertanahan dan juga menjalankan tugas pembantuan sesuai dengan bidang tugasnya. Fungsi dan tanggung jawab kantor ini mencakup administrasi, pengaturan, dan penyelesaian masalah pertanahan, yang bertujuan untuk memastikan pengelolaan tanah yang efektif dan adil di Kabupaten Banyuasin.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang efektivitas pelayanan sertipikat tanah, sehingga memilih judul Analisis Efektivitas Pelayanan Sertipikat Tanah pada Kantor Pertanahan

2. RUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan masalah adalah sebagai berikut : Bagaimanakah efektivitas pelayanan sertipikat tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuasin ?

3. TINJAUAN PUSTAKA

Efektifitas: Kata "efektivitas" sering muncul dalam studi administrasi publik dan merujuk pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dalam suatu organisasi, baik itu dalam kegiatan maupun program. Secara umum, efektivitas mengacu pada sejauh mana hasil

yang diharapkan dapat tercapai sesuai dengan yang direncanakan. Ini melibatkan perbandingan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sebenarnya dicapai.

Efektivitas dapat dinilai dari berbagai sudut pandang dan dengan berbagai metode, karena ia berkaitan erat dengan pencapaian tujuan dan hasil akhir. Dalam konteks administrasi publik, efektivitas menekankan pada seberapa baik hasil yang diinginkan telah dicapai, sedangkan efisiensi lebih fokus pada bagaimana sumber daya digunakan dalam proses mencapai tujuan. Dengan kata lain, efektivitas mengukur dampak atau hasil dari sebuah program atau kegiatan, sementara efisiensi menilai sejauh mana penggunaan sumber daya—seperti waktu, tenaga, dan biaya—dapat memaksimalkan pencapaian tujuan.

Perbedaan antara keduanya penting untuk dipahami: efektivitas berfokus pada hasil akhir yang dicapai, sedangkan efisiensi berfokus pada bagaimana cara mencapai hasil tersebut dengan sumber daya yang ada. Dalam praktiknya, organisasi yang efektif tidak hanya mencapai tujuan yang ditetapkan tetapi juga melakukannya dengan cara yang efisien dan hemat sumber daya.

Menurut Mahmudi dalam bukunya *"Manajemen Kinerja Sektor Publik"* (2005:92), efektivitas didefinisikan sebagai hubungan antara output dan tujuan. Dalam konteks ini, semakin besar kontribusi atau sumbangan output terhadap pencapaian tujuan, semakin tinggi tingkat efektivitas suatu organisasi, program, atau kegiatan. Dengan kata lain, efektivitas diukur berdasarkan sejauh mana hasil atau produk yang dihasilkan (output) berkontribusi pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Semakin signifikan kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif pula organisasi atau kegiatan tersebut dalam mencapai hasil yang diharapkan.

Indikator Efektifitas

Menurut Martani dan Lubis dalam bukunya (2012:55), pendekatan efektivitas dapat dilakukan melalui pendekatan proses (process approach), yang fokus pada kegiatan internal organisasi dan mengukur efektivitas melalui beberapa indikator internal. Beberapa indikator tersebut meliputi:

1. **Efisiensi dalam pelayanan:** Mengukur seberapa baik sumber daya digunakan untuk memberikan pelayanan yang memadai dan memenuhi kebutuhan.
2. **Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja:** Menilai tingkat kerjasama dan loyalitas di antara anggota tim yang dapat mempengaruhi hasil kerja secara keseluruhan.
3. **Prosedur pelayanan:** Menilai kejelasan dan keefektifan prosedur yang diterapkan dalam proses pelayanan untuk memastikan konsistensi dan standar yang tinggi.

4. **Responsivitas pegawai:** Mengukur seberapa cepat dan efektif pegawai merespons dan menangani kebutuhan atau masalah yang muncul.
5. **Sarana dan prasarana:** Menilai ketersediaan dan kualitas fasilitas serta peralatan yang mendukung pelaksanaan tugas dan pelayanan yang efisien.

Pendekatan ini membantu menilai efektivitas dengan memeriksa berbagai aspek internal yang dapat mempengaruhi kinerja dan hasil akhir dari organisasi.

Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditetapkan dengan hasil yang dicapai. Jika hasil yang diperoleh sesuai dengan atau bahkan melebihi target yang telah direncanakan, maka usaha atau pekerjaan tersebut dapat dianggap efektif. Sebaliknya, jika hasil yang dicapai tidak sesuai dengan rencana atau target yang ditentukan, maka usaha atau pekerjaan tersebut dikategorikan sebagai tidak efektif. Dengan kata lain, efektivitas menilai seberapa baik hasil akhir memenuhi tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya

Pelayanan

Menurut Ratminto dan Atik (2005:2), pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Dari definisi ini, dapat disimpulkan bahwa pelayanan melibatkan serangkaian kegiatan atau aktivitas yang bersifat tidak kasat mata untuk memberikan bantuan kepada orang lain. Pelayanan bertujuan untuk menciptakan kepuasan dan keberhasilan dengan cara-cara tertentu yang melibatkan interaksi manusia dan penggunaan berbagai peralatan. Dalam konteks administrasi, pelayanan menjadi elemen penting dalam memastikan bahwa kebutuhan dan harapan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik, yang pada gilirannya berkontribusi pada keberhasilan organisasi dan pencapaian tujuan administrasi publik.

Menurut Siagian (2007:2), dalam bukunya, administrasi didefinisikan sebagai: “satu keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.” Definisi ini menekankan bahwa administrasi melibatkan kolaborasi antara individu dalam suatu sistem yang terorganisir, di mana semua pihak bekerja sama secara rasional untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, administrasi adalah proses koordinasi dan kerjasama yang sistematis, dengan tujuan untuk mewujudkan hasil yang diinginkan secara efisien dan efektif

Dari beberapa pengertian administrasi menurut para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi pada dasarnya adalah kegiatan yang melibatkan dua orang atau lebih dalam suatu organisasi. Kegiatan ini didasarkan pada rasionalitas tertentu dan dilakukan melalui

kerjasama yang sistematis untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Administrasi mencakup proses koordinasi, perencanaan, dan pengendalian yang bertujuan untuk mengoptimalkan pencapaian hasil yang diinginkan secara efektif dan efisien..

Sertipikat Tanah

Dalam Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA), pendaftaran tanah diatur sebagai langkah penting untuk memastikan jaminan kepastian hukum dan hak atas tanah. Hal ini dilakukan oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pendaftaran tanah bertujuan untuk memberikan kepastian hukum mengenai hak-hak tanah individu dan mencegah sengketa tanah yang dapat muncul. Menurut Douglas J. Willem dalam bukunya yang dikutip oleh Adrian Sutedi (2012: 205), pendaftaran tanah diartikan sebagai "pekerjaan yang kontinu dan konsisten atas hak-hak seseorang sehingga memberikan informasi dan data administrasi atas bagian-bagian tanah yang didaftarkan." Dengan kata lain, pendaftaran tanah adalah proses sistematis yang mencatat dan mengelola hak atas tanah, memberikan informasi yang jelas mengenai kepemilikan dan batas-batas tanah, serta mendukung administrasi yang efektif dalam pengelolaan sumber daya tanah

Menurut Aartje Tehupeiory dalam bukunya *Pentingnya Pendaftaran Tanah* (2012: 7), pendaftaran tanah didefinisikan sebagai “rangkaian kegiatan yang dilakukan pemerintah secara terus menerus dan teratur berupa pengumpulan, pengolahan, pembukuan dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan yuridis dalam bentuk peta dan daftar mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian sertipikat sebagai tanda bukti haknya.” Definisi ini menekankan bahwa pendaftaran tanah melibatkan proses yang sistematis dan berkelanjutan, mencakup berbagai kegiatan mulai dari pengumpulan data hingga penerbitan sertifikat hak atas tanah. Proses ini bertujuan untuk menyediakan informasi yang akurat dan terkini tentang kepemilikan tanah dan rumah susun, serta memastikan kepastian hukum bagi pemiliknya

Salah satu kegiatan penting dalam pendaftaran tanah adalah pemberian tanda bukti hak kepada pemegang hak atas tanah. Tanda bukti yang diberikan adalah sertifikat tanah. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1960, seperti yang dikutip oleh Aartje Tehupeiory (2012), sertifikat tanah didefinisikan sebagai “salinan buku tanah dan surat ukur yang dijahit menjadi satu bersama-sama dengan kertas sampul yang bentuknya ditentukan oleh Menteri Agraria.” Definisi ini menggarisbawahi bahwa sertifikat tanah merupakan dokumen resmi yang menggabungkan informasi dari buku tanah dan surat ukur, serta disertai dengan kertas sampul yang telah ditetapkan bentuknya oleh otoritas terkait.

