

**PROSES PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBUATAN  
AKTA TANAH DI KANTOR KECAMATAN GENTUMA  
RAYA KABUPATEN GORONTALO UTARA**

**Oleh :  
SRI NOVA ADAM  
NIM : S21.19.042**

**SKRIPSI**

Sebagai Salah Satu Syarat Ujian Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana



**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
TAHUN 2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PROSES PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBUATAN  
AKTA TANAH (DI KANTOR KECAMATAN GENTUMA  
RAYA KABUPATEN GORONTALO UTARA)**

Oleh :  
**SRI NOVA ADAM**  
NIM : S21.19.042

**SKRIPSI**  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Dan  
Telah Disetujui Oleh Pembimbing

Gorontalo, 30 Maret 2023

**PEMBIMBING I**

Dr. Arman, S.Sos., M.Si  
NIDN : 0913078602

**PEMBIMBING II**

Noviyanti Tue, S.IP., M.Si  
NIDN : 0929118904

**Mengetahui :**

**Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Iehsan Gorontalo**

Purwanto, S.IP., M.Si  
NIDN : 0926096601

## LEMBAR PENGESAHAN

### PROSES PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBUATAN AKTA TANAH DI KANTOR KECAMATAN GENTUMA RAYA KABUPATEN GORONTALO UTARA

Oleh :  
**SRI NOVA ADAM**  
NIM : S21.19.042

#### SKRIPSI

Skripsi Ini Telah Memenuhi Syarat Yang Disetujui Oleh  
Pembimbing Pada Tanggal 30 Maret 2023

#### TIM PENGUJI

1. Dr. Fatma M. Ngabito, S.IP., M.Si
2. Darmawaty Abd Razak, S.IP., M.Ap
3. Marten Nusi, S.IP., M.AP
4. Dr. Arman, S.Sos., M.Si
5. Noviyanti Tue, S.IP., M.Si

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

#### Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Ichsan Gorontalo



Dr. Mochammad. Sakir S.Sos., S.I.Pem., M.Si  
NIDN : 0913027101

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Ichsan Gorontalo



Purwanto, S.IP., M.Si  
NIDN : 0926096601

## **ABSTRAK**

### **SRI NOVA ADAM. S2119042. PROSES PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBUATAN AKTA TANAH (DI KANTOR KECAMATAN GENTUMA RAYA KABUPATEN GORONTALO UTARA)**

Badan Pertanahan Nasionaional, dibantu oleh PPAT dan pejabat lain yang ditugas melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu, termasuk pendaftaran tanah. Pejabat dalam hal ini dimaksud adalah Camat sebagai PPAT Sementara. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Pelayanan Pendaftaran Tanah oleh Camat Sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Sementara di Kantor Kecamatan Gentuma Raya Kabupaten Gorontalo Utara, penelitian ini menggunakan penelitian Kaulitatif dan desain penelitian deskriptif, pengumpulan data melalui wawancara, catatan lapangan, sumberdata tertulis, dan rekaman serta sejarah lisan lokasi penelitian di tetapkan pada Kantor Kecamatan Gentuma Raya Kabupaten Gorontalo Utara sebagai pemberi layanan karena letaknya mudah dijangkau dan berada di Desa Bohusami. Dasar penelitian yaitu Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunann Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan dimana berfokus pada: Prosedur Pelayanan, Produk Pelayana, Waktu pelayanan, Biaya Pelayanan, Sarana Prasarana dan Fasilitas Peayanan, Kompetensi Pelayanan, saran dan masukan. Hasil penelitim menemukan masi banyak kekurangan dalam pelayanan dan masi belum memenuhi ketentuan yang dikarenakan keterbatasan sarana dan prasarana serta sumber manusia yang mendukung dalam melaksanakan pelayanan pendafataran Tanah oleh Camat sebagai PPAT Sementara tersebut.

Kata Kunci : Pelayanan, Camat, PPAT, Pendaftaran Tanah

## **ABSTRACT**

### ***SRI NOVA ADAM. S2119042. THE ADMINISTRATIVE SERVICE PROCESS OF MAKING LAND DEEDS (AT THE GENTUMA RAYA SUBDISTRICT OFFICE IN NORTH GORONTALO DISTRICT)***

*The National Land Agency, assisted by Land Deed Officials and other officials assigned to carry out certain activities, including land registration. The official in this case is the Subdistrict Head as a Temporary Land Deed Official. This study aims to find out the land registration service by the Subdistrict Head as a Temporary Land Deed Official at the Gentuma Raya Subdistrict Office in North Gorontalo District. this research uses descriptive-qualitative research. Data collection was conducted through interviews, field notes, written data sources, recordings, and oral histories. Th. This study takes research location at the Gentuma Raya District Office in North Gorontalo District as a service provider because it is easily accessible and located at Bohusami Village. The basis of the study is the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 36 of 2012 concerning Technical Guidelines for the Preparation of Determination and Implementation of Service Standards which focuses on service procedures, service products, service time, service fees, infrastructure, and service facilities, service competence, suggestions, and input. The results of the study explain that there are still many shortcomings in the service and still do not meet the provisions due to limited facilities and infrastructure as well as human resources that support carrying out land registration services by the Subdistrict Head as the Temporary Land Deed Official.*

*Keywords: service, subdistrict head, Land Deed Official, land registration*

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga ia kembali.”

Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan, karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain) dan kepada Tuhan, berharaplah.

Perbanyak bersyukur, kurangi mengeluh. Buka mata, jembarkan telinga, perluas hati. Sadari kamu ada pada sekarang, bukan kemarin atau besok, nikmati setiap momen dalam hidup, berpetualanglah.

Dengan rasa syukur yang sangat mendalam, dan telah diselesaikan skripsi ini penulis mempersembahkan kepada :

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Ardon Adam dan Ibu Erni Hadi Serta Kakak Novita adam dan Adik Moh. Hendra Adam yang selalu meberikan doa dan dukungan sehingga saya bisa sampai ketahap ini
2. Serta seluruh keluarga yang ikut Memotivasi saya
3. Kepada Bapak Ibu Dosen Pengajar dan Pembimbing di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo yang telaha mengajar dan membimbing saya sampai menyelesaikan studi. Semoga ALLAH SWT membalas kebaikan Bapak/Ibu Dosen
4. Kepada Teman-teman seangkatan Jurusan Ilmu Pemerintahan Terima Kasih atas kebersamaanya

## **LEMBAR PENYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : SRI NOVA ADAM

NIM : S2119042

JUDUL SKRIPSI : PROSES PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBUATAN AKTA  
TANAH (DI KANTOR KECAMATAN GENTUMA RAYA  
KABUPATEN GORONTALO UTARA)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ujazah pada Universitas Ichsan Gorontalo atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Ichsan Gorontalo.

Demikian pernyataan ini saya buat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, ... Maret 2023  
Yang Membuat Pernyataan

**SRI NOVA ADAM**  
**S2119042**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh..*

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa. Karena berkat rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Proses Pelayanan Administrasi Pembuatan Akta Tanah (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Gentuma Raya Kabupaten Gorontalo Utara).”. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gelar sarjana ilmu pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Ichsan Gorontalo.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna, untuk itu segala kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan dalam kesempurnaan penulisan ini. Dalam penulisan ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, ini tidak dapat diselesaikan. Banyak tantangan hambatan dan kesulitan yang dialami penulis, namun berkat bantuan dari dosen pembimbing, juga dorongan dari kedua orang tua dan teman-teman Alhamdulillah semua ini dapat diselesaikan.

Pada kesempatan ini ijin saya untuk mengucapkan banyak terima kasih Kepada kedua orang tua, Ibu Erni Hadi Dan Bapak Ardon Adam yang telah memberikan doa dan dukungannya selama ini. Terima kasih juga Buat Ibu Dr. Hj. Juriko Abdussamad, M.Si, selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Universitas Ichsan Gorontalo. Bapak Dr. Gaffar La Tjokke,



M.Si, selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo. Bapak Dr. Moch. Sakir, S.Sos.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo. Purwanto, S.Ip.,M.Si selaku ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo. Pembimbing I, Bapak Dr. Arman, S.Sos.,M.Si dan Ibu Noviyanti Tue, S.IP.,M.Si selaku pembimbing II, kepada seluruh Dosen dan Staf fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo, serta sahabat-sahabat yang selalu memberikan semangat dan motivasi.

Akhirnya dengan kerendahan hati, penulis berharap semoga bantuan, bimbingan dan arahan yang telah diberikan oleh berbagai pihak yang akan memperoleh imbalan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa, Aammiinnn. Demikianlah, sehingga Skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata penulis ucapkan Terima Kasih.

*Wa'alaikumussalam Warahmatullahi Wabarakatuh..*

Gorontalo,     Maret 2023

SRI NOVA ADAM

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	.....	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	.....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	.....	ii
<b>ABTRAK</b>	.....	iii
<b><i>ABSTRACT</i></b>	.....	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b>	.....	v
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	.....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b>	.....	vii
<b>DAFTAR ISI</b>	.....	ix
<b>DFTAR TABEL</b>	.....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	.....	1
1.1 Latar Belakang	.....	1
1.2 Rumusan Masalah	.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	.....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	.....	7
2.1 Konsep Pelayanan Publik	.....	7
2.2 Good Governance Dalam Proses Pelayanan	.....	14
2.3 Pelayanan Administrasi Pelayanan	.....	18
2.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Administrasi Pembuatana Akta Tanah	.....	20
2.5 Kerangka Berpikir	.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	.....	25

3.1 Objek Penelitian .....	25
3.2.1 Jenis Peneliti .....	26
3.2.2 Informan Penelitian .....	26
3.2.3 Fokus Penelitian .....	27
3.2.4 Jenis Dan Sumber Data .....	28
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.2.6 Analisis Data .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	31
4.1.1 Sejarah Singkat Lokasi Penelitian .....	33
4.1.2 Kedudukan .....	33
4.1.3 Visi dan Misi .....	34
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi .....	34
4.1.5 Struktur Organisasi .....	35
4.2 Hasil Penelitian .....	36
4.2.1 Prosedur Pelayanan .....	36
4.2.2 Waktu Penyelesaian .....	37
4.2.3 Biaya Pelayanan .....	39
4.2.4 Produk Pelayanan .....	39
4.2.5 Sarana Prasarana dan Fasilitas Pelayanan .....	43
4.2.6 Kompetensi Pemberi Layanan .....	45
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>48</b>
5.1 Kesimpulan .....	48

5.2 Saran .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>49</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Informan .....	27
Tabel 3.2 Model Analisis Interaktif ( <i>Interactive model of analysis</i> ) Miles Dan <i>Huberman (2019)</i> .....	40
Tabel 4.1.1 Daftar Kepala Desa Se-Kecamatan Gentuma Raya .....	32
Tabel 4.1.2 Struktur Organisasi Kecamatan Gentuma Raya .....	35

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	24
---------------------------------	----

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Semakin besarnya arus laju pertumbuhan penduduk maka peningkatan pertumbuhan ekonomi akan tumbuh semakin cepat dan dibarengi oleh kebutuhan akan tanah yang meningkat. Penggunaan lahan pertanahan untuk kepentingan perekonomian akan memacu pelayanan pendaftaran atas tanah yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat akan semakin besar. Pendaftaran tanah merupakan kewenangan dari Badan Pertanahan Nasional yang dibantu oleh Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) dan pejabat lain yang ditugaskan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu mengenai pendaftaran hak milik atas tanah. Kemajuan dan perkembangan ekonomi, sosial-budaya dan teknologi masyarakat semakin menghendaki tersedianya tanah yang akan dimanfaatkan untuk lahan rumah tinggal atau untuk kegiatan usahanya misalnya untuk peternakan, perkebunan, tempat hiburan atau wisata.

Meningkatnya kebutuhan masyarakat akan tanah menimbulkan kesan bahwa tanah semakin menyusut. Maka tidak heran jika harga jual properti tersebut mengalami kenaikan. Ketidakseimbangan antara ketersediaan lahan dan kebutuhan lahan telah menimbulkan banyak masalah. Masalah tanah menjadi lebih rumit ketika tanah atau properti tidak lagi tersedia. Untuk mengurangi masalah kepemilikan tanah

karena bukti hukum yang tidak jelas, setiap pemilik tanah harus memiliki sertifikat kepemilikan tanah yang asli, sah, dan tidak terbantahkan. Oleh karenanya perlu pendekatan secara administrative dimana memerlukan proses-proses pelayanan ditingkat pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat yaitu Pemerintah Kecamatan.