Di sisi lain, Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 memberikan definisi sertifikat tanah sebagai “surat tanda bukti hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf c UUPA untuk hak atas tanah, hak atas pengelolaan, tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun, dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan.” Definisi ini menekankan bahwa sertifikat tanah adalah dokumen resmi yang berfungsi sebagai bukti hukum atas hak-hak tertentu terkait tanah dan properti, serta telah dicatat dalam buku tanah yang relevan.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa sertifikat tanah merupakan dokumen yang terdiri dari salinan buku tanah dan surat ukur yang dijahit menjadi satu, dan disertai dengan sampul. Buku tanah adalah dokumen berbentuk daftar yang memuat informasi yuridis dan fisik mengenai suatu objek pendaftaran tanah yang sudah memiliki hak. Sementara itu, surat ukur adalah dokumen yang menyediakan data fisik tentang bidang tanah dalam bentuk peta dan uraian, yang membantu menggambarkan ukuran dan batas-batas tanah tersebut. Dengan menggabungkan kedua elemen ini, sertifikat tanah berfungsi sebagai bukti resmi yang mengkonfirmasi hak atas tanah dan memberikan kepastian hukum terkait kepemilikan dan penggunaan tanah.

4. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan memahami fenomena yang terkait dengan pendaftaran tanah secara mendalam. Informan yang dipilih dalam penelitian ini terdiri dari berbagai pihak yang memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait topik penelitian. Informan tersebut meliputi:

1. **Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuasin** - Sebagai informan utama yang memberikan wawasan umum mengenai kebijakan dan praktik di kantor pertanahan.
2. **Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran Tanah** - Memberikan informasi detail tentang proses penetapan hak dan pendaftaran tanah.
3. **Kepala Seksi Pengukuran dan Pemetaan** - Menyediakan informasi mengenai teknik dan prosedur pengukuran serta pemetaan tanah.
4. **Staf Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran Tanah** - Memberikan perspektif dari pihak yang terlibat langsung dalam proses administrasi penetapan hak dan pendaftaran tanah.
5. **Staf Seksi Pengukuran dan Pemetaan** - Menyediakan informasi tentang pelaksanaan teknis pengukuran dan pemetaan tanah.

6. **Masyarakat Pemohon Sertifikat Tanah (4 orang)** - Memberikan pandangan dari perspektif pemohon mengenai pengalaman dan tantangan dalam proses pendaftaran tanah.

Dengan melibatkan berbagai informan dari pihak terkait, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan pendaftaran tanah dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

5. HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa: bahwa pelayanan sertipikat tanah di kantor Pertanahan Kabupaten Banyuasin sudah berjalan cukup efektif, namun belum maksimal. Hal ini yang dapat dilihat dari indikator berikut: 1. Efisiensi Dalam Pelayanan, dilihat dari segi biaya dan waktu. Biaya pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku dan tidak ada biaya tambahan (pungli) yang dibebankan kepada masyarakat. Tetapi dari sisi waktu, yaitu kecepatan dan ketepatan waktu pelayanannya dirasakan masyarakat belum cepat dan tepat, meskipun pegawai telah menginformasikan dengan jelas dan transparan tentang standar waktu penyelesaian pengurusan sertipikat tanah. 2. Semangat Kerjasama dan Loyalitas Kelompok Kerja, Semangat Kerjasama di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuasin baik antara pimpinan serta staf memiliki hubungan kerjasama yang baik, sifat saling terbuka antara pimpinan dan bawahan meningkatkan loyalitas kelompok kerja. Rasa loyalitas kelompok kerja yang ditanamkan melalui penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahlian serta disiplin pegawai dalam melayani masyarakat. 3. Prosedur Pelayanan, sudah jelas tetapi belum berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada, karena masih ada keluhan dari masyarakat tentang proses pelayanan yang masih berbelit-belit dan persyaratan administrasi yang banyak. 4. Responsivitas (daya tanggap) pegawai, sudah maksimal dalam menanggapi keluhan-keluhan masyarakat dengan bersikap tanggap, ramah dan bertutur kata yang sopan dan mudah dipahami oleh masyarakat yang memberikan kesan sebagai pribadi yang menyenangkan. 5. Sarana dan Prasarana, kondisi ruang pelayanannya bersih, nyaman dan memberikan kesan yang aman. Sedangkan ketersediaan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, TV, AC, tempat ibadah dan tempat parkir sudah ada dan memadai. Keberadaan media/sumber informasi yang dapat dengan mudah dan diakses langsung oleh masyarakat serta diberlakukan Sistem Pelayanan Online (*Website*).