Menurut Mulyadi, D. (2018) Proses pelayanan administrasi secara umum dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang hasilnya diperuntukan bagi kepentingan orang lain, baik perorangan maupun kelompok atau masyarakat. Dengan demikian, proses pelayanan adalah segala jenis kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan sekitarnya berupa barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan kerangka peraturan pelaksanaannya. Berdasarkan pandangan tersebut jelas tercermin bahwa pendekatan pelayanan dari perspektif pemerintahan dimulai dari tingkatan pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat.

Pada tingkat Kecamatan, pejabat yang berwenang ditugaskan untuk mengurus administrasi proses pembuatan akta tanah ialah Camat selaku PPAT sementara Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang pokok-pokok agraria dan ditegaskan juga pada derivasi regulasi berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang hak atas tanah, satuan rumah susun dan pendaftaran tanah. Dalam rangka mewujudkan kepastian hukum dan pelayanan administrasi kepada masyarakat, kedudukan dan fungsi camat sebagai PPAT sementara dalam melakukan pelayanan pendaftaran tanah ternyata tidak sedikit menemui persoalan dilapangan



terutama dalam proses pelayanan administrasi akta tanah. Pendaftaran tanah adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus menerus dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan dan penyajian serta pemeliharaan keterangan fisik dan hukum tentang tanah dan perumahan dalam bentuk peta dan daftar. Pemukiman, termasuk masalah hak milik atas tanah yang di atasnya terdapat hak dan hak milik atas tempat tinggal dan hak-hak tertentu yang melekat padanya. Adapun lokus yang diangkat dalam penelitian ini adalah di Kecamatan Gentuma Raya Kabupaten Gorontalo Utara. Sebuah kecamatan yang memiliki 11 Desa dengan total luas wilayah daratan yang mencapai 100.34 Km<sup>2</sup>. Pelayanan administrasi pengurusan akta tanah seringkali mendapat sorotan dari masyarakat. Hal ini menjadi alasan peneliti untuk memilih bahasan pelayanan administrasi pengurusan akta tanah sebagai objek penelitian khususnya menyoroti pada bidang pelayanan pembuatan akta tanah.

Berdasarkan hasil pengamatan awal peneliti di wilayah Kecamatan Gentuma Raya terdapat berbagai persoalan didalam pelayanan administrasi pembuatan akta tanah diantaranya:

1. Jumlah Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Notaris di wilayah Kabupaten Gorontalo Utara ini hanya ada 2 (dua) orang yang lokasinya jauh dari wilayah Kecamatan Gentuma Raya yaitu Kantor Notaris Rahmawaty, SH., M.Kn yang berkantor di Desa Molingkapoto dan Kantor Notaris Srigayatri, SH., M.Kn yang berkantor di Desa Molingkapoto Selatan. Kedua notaris tersebut berada di

Kecamatan Kwandang yang jaraknya kurang lebih 100 Km dari Kecamatan Gentuma Raya.

2. Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Sementara yang melekat pada jabatan seorang Camat Gentuma Raya selaku kepala wilayah dikeluhkan oleh masyarakat. Dari informasi awal yang peneliti himpun bahwa mereka mengalami kesulitan dalam hal kepengurusan pendaftaran atas tanah mereka. Selain kendala dari segi transportasi yang kurang, kendala juga datang dari segi keuangan, jika dibandingkan kisaran harga pendafataran tanah melalui PPAT Sementara di kecamatan dan PPAT Notaris sangatlah berbeda jauh, dari pengakuan wargapun harga untuk kepengurusan berkas di PPAT Notaris dua kali lipat lebih mahal dibandingkan PPAT Sementara yang berada di kecamatan, disini seharusnya pemerintah tanggap dengan keluhan-keluhan dari masyarakat yang ada. Pada kenyataannya di lapangan memang tidak semua warga berpenghasilan tinggi yang ingin mendaftarkan tanahnya, dan dikarenakan biaya pendaftaran atas tanah pada PPAT Notaris yang tingginya tersebut, maka mengakibatkan masyarakat enggan mendaftarkan tanahnya sehingga masalah surat menyurat atas tanahnya pun tidak di urus karena alasan-alasan mendasar tersebut.
3. Proses pelayanan administrasi dan upaya mediasi sengketa tanah di Kecamatan Gentuma Raya dianggap masyarakat lamban dan tidak segera memperoleh kepastian hukum. Padahal Camat selaku PPAT sementara dalam pelaksanaan pendaftaran tanah diperuntukan untuk wilayah terpencil yang belum cukup terdapat PPAT yang kantornya jauh dari lokasi kantor Notaris/PPAT.

Rahmadana, M. F & Siagian, (2020) mengatakan bahwa seorang pejabat publik harus memegang teguh prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya: 1) Prosedur pelayanan yaitu memastikan tata cara/prosedur pelayanan administrasi sudah jelas; 2) Waktu penyelesaian yaitu memastikan waktu penyelesaian pelayanan administrasi dijelaskan dalam pelayanan dan terpenuhi dalam pelaksanaannya; 3) Biaya Pelayanan yaitu memastikan bahwa rincian biaya pelayanan administrasi disampaikan diawal; 4) Produk Pelayanan yaitu memastikan hasil yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam pelayanan administrasi; 5) Fasilitas layanan yang diberikan sudah sesuai dengan kriteria; dan 6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan yaitu memastikan bahwa kemampuan petugas pemberi layanan sudah sesuai dengan wewenang/tugas dalam pemberian pelayanan administrasi.

Peranan camat dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat memang sangat dibutuhkan untuk dapat memimpin, mengarahkan, serta memotivasi para aparatur pemerintahan, sehingga pencapaian kinerja dari aparatur kecamatan Gentuma Raya bisa dimaksimal dalam menunjang semua proses pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu berdasarkan latar belakang permasalahan inilah peneliti tertarik untuk melakukan kajian penelitian lebih mendalam dengan judul **“Proses Pelayanan Administrasi Pembuatan Akta Tanah (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Gentuma Raya Kabupaten Gorontalo Utara).**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Proses Pelayanan Administrasi Pembuatan Akta Tanah DiKecamatan Gentuma Raya.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Bagaimana Proses Pelayanan Administrasi Pembuatan Akta Tanah Ditingkat Kecamatan Gentuma Raya.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini terbagi atas manfaat teoritis dan manfaat praktis:

### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk pengembangan konsep atau teori tentang Proses Pelayanan Administrasi Pembuatan Akta Tanah Ditingkat Kecamatan

### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kebijakan cvn kepada pemerintah Kecamatan Gentuma Raya dan pemerintah daerah Kabupaten Gorontalo Utara dalam rangka pelaksanaan mewujudkan kepastian hukum dan pelayanan publik terkait proses pelayanan administrasi pembuatan akta tanah ditingkat Kecamatan

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai kegiatan seseorang, kelompok atau organisasi yang baik secara langsung maupun tidak langsung memuaskan kebutuhan. Pelayanan berarti memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat di segala bidang. Penyelenggaraan kepegawaian merupakan bagian dari tugas dan kewajiban penyelenggaraan negara.

Menurut Albercht dalam Lovelock, 1992 (dalam Sedarmayant 2010:243) Layanan adalah pendekatan organisasi komprehensif yang menjadikan kualitas layanan yang diterima pengguna layanan sebagai kekuatan terpenting bisnis. Juga Monir (Harbani dalam Pasolong 2013:128) mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses terpenuhinya kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain. Sementara itu, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara menjelaskan bahwa pelayanan adalah segala jenis kegiatan pelayanan berupa barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Gronroos (Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2013:2) Pelayanan adalah suatu kegiatan yang tidak tampak (intangible) atau sekumpulan kegiatan yang dihasilkan dari interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang ditawarkan oleh perusahaan jasa, yang tujuannya adalah untuk memecahkan masalah konsumen/pelanggan.

Menurut Sinambela, pelayanan publik (Harbani Pasolong 2013:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk sejumlah orang, semuanya terlibat dalam kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau unit, yang memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait secara fisik dengan produk. Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013:128) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah penyediaan layanan (melayani) menurut aturan dan tata cara utama dalam kaitannya dengan kebutuhan orang lain yang berkepentingan dengan organisasi atau publik. Pengertian pelayanan publik menurut Kepmens PAN No. 25 Tahun 2004 meliputi semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan sehubungan dengan pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Menurut Thoha (dalam Sedarmayanti 2010:243) Pengabdian masyarakat adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dan/atau sekelompok orang atau badan tertentu yang membantu dan memfasilitasi masyarakat untuk mencapai tujuannya. Jenis pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan administrasi lainnya. Yang secara total menghasilkan beberapa dokumen seperti sertifikat, izin, rekomendasi dan tindakan administrasi dan lain-lain. Misalnya, jenis sertifikat tanah, laut, IMB, layanan administrasi sipil (KTP, NTCR, akta kelahiran dan akta kematian).

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 (dalam Hardiansyah 2011:28) sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu penyelesaian;
- c. Biaya pelayanan;
- d. Produk pelayanan;
- e. Sarana dan prasarana;
- f. Kompetensi petugas pelayanan

Pelayanan prima adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan (masyarakat). Minimal sesuai standar pelayanan (Cepat, Tepat, Akurat, Murah, Ramah).

Pelayanan prima meliputi:

1. Kebaikan
2. Kredibilitas
3. Mengakses
4. Penampilan tempat
5. Kemampuan untuk memberikan layanan.

Di sektor publik, layanan dianggap sangat baik jika:

1. Pelayanan terbaik bagi pelanggan/pengguna jasa.
2. Layanan hebat

3. Pelayanan prima bila melebihi atau memenuhi standar. Jika tidak ada standar, pelayanan terbaik yang mendekati standar pelayanan dapat diberikan, dan pelayanan dapat dilakukan secara optimal.
4. Pelanggan adalah orang dalam arti luas; komunitas eksternal dan komunitas internal (SESPANAS LAN, 1998).

Prinsip Pelayanan Prima yang dikembangkan dalam 14 (empat belas) item yang relevan, valid dan reliabel sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat harus minimal item-item sebagai berikut:

1. Prosedur pemeliharaan: Kesederhanaan tahapan pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat tercermin dari kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan layanan: persyaratan teknis dan administrasi untuk memperoleh manfaat tergantung pada jenis manfaat.
3. Kejelasan Tugas Petugas; keberadaan dan kepastian pejabat yang mengeluarkannya (nama, jabatan serta wewenang dan tanggung jawab).
4. Disiplin Petugas Jaga: keseriusan pejabat dalam memberikan pelayanan, terutama mengenai keseragaman jam kerja sesuai dengan peraturan yang berlaku.
5. Tugas seorang Perwira: kompetensi dan keterampilan aparatur dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
6. Kualifikasi petugas jaga: kompetensi dan keterampilan aparatur dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.



7. Kecepatan layanan: Target waktu layanan dapat diselesaikan dalam waktu yang ditetapkan oleh entitas pengiriman layanan.
8. Hak dilayani: Penyelenggaraan pelayanan membedakan kelas/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas: sikap dan perilaku pejabat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tarif yang telah ditentukan.
10. Biaya Layanan yang Wajar: Keterjangkauan masyarakat sesuai dengan tarif yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Keamanan Biaya Layanan: kesesuaian pembayaran yang dilakukan dengan pembayaran yang ditentukan.
12. Konfirmasi rencana pemeliharaan: Menyelesaikan masa bakti sesuai ketentuan.
13. Kenyamanan lingkungan: kondisi sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi dan dalam keadaan baik sehingga penerima pelayanan merasa nyaman.
14. Keamanan layanan: Menjamin kenyamanan unit atau tempat penyelenggaraan pelayanan yang digunakan, sehingga masyarakat tenang terhadap pelaksanaan pelayanan (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004).

Strategi pelayanan prima terkait dengan kepuasan/keinginan pelanggan dapat diterapkan:

1. Pelaksanaan visi dan misi pelayanan pada semua tingkatan yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat (klien).

2. Disepakati bahwa inti dari pelayanan prima dilaksanakan oleh semua perangkat yang menawarkan layanan.
3. Dibantu dalam memberikan keunggulan dalam pemerintahan dengan sistem dan lingkungan yang dapat mendorong anggota organisasi untuk mencapai keunggulan.
4. Terselenggaranya pelayanan primer perlengkapan pemerintahan yang didukung oleh sumber daya manusia, keuangan dan teknologi canggih.
5. Keunggulan layanan efektif ketika organisasi menerbitkan standar keunggulan layanan yang dapat digunakan sebagai pedoman untuk memberikan layanan dan sebagai panduan bagi pelanggan yang membutuhkan layanan.

Standar pelayanan prima dapat diimplementasikan dengan cara sebagai berikut:

1. Memahami menciptakan standar pelayanan prima
2. Konsep (gagasan terakhir dan paling berkembang)
3. Kompetensi (kemampuan untuk memenuhi standar tinggi dimanapun)
4. hubungan (hubungan baik)

Prinsip pengembangan pelayanan prima

1. Pernyataan organisasi
2. Menyebarkan visi dan misi

Sasaran layanan "SMART".

1. Pasti (terutama)

2. Terukur (terukur)
3. Dapat dijangkau (reachable)
4. Terkait (berdasarkan tanggal)
5. waktunya

Variabel pelayanan prima yaitu:

1. Pemerintah bertanggung jawab untuk melayani.
2. Orang yang dilayani oleh pemerintah.
3. Kebijakan yang menjadi dasar pelayanan publik.
4. Peralatan/Fasilitas Pelayanan yang Canggih.
5. Sumber daya yang dapat digabungkan dengan aktivitas layanan,
6. Kualitas layanan nirlaba sesuai dengan standar dan prinsip yang berorientasi pada kebaikan bersama.
7. Manajemen dan Kepemimpinan dan Organisasi Nirlaba.
8. Perilaku sehubungan dengan pengabdian masyarakat: pejabat dan masyarakat, apakah setiap orang menunaikan tugasnya (SESPANAS LAN, 2000).

Strategi penyusunan standar pelayanan prima:

1. Identifikasi siapa pelanggan dari setiap layanan.
2. Pahami apa yang dibutuhkan pelanggan.
3. Mengidentifikasi jenis layanan.
4. Persyaratan yang harus dipenuhi untuk Layanan.
5. Sistem dan prosedur untuk memperoleh pelayanan.

6. Menentukan jumlah dan kualifikasi pegawai yang akan melaksanakan jasa.
7. Menentukan jenis dan jumlah peralatan yang dibutuhkan/digunakan.
8. Tetapkan waktu normal untuk penyelesaian layanan.
9. Tentukan standar harga/biaya yang diperlukan (jika berlaku) untuk setiap jenis layanan.
10. Petugas menerima pengaduan/kontak dan lain-lain.

Pelayanan publik sebagai fokus disiplin ilmu administrasi masih menarik untuk disimak, karena pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah masih dinilai “belum baik atau kurang”. Hal ini dapat disimpulkan dari kesimpulan Agus Dwiyanto dan kawan-kawan (Harbani Pansolong 2013:130) publikasi *Governance and Dementalization*, disingkat GDS 2002, tentang penyelenggaraan pelayanan publik di 20 provinsi Indonesia menyatakan bahwa “sementara pelaksanaan otonomi daerah tidak mengurangi kualitas pelayanan publik”, secara umum pengelolaan pelayanan publik implementasinya jauh dari prinsip tata pemerintahan yang baik.

## **2.2 Good Governance Dalam Proses Pelayanan**

Penerapan tata pemerintahan yang baik merupakan suatu keharusan bagi mayoritas rakyat untuk menciptakan sistem pemerintahan yang mengedepankan kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip demokrasi yang universal. Hal ini juga dapat menjadi faktor pendorong tercapainya politik pemerintahan yang menuntut berbagai proses pemerintahan, baik yang berkaitan dengan perumusan dan pelaksanaan kebijakan publik maupun pelaksanaan birokrasi publik penyelenggaraan

negara, agar berjalan secara transparan, efektif dan efisien untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik dapat dijadikan sebagai bagian dari upaya penerapan prinsip demokrasi dan demokratisasi yang mencerminkan penghormatan pemerintah terhadap hak rakyat, nilai keadilan dan kesetiakawanan sosial, serta adanya pemantau hak asasi manusia di Indonesia.

Pemerintahan yang baik juga dapat dipandang sebagai suatu konsep ideologi politik yang mencakup prinsip-prinsip inti atau prinsip-prinsip umum pengelolaan yang harus dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan kehidupan bernegara. Sebagaimana dikemukakan di atas, tata kelola yang baik pada awalnya digunakan dalam bisnis (operasional perusahaan) dan ingin mengembangkan konsep untuk menciptakan kontrol karena perusahaan dan kepemimpinan profesionalnya, maka tata kelola yang baik diluncurkan. Sehingga diketahui prinsip-prinsip utama tata kelola perusahaan yaitu: Transparansi, akuntabilitas, keadilan, akuntabilitas dan tanggung jawab. Siti Maryam, N. (2017).

Dwiyanto, A. (2021) menegaskan bahwa transparansi bukan berarti ketelanjangan, melainkan keterbukaan, yaitu keterbukaan adanya sistem yang memungkinkan komunikasi internal dan eksternal antar perusahaan. Tanggung jawab adalah tanggung jawab yang dikalikan ke atas. Dari organisasi administrasi terendah hingga dewan dan dari dewan hingga komisaris. Dewan memikul tanggung jawab penuh kepada publik. Meskipun kewajiban dapat ditafsirkan secara finansial. Keadilan agak sulit diterjemahkan karena menyangkut keadilan dalam konteks moral. Sebaliknya, keadilan menyangkut etika organisasi bisnis dalam mengelola hubungan

bisnis internal dan eksternal mereka. Dwiyanto, A. (2021) mengatakan bahwa responsibility adalah tanggung jawab perusahaan sesuai kebijakan. Dalam konteks ini, penilaian tanggung jawab lebih terkait dengan etika bisnis, dalam hal ini etika profesi dan manajerial. Program Pembangunan Perserikatan Bangsa-Bangsa (UNDP) merekomendasikan beberapa karakter yaitu:

1. legitimasi politik;
2. Kerjasama dengan lembaga masyarakat sipil;
3. kebebasan berserikat dan berpartisipasi;
4. tanggung jawab birokrasi dan keuangan (keuangan);
5. tata kelola sektor publik yang efektif;
6. kebebasan berkomunikasi dan berekspresi;
7. tatanan hukum yang adil dan kredibel;

Word Bank mengidentifikasi beberapa karakteristik tata kelola yang baik, yaitu:

1. masyarakat sipil yang kuat dan inklusif;
2. masyarakat terbuka;
3. kebijakan yang dapat diprediksi;
4. Manajer yang bertanggung jawab;
5. Birokrasi profesional dan supremasi hukum.

Tata kelola yang dipimpin oleh orang-orang dengan kualifikasi profesional mengarah pada kinerja sumber daya manusia dalam organisasi publik, sehingga

pelaksanaan tata kelola yang baik didasarkan pada kinerja organisasi publik yaitu daya tanggap, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Dwiyanto, A. (2021).

Berdasarkan pernyataan Dwiyanto di atas, disebutkan bahwa tanggung jawab mengacu pada koordinasi program dan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat, yang diprogramkan dan dilaksanakan oleh organisasi publik, sehingga efektivitas organisasi tersebut meningkat. Daya tanggap dimasukkan sebagai indikator kinerja karena daya tanggap secara langsung menggambarkan kemampuan suatu organisasi publik untuk mewujudkan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Konflik antara layanan dan kebutuhan masyarakat menunjukkan tingkat tanggung jawab yang sangat rendah. Hal ini jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mencapai misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi dengan akuntabilitas yang buruk secara otomatis berkinerja buruk.

Akuntabilitas menjelaskan sejauh mana pelaksanaan kegiatan organisasi publik bersifat implisit atau eksplisit. Semakin kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip dan peraturan administrasi dan kebijakan organisasi, semakin baik kegiatannya dievaluasi.

Akuntabilitas, di sisi lain mengacu pada sejauh mana pejabat politik dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih, karena para pejabat politik ini dipilih oleh rakyat, maka mereka selalu mewakili kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, kegiatan organisasi publik dianggap baik apabila seluruh atau setidaknya sebagian besar kegiatannya didasarkan pada pemenuhan

keinginan dan keinginan anggota parlemen. Semakin organisasi keinginan dan aspirasi pejabat politik dipantau, semakin baik kinerja organisasi dievaluasi. Sementara itu, Siti Maryam, N. (2017) mengklaim bahwa konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat sejauh mana kebijakan dan tindakan organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian tujuan. Kinerja harus dievaluasi berdasarkan ukuran eksternal dan nilai serta norma yang berlaku di masyarakat. Penyelenggaraan suatu organisasi publik memikul tanggung jawab yang tinggi apabila penyelenggaraannya dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang di masyarakat.

### **2.3 Pelayanan Administrasi Pertanahan**

Tanah disebut 'land' dalam bahasa Inggris dan berarti tidak hanya tanah, tetapi segala sesuatu di atasnya dan berhubungan dengannya dapat diartikan sebagai 'tanah'. Pengertian tanah sama dengan pengertian “bumi” dalam Undang-undang Pertanian, yaitu yang terletak di atas permukaan bumi, badan bumi di bawahnya, dan air. Pada bagian pertanahan, tanah berarti tanah, jadi Anda akan melihat kata pendaftaran tanah. Di sini dalam hal ini pendaftaran tanah adalah suatu kegiatan terus-menerus yang dilakukan oleh birokrat pemerintah untuk mengumpulkan informasi atau data tertentu tentang harta kekayaan di suatu wilayah tertentu dan mengelola, menyimpan, dan mengelolanya untuk kepentingan rakyat. Menjamin kepastian hukum di bidang properti, termasuk pengurusan dan pemeliharaan dokumen. Simanjuntak, E. (2017) Masalah tanah adalah kebijakan yang digariskan oleh pemerintah untuk mengatur hubungan antara tanah dan orang, untuk membawa keamanan dan kedamaian dalam



pengelolaan tanah, dan untuk mencegah tanah melintasi batas. Pemerintah mengusulkan dan mengintegrasikan pengelolaan tanah sebelum perencanaan. Arisaputra, M.I. & Mardiah, S.W.A. Orang perseorangan atau badan hukum yang memiliki tanah dapat dengan mudah membuktikan bahwa ia memiliki tanah, hak yang dimilikinya dan tanah yang dimilikinya. Tujuan ini dicapai dengan memberikan penegasan kepada pemegang hak, itu hak baginya. Arisaputra, M.I., & Mardiah, S.W.A. (2019) menambahkan manfaat pengelolaan tanah yang terkait dengan pendaftaran tanah adalah:

1. Kepastian hak atas tanah Dari segi hukum, status hak tentang siapa yang berhak (siapa yang memiliki) dan ada tidaknya hak dan kepentingan lain. Hal ini diperlukan karena kondisi tanah bervariasi dan negara yang berbeda memiliki kekuatan yang berbeda dan membebaskan kewajiban yang berbeda pada pemiliknya.
2. Jaminan hak Apakah mungkin untuk menentukan siapa pemilik tanah dan siapa pihak yang terlibat dan untuk mengajukan gugatan, apakah diperlukan hak dan kepentingan pihak ketiga, diperlukan tindakan khusus, dapat memeriksa apakah menjamin pengelolaan dan penggunaan tanah yang bersangkutan secara efektif dan aman.
3. Kepastian tentang objek hak, Kepastian tentang bidang teknis (yaitu, kepastian tentang lokasi, luas dan batas-batas properti). Hal ini diperlukan untuk menghindari perselisihan di masa mendatang dengan pihak yang melakukan penjualan dan pihak yang memiliki properti yang berdekatan.

4. Jaminan Hukum Pendaftaran dalam Daftar Tanah menguntungkan bagi pemilik hak-hak dasar. memberikan garansi. Mempermudah pengalihan hak atas tanah. Bisa dijadikan jaminan utang. Dukungan pemerintah dalam pembentukan IPEDA.

#### **2.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Administrasi Pembuatan Akta Tanah**

Rahmadana, M. F & Siagian, (2020) mengatakan bahwa seorang pejabat publik harus memegang teguh prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya: 1) Prosedur pelayanan yaitu memastikan tata cara/prosedur pelayanan administrasi sudah jelas; 2) Waktu penyelesaian yaitu memastikan waktu penyelesaian pelayanan administrasi dijelaskan dalam pelayanan dan terpenuhi dalam pelaksanaannya; 3) Biaya Pelayanan yaitu memastikan bahwa rincian biaya pelayanan administrasi disampaikan diawal; 4) Produk Pelayanan yaitu memastikan hasil yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam pelayanan administrasi; 5) Fasilitas layanan yang diberikan sudah sesuai dengan kriteria; dan 6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan yaitu memastikan bahwa kemampuan petugas pemberi layanan sudah sesuai dengan wewenang/tugas dalam pemberian pelayanan administrasi.

Pelayanan publik merupakan tumpuan pemerintah daerah untuk melaksanakan pelayanan publik dalam koridor tata pemerintahan yang baik. Dalam rangka terselenggaranya pelayanan publik dengan baik, terdapat prinsip-prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain:

- a) Asas kepastian hukum, yaitu adanya pengaturan hukum yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan kesetaraan masyarakat.
- b) Asas keterbukaan, bahwa setiap penerima layanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang layanan yang diminta.
- c) Prinsip partisipasi, yaitu mendorong keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- d) Asas akuntabilitas, dimana proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- e) Asas kepentingan umum yaitu dalam penyelenggaraan pelayanan umum tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- f) Asas profesionalisme menyatakan bahwa penyedia jasa harus memiliki kualifikasi yang sesuai dengan tugasnya.
- g) Asas kesetaraan, yaitu dalam memberikan pelayanan publik, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, jenis kelamin atau status ekonomi.
- h) Asas keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelaksanaan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemberi dan penerima jasa.

- i) Asas efisiensi yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan pelayanan yang sederhana, cepat dan murah, tidak membebani masyarakat secara berlebihan. hukum dan peraturan yang berlaku.
- j) Asas efisiensi adalah keselarasan penyelenggara pelayanan publik dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang memenuhi tujuan dan kebutuhan masyarakat.
- k) prinsip ketidakberpihakan, yaitu. pembelajaran penyelenggara layanan publik harus bersifat imparial, tidak diskriminatif, dan tidak memihak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 25 Tahun 2009).

## **2.5 Kerangka Berpikir**

Dalam penelitian ini, kerangka pikir berangkat dari sejumlah permasalahan yang peneliti temukan di lapangan terkait Proses Pelayanan Administrasi Pembuatan Akta Tanah DiKecamatan Gentuma Raya

Sebagai bagian dari operasionalisasi teori dalam penelitian, peneliti menggunakan teori Rahmadana, M. F & Siagian, (2020) mengatakan bahwa seorang pejabat publik harus memegang teguh prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya:

1. Prosedur pelayanan yaitu memastikan tata cara/prosedur pelayanan administrasi sudah jelas,
2. Waktu penyelesaian yaitu memastikan waktu penyelesaian pelayanan administrasi dijelaskan dalam pelayanan dan terpenuhi dalam pelaksanaannya,

3. Biaya Pelayanan yaitu memastikan bahwa rincian biaya pelayanan administrasi disampaikan diawal,
4. Produk Pelayanan yaitu memastikan hasil yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam pelayanan administrasi;
5. Fasilitas layanan yang diberikan sudah sesuai dengan kriteria, dan
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan yaitu memastikan bahwa kemampuan petugas pemberi layanan sudah sesuai dengan wewenang/tugas dalam pemberian pelayanan administrasi.

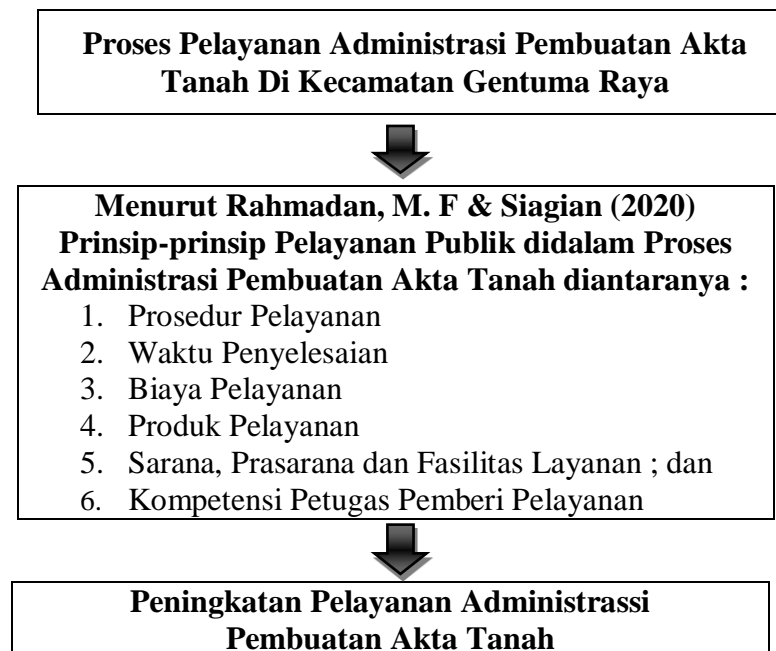
Apakah proses administrasi pembuatan akta tanah di gentuma raya sudah sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik :

- a. Apakah Prosedur Pelayanan terkait dengan tata cara/prosedur pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Gentuma Raya Prihal Pembuatan Akta Tanah Sudah jelas
- b. Apakah Waktu penyelesaian pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Gentuma Raya prihal pembuatan akta tanah dijelaskan dalam pelayanan dan terpenuhi dalam pelaksanaannya
- c. Apakah rincian biaya pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Gentuma Raya prihal pembuatan akta tanah disampaikan diawal
- d. Apakah hasil yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam pelayanan administrasi pertanahan Di Kecamatan Gentuma Raya prihal pembuatan akta tanah

- e. Apakah ada fasilitas layanan yang diberikan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Gentuma Raya perihal pembuatan akta tanah
- f. Apakah kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan di Kecamatan Gentuma Raya sudah sesuai dengan wewenang/tugas dalam pemberian pelayanan administrasi pertanahan perihal pembuatan akta tanah.

Untuk lebih jelasnya berikut peneliti menggambarannya dalam skema kerangka berpikir berikut ini:

**Gambar 2. 1 : Kerangka Pikir**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **1.1 Objek Penelitian**

Fokus Penelitian ini bertujuan agar penelitian lebih terarah dan mudah dalam pencarian data sehingga terlebih dahulu ditentukan unit analisisnya. Manfaat dari fokus analisis ini adalah pertama, penetapan unit analisis dapat membatasi studi. Kedua, penetapan unit analisis itu berfungsi untuk memenuhi *criteria inklusi-ekslusi* atau kriteria keluar-masuk suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Gentuma Raya Kabupaten Gorontalo Utara. Tidak hanya di ruang lingkup kantor camat saja, peneliti juga menjadikan beberapa masyarakat Kecamatan Gentuma Raya sebagai objek penelitian untuk mengetahui seberapa mudah tingkat efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi pembuatan akta tanah di Kantor Kecamatan Gentuma Raya. Peneliti melakukan penelitian pada objek yang bersangkutan dengan peran Kantor Camat Gentuma Raya dalam proses pelayanan administrasi pembuatan akta tanah. Hal tersebut dilakukan untuk memperoleh data terkait bagaimana Proses Pelayanan Administrasi Pembuatan Akta Tanah Ditingkat Kecamatan Gentuma Raya Adapun tujuan peneliti melakukan penelitian ini dikarenakan observasi dari lokus penelitian yang ditemukan terdapat sejumlah keluhan dari masyarakat terkait alur dan Proses Pelayanan Administrasi Pembuatan Akta Tanah.

### **3.1 Metode Penelitian**

#### **3.1.1 Jenis Penelitian**

Berdasarkan permasalahan penelitian yang dikemukakan sebelumnya, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau tulisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini juga menggunakan tipe penelitian Studi Kasus.

#### **3.1.2 Informan Penelitian**

Penelitian ini tidak menggunakan angka dalam mengumpulkan data dan dalam memberikan penafsiran terhadap hasil penelitiannya. Responden dalam metode penelitian kualitatif berkembang terus (*snowball*) atau bola salju yang menggelinding semakin lama semakin besar secara bertujuan (*purposive*) sampai data yang dikumpulkan dianggap memuaskan. Alat pengumpul data atau instrument penelitian dalam penelitian kualitatif adalah si penulisi sendiri. Jadi penulis merupakan *key instrument* dalam mengumpulkan data maka penulis terjun sendiri ke lapangan secara aktif.

Pada penelitian ini yang menjadi informan adalah mereka yang mempunyai kaitan erat dengan bagaimana Proses Pelayanan Administrasi Pembuatan Akta Tanah Ditingkat Kecamatan Gentuma Raya



Tabel. 3.1 Jumlah Informan

No	Informan	Jumlah
1	Camat Gentuma Raya	1 orang
2	Sekretaris Camat	1 orang
3	Kepala Seksi Pemerintahan	1 orang
4	Kepala Seksi Kesejahteraan Masyarakat	1 orang
5	Kelompok Jabatan Fungsional Di Kantor Camat	2 orang
6	Masyarakat dilingkungan Desa Langke	1 orang
7	Masyarakat dilingkungan Desa Ipilo	1 orang
8	Masyarakat dilingkungan Desa Motomingo	1 orang
9	Masyarakat dilingkungan Desa Durian	1 orang
	<b>Jumlah</b>	<b>10 orang</b>

Sumber: Data Primer diolah peneliti : 2022

### 3.1.3 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah: bagaimana Proses Pelayanan Administrasi Pembuatan Akta Tanah Ditingkat Kecamatan Gentuma Raya dengan indikator teori sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana, Prasarana dan Fasilitas layanan
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

### **3.1.4 Jenis dan Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Data yang diperoleh secara langsung dari lapangan yaitu di Kantor Camat Gentuma Raya dan beberapa data pendukung lain di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Gorontalo Utara serta melalui informan lainnya yakni masyarakat yang menilai kinerja dari aparatur di Kantor Camat. Data primer ini berupa pedoman wawancara yaitu daftar pertanyaan yang ditujukan kepada informan yang telah digambarkan pada tabel diatas.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari hasil mempelajari dan menelaah berbagai literatur yang ada sesuai topik penelitian, selain itu juga dapat diperoleh dari pemerintah Kantor Camat Gentuma Raya

### **3.1.5 Teknik Pengumpulan Data**

- 1. Observasi ;** Observasi atau Pengamatan adalah teknik observasi yang dilakukan di kantor camat Gentuma Raya dengan cara mengamati subjek penelitian untuk memperoleh kelengkapan materi dan gambaran keseluruhan subjek penelitian sehingga dapat diperhatikan.
- 2. Interview/wawancara ;** Wawancara adalah suatu cara pengumpulan informasi melalui kegiatan tanya jawab langsung dengan informan untuk memperoleh informasi tentang masalah yang sedang diteliti.

3. **Dokumentasi** ; Dokumentasi adalah metode pengumpulan data penelitian yang dilakukan dengan menelusuri informasi yang tersedia baik berupa surat, buku atau catatan, laporan, dll.

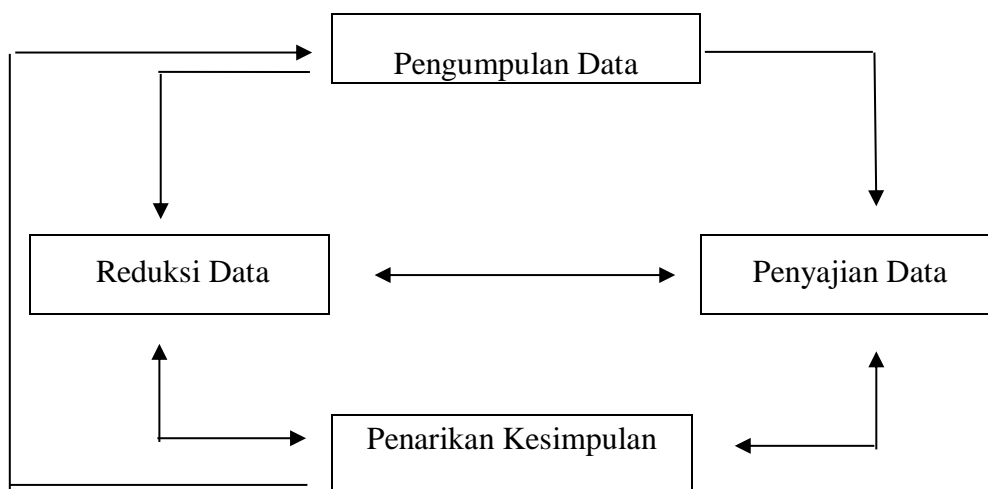
### 3.1.6 Analisis Data

Sugiyono (2011:91) mengatakan bahwa analisis kualitatif adalah proses pencarian dan perbandingan data secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan data dokumenter dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori-kategori, mendeskripsikannya menjadi unit-unit, mensintesiskannya, menggabungkannya menjadi pola, dan memilih mana yang penting. dan mana yang akan dipelajari dan menarik kesimpulan sehingga mudah dipahami. Proses analisis kualitatif dalam penelitian ini diawali dengan menelaah semua informasi yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu hasil wawancara, observasi yang ditulis dalam catatan lapangan, dokumen, dan lain-lain. Setelah membaca, mempelajari dan mengkaji, langkah selanjutnya adalah mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan.

1. **Reduksi data** ; Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan dan penyederhanaan, abstraksi dan transformasi data mentah dari catatan tertulis di tempat. Reduksi informasi dilakukan penulis dengan cara menajamkan, mengklasifikasikan, mengarahkan, membuang informasi yang berlebihan dan mengorganisasikannya sedemikian rupa sehingga penulis akhirnya dapat menarik kesimpulan dan memverifikasinya.

2. Penyajian Data ; Dengan menyajikan data, penulis mengumpulkan informasi yang terorganisir, yang dengannya penulis dapat membuat diskusi dan menarik kesimpulan. Representasi ini kemudian menggabungkan data dalam format yang terorganisir dan terintegrasi, sehingga memudahkan untuk mengamati apa yang terjadi dan kemudian menarik kesimpulan yang tepat.
3. Menarik kesimpulan ; Penulis juga melakukan diversifikasi kesimpulan mereka selama penelitian. Tinjauan dapat sesingkat penilaian ulang yang lambat oleh penulis, tinjauan catatan lapangan, atau dapat menyeluruh.

Tiga jenis kegiatan analisis dan kegiatan pengumpulan data merupakan suatu proses siklus dan interaktif, dapat dilihat gambar berikut ini:



Gambar 3.2. Model Analisis Interaktif (*Interactive model of analysis*) Miles Dan Huberman (2019)

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat Lokasi Penelitian**

Gorontalo Utara merupakan wilayah administrasi bentukan pemekaran Kabupaten Gorontalo dari Kabupaten Gorontalo yang dikukuhkan pada tahun 2007 dengan Undang-Undang Nomor 11 tentang Pembentukan Kabupaten Gorontalo Utara. Secara geografis, lebih dari 80% wilayah Kabupaten Gorontalo Utara adalah pesisir, dengan luas pantai 320 kilometer persegi, yang merupakan pantai terpanjang di provinsi Gorontalo hingga Pasifik. Secara administratif Kabupaten Gorontalo Utara memiliki luas wilayah yang dibatasi oleh: di utara dengan Laut Sulawesi; Di sebelah barat berbatasan dengan provinsi Sulawesi Tengah; Berbatasan dengan Kabupaten Bualemo di selatan dan Provinsi Sulawesi Utara di timur.

Digagas dari perjanjian Politik pada Tahun 2006, Bapak Rusli Habibie menjanjikan apabila beliau menjadi Bupati Gorontalo Utara maka beliau mendukung sepenuhnya Menjadikan Kecamatan Gentuma Raya sebagai Mekar dari Kecamatan Atinggola. Kemudian berdirinya Kecamatan Gentuma Raya pada Tanggal 13 agustus 2009. Luas wilayah Kecamatan Gentuma Raya 82,26 Km.

Pada masa pemerintahan pertama Kecamatan Gentuma Raya di Pimpin oleh Bapak DJAMALUDIN BUTANG, S.SOS pada Periode 2009-2010, Pimpinan kedua dilanjutkan oleh Bapak DRS. FAHRUDIN LASULIKA, M,EC.DEW pada Periode

2010-2011, kemudian pimpinan ketiga di lanjutkan oleh Bapak MARZUKI TOME, S.STP. M.AP, pada Periode 2011-2012, kemudian pimpinan keempat di lanjutkan oleh Bapak MARZUKI PULUMUDUYO, S.SOS. MM pada periode 2012-2014, kemudian pimpinan kelima di lanjutkan oleh Bapak TAHIR DATAU, S.PD. MM pada periode 2014-2016, kemudian pimpinan keenam di lanjutkan oleh Bapak BADAR PAKAYA, S,PD. MM pada periode 2017-2019, kemudian pimpinan ketujuh dilanjutkan oleh Bapak IMRAN DUNGGILATO, S.PD.I pada Periode 2019-2022, kemudian masa pimpinan dilanjutkan oleh Bapak AHMAD DAIMALOWA, S.PD, MM sampai sekarang.

**Table 4.1.1 Daftar Kepala Desa Se-Kecamatan Gentuma Raya**

NO	NAMA DESA	NAMA KEPALA DESA
1	DESA GENTUMA	ABDUL GAFUR NUSA, S.IP
2	DESA IPILO	NANTO PATILIMA
3	DESA DUMOLODO	HUSIN DJEDEN
4	DESA MOLONGGOTA	HUSIN BAKARI, S.IP
5	DESA LANGKE	DIANA SURATI
6	DESA PASALAE	RAMDHAN MAPALIEY, A.MD
7	DESA KETAPANG	SURIANTO BAKARI, SE
8	DESA NANATI JAYA	RUDI KAMALI
9	DESA MOTOMINGO	SABRIN NENTO
10	DESA DURIAN	HARIS HABIBI
11	DESA BOHUSAMI	DRICE IRENA LALENOH

#### **4.1.2 Kedudukan**

Kecamatan Gentuma Raya memiliki letak geografis yang sebagian besar berada di pesisir laut Sulawesi topografi datar, lereng dan berbukit, dengan batas-batas Wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Laut Sulawesi
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Tapa dan Bone Bolango
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Atinggola dengan Perbatasan Gorontalo dan Sulawesi Utara
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Tomilito.

Kecamatan Gentuma Raya mempunyai 11 Desa 34 Dusun yang mempunyai potensi Sumber Daya Alam masing-masing. Di Wilayah Kecamatan Gentuma Raya terdapat sebuah Pelabuhan Ikan atau Tempat Pelalangan Ikan dimana Pelabuhan tersebut berada di Desa Pasalae. Dimana mata pencahrian masyarakat pada umumnya selain bekerja sebagai Nelayan ada pula yang Berkebun, menggarap Sawah dan lain-lain.

#### **4.1.3 Visi dan Misi**

##### **a. Visi**

Adapun Visi Kecamatan Gentuma Raya yaitu: "Terwujudnya Pemerintah CERIA di Kecamatan Gentuma Raya Menuju Gorontalo Utara Sejahtera, Maju, Berkeadilan dan Religius"

##### **b. Misi**

Kecamatan Gentuma Raya memiliki Misi yaitu:

1. Mewujudkan Pelayanan Publik Prima, makna yang terkandung adalah didalam pengembangan implementasi pelayanan public dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab, kecepatan dan ketepatan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat dengan berlandaskan pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
2. Mewujudkan Kinerja Aparatur Pemerintahan Kecamatan Gentuma Raya yang lebih efektif, efisien, transparan dan akuntabel. Makna yang terkandung adalah didalam pengembangan Implementasi pelayanan publik dilaksanakan dengan kinerja aparatur yang lebih profesional, hemat waktu, biaya dan tepat sasaran serta dikelola dengan penuh keterbukaan dengan hasil kerja yang dapat dipertanggung jawabkan.

#### **4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi**

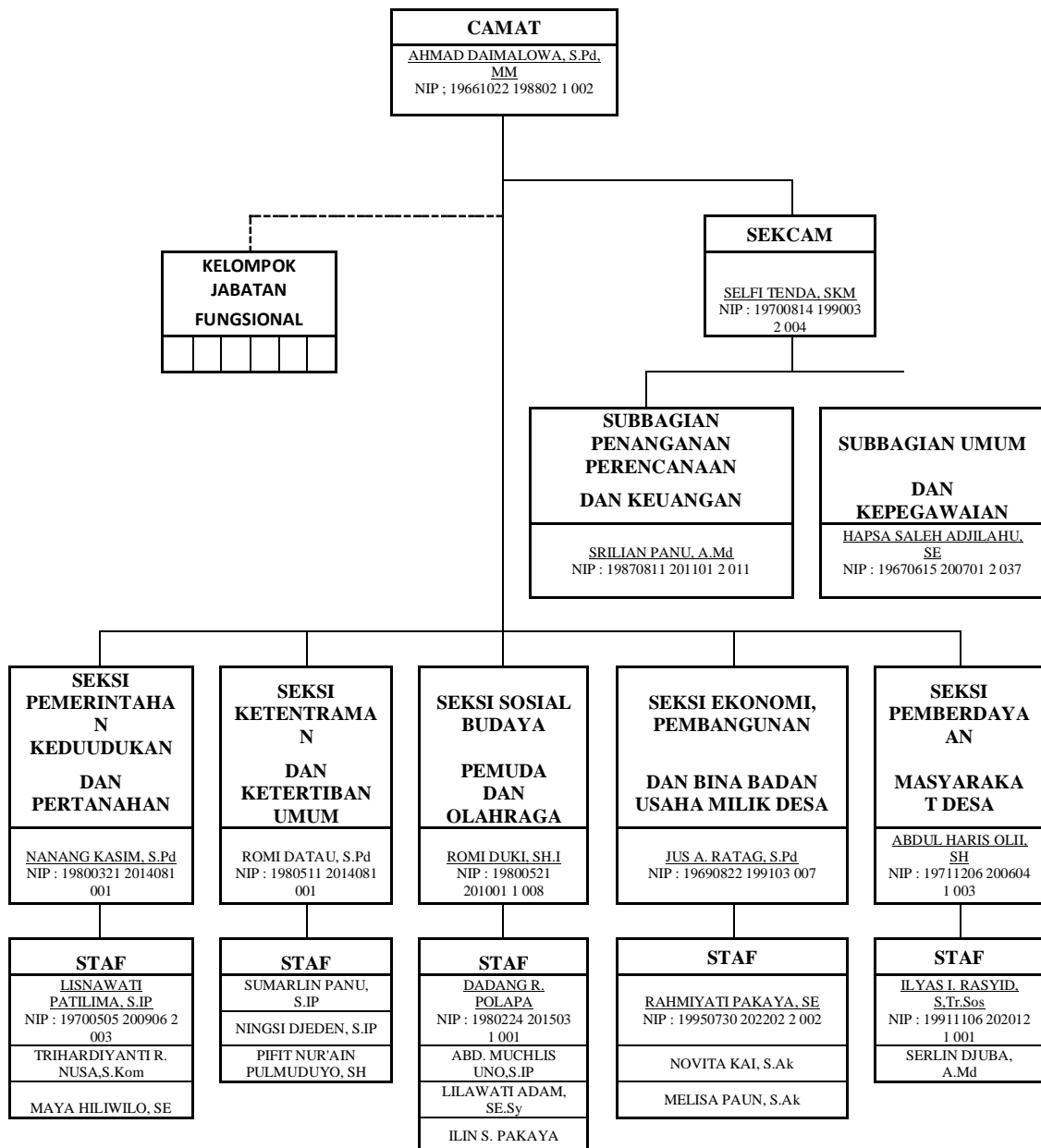
Dalam pelaksanaan Tugas dan Fungsi pelayanan kepada masyarakat, senantiasa wajib menjunjung tinggi Norma Hukum, Norma Agama dan Norma-norma Sosial lainnya yang hidup dan berkembang di masyarakat.

#### **4.1.5 Struktur Organisasi**

Adapun Struktur Organisasi Kecamatan Gentuma Raya sebagai Berikut :



**STRUKTUR ORGANISASI  
KECAMATAN GENTUMA RAYA  
KABUPATEN GORONTALO UTARA PROVINSI  
GORONTALO**



## 4.2 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian untuk evaluasi kerja yang dilakukan Camat sebagai PPAT Sementara sudah cukup baik, dan evaluasi biasanya langsung dilakukan secara lisan kepada Staf pembantu Camat sebagai PPAT Sementara, karena evaluasi seperti ini dianggap lebih efisien dan efektif daripada harus dilakukan dengan laporan secara tertulis.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka secara umum dapat disimpulkan bahwa teori yang diambil yaitu berdasarkan standar pelayanan yang ada dalam Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan ternyata dalam pelaksanaannya di lapangan masih banyak terdapat kekurangan dan masih belum memenuhi ketentuan yang ada dikarenakan keterbatasan sarana dan prasarana serta Sumber Daya Manusia yang mendukung dalam melaksanakan pelayanan pendaftaran Tanah.

Untuk menganalisa Pelayanan Pendaftaran Tanah yang dilakukan oleh PPAT Sementara maka disini penulis menggunakan Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan standar Pelayanan dimana berdasarkan pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 setiap standar pelayanan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, secara umum dapat disimpulkan bahwa teori yang diterima didasarkan pada standar pelayanan yang tertuang dalam

Peraturan Menteri Nomor 36 Tahun 2012 tentang Pembentukan dan Tata Kerja Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Penerapan standar pelayanan menunjukkan masih banyak pelaksanaan di bidang ini, masih terdapat kesenjangan dan peraturan yang ada belum terpenuhi karena keterbatasan sarana dan prasarana serta tenaga pendukung pelaksanaan pelayanan pendaftaran tanah. Untuk menganalisis pelayanan pendaftaran tanah milik PPAT sementara, penulis disini menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi No. 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan, jika berdasarkan Pasal 21 Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap standar pelayanan yang dipersyaratkan harus memuat komponen-komponen standar pelayanan.

#### **4.2.1 Prosedur Pelayanan**

Peraturan Menteri Nomor 36 Tahun 2012 tentang Reformasi Aparatur Negara dan Birokrasi tentang Pedoman Teknis Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan menyebutkan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang diberikan kepada pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, termasuk pelayanan fungsional. . langkah-langkah yang harus diambil atau diselesaikan dalam sistem dan dalam proses penyampaian layanan. Analisis proses dan prosedur ini harus dilakukan untuk setiap jenis layanan yang ditawarkan di unit layanan dan juga disesuaikan dengan perkembangan politik/regulasi, penerapan teknologi yang lebih baik dan/atau persyaratan kenyamanan pengguna layanan.

Untuk mendukung keselamatan dan ketertiban dalam pelaksanaan mekanisme/cara dan prosedur kerja, maka harus didukung dengan ketentuan SOP (Standard Operating Procedures). Ketika merancang komponen mekanisme dan prosedur, mempertimbangkan prinsip kesederhanaan dan tanggung jawab berarti langkah-langkah implementasi harus mudah diterapkan, langkah-langkah/hierarki dipertahankan, dan kebenaran dan kepastian dapat dinyatakan. Untuk menjelaskan alur mekanisme tersebut, urutan kegiatan proses pelayanan harus dibuat atau digambarkan dalam sebuah diagram/diagram alir. Dalam pelayanan yang kami berikan, para pendamping kecamatan sebagai PPAT sementara atau camat sebagai PPAT sementara hanya menyatakan bahwa kegiatan yang mereka lakukan selama ini hanya terkait dengan peraturan yang berlaku, kata para pendamping kecamatan.

Sementara yaitu Nanang Kasim, S.Pd berikut kutipan wawancaranya :

“Dari pertama saya ditunjuk menjadi Staf pembantu camat sebagai PPAT Sementara, SOP yang saya jalankan hanya berdasarkan oleh peraturan yang berlaku”. (Kamis, 08 Desember 2022).

Hal senada di sampaikan oleh PPAT Sementara yaitu Bapak Ahmad Daimalowa, S.Pd, MM berikut Kutipannya :

“Dalam melaksanakan tugas menjadi seorang PPAT Sementara tentunya saya telah dibekali dengan peraturan-peraturan yang ada baik itu peraturan yang terdapat dalam SK yang diberikan kepada saya oleh pihak BPN selaku pihak yang nantinya mengawasi kinerja kami dilapangan , SOP yang saya terapkan berasal dari peraturan seperti Peraturan Pemerintah RI Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah, Peraturan Menteri Negara Agraria / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah, Peraturan Pemerintah RI Nomor 37 Tahun 1998 Tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuatan Akta Tanah, Peraturan Menteri Agraria / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 tahun 1999 Tentang Ketentuan Pelaksanaan

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 Tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah serta peraturan-peraturan lain yang berkaitan dengan tugas saya Sebagai PPAT Sementara”. (Kamis, 08 Desember 2022).

Tata cara Prosedur pelayanan juga dapat ditanggapi oleh masyarakat yang sudah pernah melakukan Pendaftaran Hak atas tanah mereka, Yakni Ibu Erni berikut wawancaranya :

“Pengalaman saya tentang pelayanan administrasi pertanahan di kantor camat tersebut, ialah sudah jelas namun pegawai yang di tugaskan dalam melaksanakan pelayanan tersebut agak lamban dalam melayani masyarakat”. (Jum’at, 09 Desember 2022).

#### **4.2.2 Waktu Penyelesaian**

Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan menjelaskan bahwa Jangka waktu penyelesaian adalah adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan untuk setiap jenis pelayanan. . Untuk mengatur komponen waktu, langkah pertama yang dilakukan adalah menghitung dan menganalisis waktu yang digunakan untuk setiap jenis layanan. Ini dilakukan dengan menghitung waktu aktual (tidak diprediksi) yang dihabiskan untuk setiap langkah pekerjaan pemeliharaan, setelah itu semua langkah dalam proses dijumlahkan.

Dalam melakukan analisis waktu harus memperhatikan hal ini dan melaksanakannya sesuai dengan rumusan komponen mekanisme, prosedur atau persyaratan yang akan dialihkan dalam proses penyediaan layanan. Pelayanan Camat

sebagai PPAT Sementara dan Pembantu Camat sebagai PPAT Sementara tidak memiliki waktu yang jelas, akan tetapi sebagai tenaga penunjang PPAT semestinya berdasarkan tujuan masing-masing dan dalam pemberian pelayanan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, terutama dalam Ketentuan untuk memenuhi janji, seperti pernyataan dari Saudara Nanang Kasim, S.Pd berikut kutipannya :

“Saat kami melakukan Pelayanan Dokumen Surat Keterangan PPAT Sementara di Kecamatan Gentuma Raya, kami berusaha memenuhi janji kami untuk melengkapi berkas tersebut hingga menjadi dokumen paling lambat 3 (tiga) hari. Seperti yang saya katakan, mungkin kami selalu berusaha yang terbaik dalam pelayanan dan kami selalu memperhatikan, jika manajemen Teo melewati waktu yang telah disepakati untuk menginformasikan keterlambatan dan kepastian informasi ini segera hubungi warga yang terkena dampak agar bersabar . Oleh karena itu nomor telepon sangat penting agar kami dapat menginformasikan kepada warga, sehingga warga dapat mengetahui dan memahami alasan keterlambatan tersebut, dalam hal proses pendaftaran tanah”. (Senin, 12 Desember 2022).

Pernyataan tersebut dibenarkan oleh Bapak Ahmad Daimalowa, S.Pd, MM selaku PPAT Sementara, berikut kutipannya :

“Mengenai waktu dan keamanan, kami selalu mengusahakan yang terbaik dengan pelayanan pendaftaran tanah ini dan berusaha memberikan standar tersendiri untuk pengurusan surat ini sampai terbitnya surat berikutnya, jadi selama 3 (tiga) hari, meskipun menurut peraturan sudah jelas. , bahwa 7 (tujuh) hari tersebut tentunya berkas dalam keadaan sempurna, baik, namun terkadang berkas tidak selalu sampai pada waktu yang ditentukan, hal tersebut dikarenakan sulitnya meminta tanda tangan saksi ketika salah satu dari saksi-saksi yang menandatangani akta tersebut adalah kepala desa di daerah tempat tanah itu berada, bisa jadi kepala desa ini dari daerah untuk hal lain dan saya sebagai PPAT sementara dimana saya tidak hanya sebagai PPAT sementara, tetapi juga sebagai camat, yang bertindak sebagai perangkat di wilayah Kabupaten dan dengan demikian juga menjalankan sebagian kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati, yaitu. Camat yang didelegasikan. Perannya adalah mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan daerah melalui satuan kerja kabupaten lainnya, dan dengan instansi vertikal, instansi desentralisasi, instansi daerah, kepala desa dan instansi pemerintahan non departemen seperti BUMD (Badan Milik Daerah Departemen), dan lain-lain fungsi lainnya. Apabila saya sering tidak hadir untuk rapat atau keluar kota dan untuk koordinasi lainnya, sehingga harus menghubungi instansi yang terlibat dalam pendaftaran properti, untuk itu kami selalu

meminta nomor telepon yang dapat dihubungi dalam artian. dapat memfasilitasi informasi tentang janji temu”. (Selasa, 13 Desember 2022).

#### **4.2.3 Biaya Pelayanan**

Kemudian, apakah biaya pelayanan tersebut terjangkau bagi masyarakat.

Hal tersebut di tanggapi oleh Bapak Nanang Kasim, S.Pd. Selaku staf pembantu

Pembuatan Akta Tanah (PPAT) Sementara. Berikut kutipannya :

“Menurut saya mengenai anggaran tersebut sudah cukup di bijaksanai oleh Camat selaku Pejabat Pembuatan Akata Tanah (PPAT) Sementara dan tentunya bisa dijangkau oleh masyarakat setempat yang punya keperluan khusus, lebih khususnya dalam hal Pednaftaran Hak atas tanah mereka”. (Rabu, 14 Desember 2022).

#### **4.2.4 Produk Pelayanan**

Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknid Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan yang menjelaskan bahwa Produk layanan adalah hasil dari layanan yang ditawarkan dan diterima dalam kondisi tertentu. Produk jasa dapat berupa barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diserahkan dan diterima oleh pemohon/badan atau diperoleh sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Produk jasa harus memiliki jaminan mutu yang meliputi:

- a. kepastian hukum, diproses sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku;
- b. Pengamanan pelayanan, barang/jasa/administrasi tanpa kesalahan penyusunan data, kesalahan;

- c. Jaminan bahwa barang/jasa/manajemen yang ditawarkan kepada pengguna menjamin bahwa bahannya baik dan tidak rusak.

Rumusan yang disajikan dalam standar layanan adalah pernyataan bahwa produk layanan memenuhi persyaratan kualitas yang ditentukan oleh operator.

Hal ini dapat dilihat dari produk yang telah diterbitkan oleh PPAT Sementara yang dibantu oleh Staf pembantunya, dimana Akta yang diterbitkan pun dicantumkan dasar hukum yang mendasari penerbitan Akta tersebut hal ini seperti yang diutarakan oleh Bapak Nanang Kasim, S.Pd selaku staf Pembantu PPAT Sementara, berikut kutipannya :

“Dalam akta yang diterbitkan oleh PPAT Sementara jelas disitu tertera pada lembar depan kepengurusan dilakukan pejabat yang berwenang dan dasar yang mengaturnya seperti Surat Keputusan Ka. Kanwil Badan Pertanahan Nasional Kal-Teng Nomor 130.640.1.42/SK/II/2009, peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1997 dan peraturan lainnya yang menjadi dasar Produk Pelayanan semua jelas tertera didalam produk yang dihasilkan, dan setiap berkas yang masuk kita cek kelengkapan untuk meyakinkan siapa pemilik lahan yang dimaksud apakah benas sipemohon ataukah orang lain, sehingga memperkecil kemungkinan terjadinya penyimpangan hukum”. (Rabu, 14 Desember 2022).

Hal tersebut dibenarkan oleh Camat sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Sementara yaitu Bapak Ahmad Daimalowa, S.Pd MM, berikut kutipannya :

“Untuk produk yang dihasilkan kita telah mengikuti prosedur hukum ataupun peraturan yang menjadi dasar penertiban Akta yang di urus dalam Pendaftaran Tanah yang bersangkutan, dan ketika terjadi kesalahan dalam pengetikan atau penulisan apapun itu berasal dari PPAT Sementara atau kesalahan yang masi bisa di perbaiki, maka kami bersedia menanggung segala biaya kesalahan termasuk apabila itu harus mengganti dengan Akta yang baru dan penggantian tersebut harus berupa bukti tertulis dan terlihat. Selain kepastian produk layanan yang kita terbitkan tersebut mencek berkas keseluruhan apakah si pemohon merupakan pemilik sah atas Tanah yang di daftarkan atau tidak serta kami pun ikut mengkajindengan teliti berkas-berkas



yang diberikan si pemohon agar suatu saat produk pelayanan yang kami hasilkan ini pun tidak bermasalah dikemudian hari yang mana tentunya akan merugikan berbagai pihak”. (Rabu, 14 Desember 2022).

Hal tersebut dibenarkan oleh salah seorang warga yang dulunya pernah berurusan dengan PPAT Sementara untuk kepengurusan Pendaftaran Tanah Yaitu pembuatan Akta Hibah, berikut Kutipan dari Ibu Laila :

“Ia memang benar semua peraturan yang berlaku termasuk dasar hukum untuk Akta Hibah saya jelas tertera di dalam akta Hibah yang di terbitkan oleh PPAT Sementara waktu, dan dari dasar itulah saya merasa aman karena telah memiliki bukti Akta Hibah yang sesuai dengan ketentuan Hukum yang Berlaku”. (Jum’at, 16 Desember 2022).

#### **4.3.5 Sarana, Prasarana dan Fasilitas Pelayanan**

Ruang layanan dapat berupa bangunan, peralatan kantor yang digunakan untuk pembuatan, penyediaan atau pengiriman layanan, termasuk: Meja, kursi, lemari arsip, lemari, brankas, rak buku, mesin tik, kalkulator, alat tulis, formulir, papan tulis, peralatan pengolah data, penyimpanan data (database), peralatan kontrol/pemantauan, komputer, peralatan komunikasi: telepon, kendaraan dll. Meskipun prasarana tersebut dapat berupa berbagai fasilitas atau perangkat yang mendukung dan melengkapi fungsi penyelenggaraan jasa konsultasi secara baik dan optimal, antara lain: Fasilitas listrik, telepon, air, ruang kerja, ruang pertemuan, penyimpanan arsip/dokumen, ruang teknologi kontrol, laboratorium, gudang, ruang tunggu tamu, tempat parkir/halaman, dan lain-lain, yang digunakan secara langsung atau mendukung proses pemberian layanan. Kemudian dibuat daftar sarana dan prasarana atau fasilitas penunjang untuk melaksanakan jenis-jenis pelayanan/satuan kerja tertentu. Di tempat pelayanan warga

yang ingin mendaftarkan tanahnya ke (PPAT), dapat menghubungi Kantor Kecamatan Gentuma Raya, karena semua pusat pelayanan pendaftaran tanah berada di kecamatan, karena ini adalah tugas dari (PPAT), hal ini tentu saja berarti tidak ada ruang khusus untuk pelayanan pendaftaran hak milik dari suatu Pejabat Pembuat Hak Tanah Sementara (PPAT). atau pegawai kantor (PPAT)

Menyikapi hal tersebut pihak kecamatan memberikan tanggapannya yang dituturkan oleh Bapak Nanang Kasim, S.Pd, berikut kutipannya :

“Karena pelayanan dalam Pendaftaran Tanah ini bersifat tidak permanen maka tidak tersedianya ruangan khusus untuk kepengurusan Pendaftaran Tanah oleh Camat yang menjabat sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Sementara juga tidak memiliki ruangan khusus, saya sebenarnya adalah staf dari Kasi pemerintahan di Kecamatan Gentuma Raya ini, dan merangkap menjadi pembantu dalam menjalankan tugasnya sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Sementara oleh karena itu dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat saya melakukannya di ruangan Kasi Pemerintahan”. (Selasa, 13 Desember 2022).

Camat Kecamatan Gentuma sebelumnya telah ditunjuk menjadi Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Sementara, yaitu Bapak Ahmad Daimalowa, S.Pd MM beliau juga memberikan komentarnya mengenai lokasi pelayanan untuk pendaftaran tanah tersebut, berikut kutipannya :

“Untuk lokasi pelayanan Pendaftaran Tanah memang seharusnya ada ruangan khusus, tapi mengingat lokasi ruangan yang ada di Kecamatan Gentuma Raya ini sudah penuh maka sulit untuk membuat ruangan tersendiri bagi pelayanan Pendaftaran Tanah ini, sedangkan ruangan yang adapun itu sudah termasuk sempit, oleh karena itu daftar investasi sarana prasarana atau peralatan-fasilitas penunjang penyelenggaraan pelayanan pada unit/satker pun tidak dilakukan, karena sarana prasarana atau fasilitas yang ada pun masih seadanya dan hanya memanfaatkan fasilitas yang sudah ada di kantor Kecamatan saja”. (Selasa, 13 Desember 2022).

Tentunya hal tersebut menyulitkan masyarakat yang ingin mengurus Pendaftaran Tanahnya pada PPAT Sementara di Kecamatan Gentuma Raya, berikut kutipan wawancara dengan Bapak Kisman :

Saya ingin mengurus Akta tanah saya balik nama karena terjadi jual beli tapi saya tidak melihat adanya ruangan untuk kepengurusan berkas saya ini, jadi saya harus menanyakan kesana kemari dulu mencari siapa pegawai kecamatan yang mengurus bidang ini, dan setelah saya bertemu dan mneuju ruangan yang dimaksud saya tidak melihat adanya fasilitas seperti ruang tunggu dan loket (Jum'at, 16 Desember 2022).

#### **4.2.6 Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**

Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Teknis Penyusunan Penetapan Petunjuk Teknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Kualitas Pelayanan menjelaskan bahwa Kompetensi pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Penyusunan komponen kompetensi pelaksanaan untuk memberikan gambaran mengenai dukungan kemampuan petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang harus dimiliki setiap pelaksana atau petugas dalam pelaksana atau petugas dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan. penyusunannya disesuaikan dengan kebutuhan dalam beban/volume, sifat pekerjaan, mekanisme dan prosedur yang dijalankan serta penggunaan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Dalam uraian komponen ini pada standar pelayanan perlu diberikan gambaran mengenai kepastian berapa jumlah dukungan pelaksana/petugas yang ditempatkan sesuai bidang tugasnya, dan uraian kualifikasi pendidikan dan kompetensinya.

Perlu dilakukan analisis yang cermat terhadap kebutuhan kompetensi pelaksana pegawai/pejabat yang ada untuk diatur penempatannya pada tugas yang sesuai dalam penyelenggaraan pelayanan. Untuk mengantisipasi tuntutan kualitas pelayanan yang berkembang, penyelenggara perlu memberikan kesempatan kepada pelaksana pejabat/pegawai untuk meningkatkan kompetensi dan mengikuti pendidikan/pelatihan sesuai keahlian/keterampilan yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan.

Sebagian Camat yang dilantik menjadi Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Sementara dan melalui hasil pelantikan hanya beliaulah menjadi penanggung jawab tunggal atas perbuatan hukum yang dilakukannya, dan beliau dalam melaksanakan tugasnya sebagai PPAT Sementara tersebut tentunya tidak kemungkinan untuk beliau bekerja sendiri sehingga beliau mengangkat pembantu Camat selaku Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Sementara berikut pernyataan dari Bapak Ahmad Daimalowa, S.Pd MM :

“Didalam pasal 120 ayat (2) UU Nomor 32 tahun 2004 dinyatakan bahwa Camat adalah perangkat Daerah Kabupaten dan Daerah Kota dan bukan lagi kepala wilayah administrasi pemerintahan, dengan demikian camat bukan lagi penguasa tunggal yang berfungsi sebagai administrator pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, akan tetapi merupakan pelaksana sebagian wewenang yang dilimpahkan oleh Bupati, sehingga atas kewenangan tersebut Camat berperan untuk melakukan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan daerah dengan unit-unit kerja lainnya yang ada di kecamatan, baik Instansi Vertikal, Instansi Dekosentrasi, Dinas-dinas Daerah, Kepala Desa, dan lembaga

lembaga Pemerintah dan Non Departemen, seperti BUMD (Badan Usaha Milik Desa). Tentunya melihat tugas dan wewenang tersebut saya cukup sibuk sehingga tidak mungkin saya bekerja sendiri, dalam peraturan pengangkatan Camat selaku PPAT Sementara tidak dijelaskan mengangkat pembantu Camat ataupun tidak, namun mengingat kesibukan tersebut maka saya berinisiatif untuk mengangkat pembantu Camat sebagai PPAT Sementara dengan memberikan Surat penunjukan berupa Surat keputusan untuk mengangkat saudara Nanang Kasim, S.Pd menjadi pembantu Camat sebagai PPAT Sementara”. (Senin, 18 Desember 2022).

Apakah kemampuan petugas pemberi layanan sudah sesuai dengan wewenang/tugas dalam pemberian pelayanan administrasi pembuatan akta tanah. Berikut kutipan wawancara dengan Bapak Sudirman :

“Pengalaman saya dalam menerima layanan tersebut ialah petugas pemberi layanan tersebut sudah sesuai dengan tupoksinya dalam memberi Pelayanan Pembuatan Akta Tanah Pada kantor Kecamatan Gentuma Raya”. (Jum’at, 09 Desember 2022).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan Hasil Penelitian yang dilakukan maka Peran Camat Sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Sementara Dalam Proses Pelayanan Pendaftaran Tanah di Kantor Kecamatan Gentuma Raya Kabupaten Gorontalo Utara dapat disimpulkan bahwa sudah sesuai dengan mekanisme hukum dan standar pelayanan.

#### **5.2 Saran**

1. Setiap standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen standar pelayanan tersebut sekurang-kurangnya meliputi : Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana Prasarana dan Fasilitas Pelayanan dan Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.
2. Untuk meningkatkan pelayanan haruslah dibuat aturan jelas mengatur mengenai tupoksi seseorang staf pembantu Camat Sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Sementara karena selama ini mengingat kesibukan Camat mengurus masalah pemerintahan serta koordinasi lainnya maka menunjuk staf pembantu Camat Sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Sementara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arisaputra, M. I., & Mardiah, S. W. A. (2019). Kedudukan Hukum Tanah Adat dalam Pengembangan Administrasi Pertanahan di Indonesia: Studi Komparatif. *Amanna Gappa*, 67-87.
- Simanjuntak, E. (2017). Esensi Sengketa Administrasi Pertanahan di Peradilan Tata Usaha Negara. *BHUMI: Jurnal Agraria Dan Pertanahan*, 3(2), 171-188.
- Haudi, S. P., Hadion Wijoyo, S. E., SH, S., & MH, M. (2021). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Insan Cendekia Mandiri.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Haboddin, M. (2015). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Universitas Brawijaya Press.
- Prasetyawan, A., & Gading Gamaputra, S. (2022). *Administrasi Pemerintahan Daerah*. Penerbit Lakeisha.
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM PRESS.
- Sudirman, A. (2021). Ruang Lingkup Manajemen. *Pengantar Manajemen*, 35.
- Yunanto, S. E. (2020). Ilmu Pemerintahan: Anti Pada Politik, Lupa Pada Hukum, Dan Enggan Pada administrasi. *Governabilitas (Jurnal Ilmu Pemerintahan Semesta)*, 1(1), 1-24.
- Terry, G. R. (2021). *Dasar-Dasar Manajemen Edisi Revisi*. Bumi Aksara.

Mulyadi, D. (2018). Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik: Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik.

Supomo, R., & Nurhayati, E. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia.

Larasati, S. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Deepublish.

Sakban, S., Nural, I., & Ridwan, R. B. (2019). Manajemen sumber daya manusia. *Journal Of Administration and Educational Management (ALIGNMENT)*, 2(1), 93-104.

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang pokok-pokok agraria

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang hak atas tanah, satuan rumah susun dan pendaftaran tanah.

Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 tentang Pendaftaran Tanah

*Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1997* tentang Pendaftaran Tanah

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah

Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 tahun 1996 tentang Pentapan Batas Waktu Penggunaan Surat Kuasa Membebaskan Hak Tanggungan Untuk Menjamin Pelunasan Kredit-Kredit Tertentu

Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan





**PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO UTARA**  
**KANTOR KECAMATAN GENTUMA RAYA**

*Jalan : Sulawesi Utara No. 036 Desa Bohusami Kode Pos 96253*

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 138/K-GR/3064/XII/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini Camat Gentuma Raya Kabupaten Gorontalo Utara Menerangkan Kepada :

Nama : SRI NOVA ADAM  
Nim : S2119042  
Kampus : Universitas Ichsan Gorontalo  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Alamat : Desa Ipilo Kecamatan Gentuma Raya Kabupaten Gorontalo Utara

Bahwa Mahasiswa tersebut telah melaksanakan penelitian dan pengambilan data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **"Proses Pelayanan Administrasi Pembuatan Akta Tanah Dikantor Kecamatan Gentuma Raya Kabupaten Gorontalo Utara"** pada bulan Desember Tahun 2022 Dikantor Kecamatan Gentuma Raya.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan, agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Gentuma Raya, 28 Desember 2022





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**  
**LEMBAGA PENELITIAN**

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: [lembagapenelitian@unisan.ac.id](mailto:lembagapenelitian@unisan.ac.id)

Nomor : 4363/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/X/2022

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Camat Gentuma Raya

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM  
NIDN : 0929117202  
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Sri Nova Adam  
NIM : S2119042  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Lokasi Penelitian : KANTOR CAMAT GENTUMA RAYA  
Judul Penelitian : PROSES PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBUATAN  
AKTA TANAH (STUDI KASUS PADA KANTOR  
KECAMATAN GENTUMA RAYA KABUPATEN  
GORONTALO UTARA)

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 31 Oktober 2022  
Ketua,  
  
Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM  
NIDN 0929117202



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001  
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp ( 0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

Nomor : **71 /FISIP-UNISAN/S-BP/III/2023**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Fatmah M. Ngabito, S.IP., M.Si  
NIDN : 0927128301  
Jabatan : Tim Verifikasi

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Sri Nova Adam  
NIM : S2119042  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Proses Pelayanan Administrasi Pembuatan Akta Tanah (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Gentuma Raya Kabupaten Gorontalo Utara)

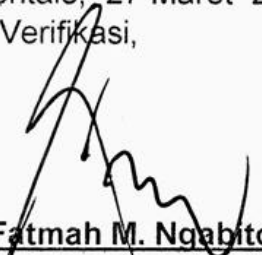
Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar **25%**, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Dekan,

  
**Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si**  
NIDN. 0913027101

Gorontalo, 27 Maret 2023  
Tim Verifikasi,

  
**Dr. Fatmah M. Ngabito, S.IP., M.Si**  
NIDN. 0927128301

Terlampir :  
Hasil Pengecekan Turnitin

## **ABSTRAK**

### **SRI NOVA ADAM. S2119042. PROSES PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBUATAN AKTA TANAH (DI KANTOR KECAMATAN GENTUMA RAYA KABUPATEN GORONTALO UTARA)**

Badan Pertanahan Nasionaional, dibantu oleh PPAT dan pejabat lain yang ditugaskan melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu, termasuk pendaftaran tanah. Pejabat dalam hal ini dimaksud adalah Camat sebagai PPAT Sementara. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Pelayanan Pendaftaran Tanah oleh Camat Sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Sementara di Kantor Kecamatan Gentuma Raya Kabupaten Gorontalo Utara, penelitian ini menggunakan penelitian Kaulitatif dan desain penelitian deskriptif, pengumpulan data melalui wawancara, catatan lapangan, sumberdata tertulis, dan rekaman serta sejarah lisan lokasi penelitian di tetapkan pada Kantor Kecamatan Gentuma Raya Kabupaten Gorontalo Utara sebagai pemberi layanan karena letaknya mudah dijangkau dan berada di Desa Bohusami. Dasar penelitian yaitu Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunann Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan dimana berfokus pada: Prosedur Pelayanan, Produk Pelayana, Waktu pelayanan, Biaya Pelayanan, Sarana Prasarana dan Fasilitas Peayanan, Kompetensi Pelayanan, saran dan masukan. Hasil penelitim menemukan masi banyak kekurangan dalam pelayanan dan masi belum memenuhi ketentuan yang dikarenakan keterbatasan sarana dan prasarana serta sumber manusia yang mendukung dalam melaksanakan pelayanan pendafataran Tanah oleh Camat sebagai PPAT Sementara tersebut.



Kata Kunci : Pelayanan, Camat, PPAT, Pendaftaran Tanah

## **ABSTRACT**

### ***SRI NOVA ADAM. S2119042. THE ADMINISTRATIVE SERVICE PROCESS OF MAKING LAND DEEDS (AT THE GENTUMA RAYA SUBDISTRICT OFFICE IN NORTH GORONTALO DISTRICT)***

*The National Land Agency, assisted by Land Deed Officials and other officials assigned to carry out certain activities, including land registration. The official in this case is the Subdistrict Head as a Temporary Land Deed Official. This study aims to find out the land registration service by the Subdistrict Head as a Temporary Land Deed Official at the Gentuma Raya Subdistrict Office in North Gorontalo District. this research uses descriptive-qualitative research. Data collection was conducted through interviews, field notes, written data sources, recordings, and oral histories. Th. This study takes research location at the Gentuma Raya District Office in North Gorontalo District as a service provider because it is easily accessible and located at Bohusami Village. The basis of the study is the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 36 of 2012 concerning Technical Guidelines for the Preparation of Determination and Implementation of Service Standards which focuses on service procedures, service products, service time, service fees, infrastructure, and service facilities, service competence, suggestions, and input. The results of the study explain that there are still many shortcomings in the service and still do not meet the provisions due to limited facilities and infrastructure as well as human resources that support carrying out land registration services by the Subdistrict Head as the Temporary Land Deed Official.*

*Keywords: service, subdistrict head, Land Deed Official, land registration*



## **LAMPIRAN 1**

### **PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN**

#### **PROSES PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBUATAN AKTA TANAH (DI KANTOR KECAMATAN GENTUMA RAYA KABUPATEN GORONTALO UTARA)**

##### **I. PENGANTAR**

Dalam rangka menyelesaikan Skripsi pada Program Sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo, saya bermaksud mengadakan wawancara penelitian terhadap Bapak/Ibu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proses pelayanan administrasi pembuatan akta tanah di kecamatan gentuma raya. Berkaitan dengan itu, saya mohon bantuan Bapak/Ibu untuk menjawab pernyataan sesuai dengan pengalaman bapak/ibu

Pedoman wawancara ini bukan tes, sehingga tidak ada jawaban benar atau salah. Jawaban yang paling baik adalah yang sesuai dengan keadaan diri atau pengamatan Bapak/Ibu yang sebenarnya. Jawaban yang Bapak/Ibu berikan semata-mata demi kepentingan ilmu pengetahuan dan peneliti menjamin kerahasiaannya. Jawaban Bapak/Ibu juga tidak akan mempengaruhi nilai Bapak/Ibu atau nama baik instansi, di universitas, maupun dimasyarakat.

Atas bantuan Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Gorontalo, Oktober 2022  
Hormat saya

SRI NOVA ADAM

## II. BIODATA PENGISI

1. No. Responden : .....
2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan.
3. Unit Kerja/Bagian : .....
4. Pendidikan Terakhir : ☐ SMA. ☐ Diploma. ☐ S1. ☐ S2.

## III. PETUNJUK PENGISIAN

1. Sebelum Mengisi pernyataan berikut, kami memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk membaca terlebih dahulu petunjuk pengisian ini.
2. Setiap pernyataan harap bapak/ibu jabarkan dalam bentuk kalimat

### **Wawancara ditujukan kepada pegawai dilingkungan Kantor Camat Gentuma Raya dan Masyarakat umum**

#### **PERTANYAAN !**

#### **PROSEDUR PELAYANAN :**

1. Apakah tata cara/prosedur pelayanan administrasi pertanahan perihal pembuatan akta tanah sudah jelas? (Pertanyaan untuk masyarakat Desa .....)  
.....  
.....  
.....
2. Bagaimana pengalaman anda tentang pelayanan administrasi pertanahan di kantor Camat? (Pertanyaan untuk masyarakat Desa .....)  
.....  
.....  
.....

### **WAKTU PENYELESAIAN**

3. Apakah waktu penyelesaian pelayanan administrasi pertanahan prihal pembuatan akta tanah dijelaskan dalam pelayanan dan terpenuhi dalam pelaksanaannya? (pertanyaan untuk pegawai di kantor camat .....)

.....  
.....  
.....

4. Adakah Kendala yang anda temukan ? (pertanyaan untuk pegawai di kantor camat.....)

.....  
.....  
.....

### **BIAYA PELAYANAN**

5. Apakah rincian biaya pelayanan administrasi pertanahan prihal pembuatan akta tanah disampaikan diawal ? (pertanyaan untuk pegawai di kantor camat .....)

.....  
.....  
.....

6. Menurut anda apakah biaya pelayanan terjangkau bagi masyarakat? (pertanyaan untuk pegawai di kantor camat .....)



.....

.....

.....

**PRODUK PELAYANAN**

7. Apakah hasil yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam pelayanan administrasi pertanahan perihal pembuatan akta tanah? (pertanyaan untuk pegawai di kantor camat .....)

.....

.....

.....

8. Apakah ada fasilitas layanan yang diberikan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pertanahan perihal pembuatan akta tanah? Sebutkan apa saja! (pertanyaan untuk pegawai di kantor camat .....)

.....

.....

.....

**SARANA DAN PRASARANA**

9. Apakah sarana dan prasarana yang ada memadai untuk menunjang pelaksanaan pelayanan administrasi pertanahan perihal pembuatan akta tanah? (Pertanyaan untuk masyarakat Desa .....)

.....

.....

.....

10. Menurut anda apa sarana prasarana yang perlu ditambahkan dalam proses pelayanan administrasi pertanahan? (Pertanyaan untuk masyarakat Desa.....)

.....  
.....  
.....

#### **KOMPETENSI PETUGAS PEMBERI PELAYANAN**

11. Menurut anda Apakah kemampuan petugas pemberi layanan sudah sesuai dengan wewenang/tugas dalam pemberian pelayanan administrasi pertanahan perihal pembuatan akta tanah? (Pertanyaan untuk masyarakat Desa .....)

.....  
.....  
.....

## Lampiran II

### DOKUMENTASI WAWANCARA

1. Camat Gentuma Raya, Bapak Ahmad Daimalowa, S.Pd.,MM



( Kamis, 08 Desember 2022).

2. Sekretaris Camat Ibu Selfi Tenda, SKM



( Selasa, 13 Desember 2022)

3. Kepala Seksi Pemerintahan Nanang Kasim, S.Pd



(Senin, 12 Desember 2022)

4. Kepala Seksi Masyarakat Ilyas Rasyid, S.TR.S.SOS



(Selasa, 13 Desember 2022)



5. Kelompok Jabatan Fungsional Ibu Lisnawati Patilima, S.Ip dan  
Ibu Hapsa S. Adjilahu SE



(Selasa, 13 Desember 2022)

6. Masyarakat dilingkungan Desa Ipilo



( Jum'at, 09 Desember 2022)



7. Masyarakat dilingkungan Desa Langke



(Jumat, 16 Desember 2022)

8. Masyarakat dilingkungan Desa Durian



(Kamis, 15 Desember 2022)

9. Masyarakat diilingkungan Desa Motomingo



(Jum'at 16 Desember 2022)



## LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING

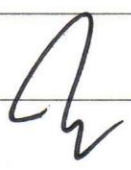
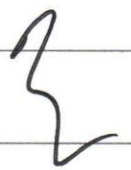

### SKRIPSI

Judul Skripsi : **PROSES PELAYANAN ADMINISTRASI  
PEMBUATAN AKTA TANAH (STUDI KASUS PADA  
KANTOR KECAMATAN GENTUMA RAYA  
KABUPATEN GORONTALO UTARA)**

Nama Mahasiswa : Sri Nova Adam

Nim : S2119042

Pembimbing I : Dr. Arman, S.Sos., M.Si

Tanggal Pembimbing	Komentar pembimbing	Tanda Tangan
1. 22/11/20	Kesepi: Dr. Arman.	
	Bes. Pembinaan Istihak dkk.	
	Begitu ini, nawa	
	Olupagan. apa yg dftan.	
2. 7/12/20	lalu dkk. dan kdk. kdk	
	dkk. apa kdk.	

## LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING






### SKRIPSI

Judul Skripsi : **PROSES PELAYANAN ADMINISTRASI  
PEMBUATAN AKTA TANAH (STUDI KASUS PADA  
KANTOR KECAMATAN GENTUMA RAYA  
KABUPATEN GORONTALO UTARA)**

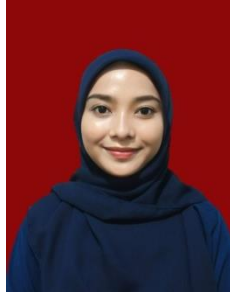
Nama Mahasiswa : Sri Nova Adam

Nim : S2119042

Pembimbing II : Noviyanti Tue, S.IP.,M.Si

Tanggal Pembimbing	Komentar pembimbing	Tanda Tangan
17/10/2023	- revisi proposal - pengubahan kurator pembuatan	
10/11/2023	- proposal surat lamaran - po	
01/12/23	- data utara pembuatan - data sebelum pembuatan	
30/01/2024	pengalihan data utara skema	
06/04/2023	- pengisian Bab. 4 - kelengkapan data pembuatan	

## BIODATA



### A. Identitas

Nama Lengkap : Sri Nova Adama  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tanggal Lahir : Ipilo, 22 juli 2000  
Agama : Islam  
Nim : S2119042  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa  
Alamat : Desa Ipilo Kecamatan Gentuma Raya  
Kabupaten Gorontalo utara

### B. Riwayat Pendidikan

#### ❖ Pendidikan Formal

- Sekolah Dasar Negeri 1 Ipilo Kabupaten Gorontalo Utara Tahun Lulus 2012
- Sekolah Menengah Pertama SMP Negeri 2 Gentuma Raya Tahun Lulus 2015
- Sekolah Menengah Akhir M.A Alkhairaat Gentuma Raya 2018