6. S A R A N

1. Untuk memaksimalkan pelayanan sertipikat tanah di kantor Pertanahan kabupaten Banyuasin lebih mempermudah persyaratan administrasi dan waktu penyelesaian dan proses pelayanan sertipikat tanah lebih diefisienkan.
2. Sebaiknya semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja ditingkatkan, sehingga tercipta disiplin kerja yang menciptakan pelayanan yang efektif.
3. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat agar ikut berpartisipasi dalam mendaftarkan kepemilikan tanah yang dimiliki, hendaknya sering dilakukan sosialisasi dan publikasi tentang pendaftaran untuk menerbitkan sertipikat tanah.
4. Sistem pelayanan Online (website) lebih dikembangkan dan data-data yang ada di website tersebut di update setiap hari, sehingga memudahkan masyarakat dalam pengurusan sertipikat tanah.
5. Demi meningkatkan efektifitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat hendaknya faktor sarana dan prasarana pelayanan terus ditingkatkan guna mendukung proses kegiatan pelayanan secara cepat, tepat dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku:

- Adrian, S. (2012). *Good corporate governance*. Sinar Grafika.
- Grindle, M. (2001). *Politic and policy implementation in the third world*. Princeton University Press.
- Handayaniingrat, S. (2002). *Pengantar studi ilmu administrasi dan manajemen*.
- Hidayat, A. A. A. (2006). *Pengantar kebutuhan dasar manusia: Aplikasi konsep dan proses*. Salemba Medika.
- Lubis, H. S. B., & Huseini, M. (2002). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.
- Osborne, D., & Plastrik, P. (2004). *Memangkas birokrasi: Lima strategi menuju pemerintahan wirausaha*. PPM.
- Pasolong, H. (2007). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.
- Pasolong, H. (2012). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.
- Santosa, P. (2008). *Administrasi publik: Teori dan aplikasi good governance*. PT. Reflika Aditama.
- Santosa, P. (2012). *Ekonomi sumber daya manusia dan ketenagakerjaan*. UPP STIM YKPN.

- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil* (5th ed.). PT. Refika Aditama.
- Siagian, S. P. (2001). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Siagian, S. P. (2004). *Manajemen strategik*. Bumi Aksara.
- Sigit. (2003). *Perilaku organisasi*. BPFE UST.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. PT. Bumi Aksara.
- Sinungan, M. (2007). *Produktivitas: Apa dan bagaimana*. Penerbit Bumi Aksara.
- Steers, R. M. (2005). *Efektivitas organisasi* (M. Jamin, Trans.). Erlangga.
- Sugiono. (2009). *Analisis data kualitatif*. UI-Press.
- Tjatjuk, S. (2011). *Manajemen sumber daya manusia abad 21*. Nusantara Consulting.

Jurnal/ Penelitian:

- Akmar, H. (2016). Efektivitas pelayanan tertib administrasi pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Wajo. *Jurnal*.
- Ayu, N. D. (2019). Efektivitas pelayanan administrasi satu atap di Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Bima. *Jurnal*.
- Hidayani, I. N. (2017). *Efektivitas peran Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Grobogan dalam penyelesaian sengketa batas tanah* (Tesis).
- Iskandar. (2017). Efektivitas layanan rakyat untuk sertifikasi tanah (LARASITA) di Kota Makassar. *Jurnal*.
- Mongeri, N. (2019). *Efektivitas peran Kantor Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Padang dalam menyelesaikan permasalahan sertifikat hak milik ganda di Kota Padang* (Tesis).

Peraturan Perundang-Undangan:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA).