

SKRIPSI

**UPAYA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN DOMPU DALAM
PENINGKATAN PELAYANAN DI MASYARAKAT MELALUI LARASITA
(LAYANAN RAKYAT UNTUK SERTIFIKAT TANAH)**

*Efforts of Dompu Distric Defense Office in Improving Services in the Community Through
Larasita (People`s Services for Land Certificates)*

**Untuk memenuhi persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)**



Oleh

RAKIB
NIM. 217110018

**JURUSAN URUSAN PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2021

PERSETUJUAN SKRIPSI

UPAYA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN DOMPU DALAM PENINGKATAN PELAYANAN DI MASYARAKAT MELALUI LARASITA

(LAYANAN RAKYAT UNTUK SERTIFIKAT TANAH)

Oleh:

RAKIB

Untuk memenuhi ujian Sidang Skripsi
Tanggal 14 Agustus 2021

Menyetujui
Pembimbing

Pembimbing I

Mardiah, S.Sos., M.Si
NIDN.0804117201

Pembimbing II

Abdul Kharis, SE., MM
NIDN.0821117603

Mengetahui,

Ketua Prodi Program Administrasi Publik



✓ Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP
NIDN: 0822048901

PENGESAHAN SKRIPSI

**UPAYA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN DOMPU DALAM
PENINGKATAN PELAYANAN DI MASYARAKAT MELALUI
LARASITA
(LAYANAN RAKYAT UNTUK SERTIFIKAT TANAH)**

Oleh:


RAKIB

NIM.217110018

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 14 Agustus 2021
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

1 **Mardiah, S.Sos., M.Si**
NIDN.0804117201

()
Ketua

2 **Abdul Kharis, SE., MM**
NIDN.0821117603

()
Anggota

3 **Dedy Iswanto, ST., MM**
NIDN. 0818087901

()
Anggota

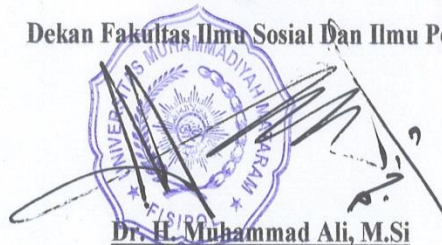
Ketua Prodi Program Administrasi Publik

()

♥Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP
NIDN: 0822048901

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

()

Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN.0806066801

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini adalah Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram menyatakan bahwa :

Nama : Rakib

Nim : 217110018

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERISTAS MUHAMMADIYAH MATARAM maupun di perguruan tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Mataram, 15 Agustus 2021




Rakib
217110018



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME

Sebagai Syarat Ujian Skripsi

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RAKIB
NIM : 217110018
Tempat/Tgl Lahir : Dompu, 07 Juni 1996
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu sosial dan ilmu politik
No. Hp/Email : 085 337 86 123 F
Judul Penelitian : -

Upaya Kantor Pertanahan Kabupaten Dompu dalam Peningkatan Pelayanan di Masyarakat melalui Larasi Fa (Layanan Relecat Sertifikat Tanah)

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 46%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 10 Agustus 2021

Penulis



Rakib
NIM. 217110018

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat

Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rakib
 NIM : 217110018
 Tempat/Tgl Lahir : Dompur, 07 Juni 1996
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : FISIPOL
 No. Hp/Email : 085 337 86 123 7
 Jenis Penelitian : Skripsi KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Upaya Kantor Pertanahan Kabupaten Dompur dalam Pemungutan Pelayanan di Masyarakat melalui Farasita (Layanan Rakyat Sertifikat Tanah)

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram


Pada tanggal : 23 Agustus 2021

Penulis



Rakib
 NIM. 217110018

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT


Iskandar, S.Sos.,M.A.
 NIDN. 0802048904



MOTTO

‘Tidak ada cita-cita yang berhasil tanpa cinta dari orang-orang terdekat.

Sukses kita adalah bahagia bagi mereka”

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah, sungguh tiada Tuhan melainkan Engkau. Dengan penuh ketundukan dan rasa syukur yang mendalam, dengan segenap cinta saya persembahkan karya ini kepada mereka yang memotivasi dan mendukung saya sampai akhir.

Kedua orang tua kandung saya tercinta Bapak Jamaluddin Hamid dan Ibu Mahani Jamaluddin (Almarhumah) dan Kakak pertama saya Hetti Kusmawati beserta suaminya atau Kaka Ipar saya Suaedin dan Adik bungsu Rafiah Mayada, sebagai tanda bukti, dan terima kasih yang tiada terhingga yang telah memberikan do'a, dukungan untuk melanjutkan kuliah, serta pengorbanan dan kasih sayang tak terhingga untuk saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Bibi saya Siti Hajar Lutfi beserta suami Lutfi dan Anaknya atau sepupu satu saya Yusran Lutfi, Bibi-bibi kecil saya Nur Rahmania, Rizqa Kiratun, sepupu 2 saya Mukaram, adik-adik satu organisasi Tazqia Anaffas, Nur Hijryah, Sekretaris saya di GERAKAN MAHASISWA DOMPU yakni Adinda Afdoansyah, adinda Faturrahman, Darmansyah dan teman-teman yang lain. Saudara saya Fikram, Rijalulhiar, Dandi Wiranto dan teman-teman kelas A administrasi publik. Dan terakhir yang paling special adalah kekasih saya tercinta LATIFAH yang selalu memberikan semangat, nasehat, dukungan, saran dan cinta yang tiada putus-putusnya kepada saya, cinta dengan omelan-omelannya, agar segera menyelesaikan skripsi ini..

Teman kelas Jurusan Administrasi Publik serta teman satu angkatan dan utuk Almamater Universitas Muhammadiyah Mataram. Dan orang-orang yang tidak bisa saya sebut satu persatu saya ucapkan terima kasih atas dukungannya selama saya mengerjakan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh...

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat RahmatNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya, yang berjudul “**Upaya Kantor Pertanahan Kabupaten Dompu dalam Peningkatan Pelayanan di Masyarakat Melalui Larasita (Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah)**” walaupun dalam bentuk yang sederhana.

Proposal skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram. Keberhasilan penulisan proposal ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung peneliti baik moril dan materil. Maka dengan ketulusan hati, saya selaku penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak sebagai berikut :

1. Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram Bapak Dedy Iswanto, S.T., MM dan Wakil Dekan 2 Amin Sales, S.Sos, M.Si.
4. Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
5. Mardiah, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing I.
6. Abdul Kharis, SE., M.M selaku Dosen Pembimbing II.

7. Para dosen yang telah memberikan ilmu, membimbing serta didikan yang sangat berharga selama masa perkuliahan di Program Studi S1 Ilmu Administrasi Publik, FISIPOL, Universitas Muhammadiyah Mataram.
8. Orang tua beserta keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil bagi penulis agar dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan baik.

Mohon maaf atas segala kekurangan dalam proposal skripsi ini. Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga saran dan masukan yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat penulis hargai. Akhir kata penulis menaruh harapan besar semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh...

Mataram, 15 Agustus 2021

Penulis

UPAYA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN DOMPU DALAM PENINGKATAN PELAYANAN MELALUI LARASITA

Rakib¹, Abdul Kharis², Mardiah³

Mahasiswa¹, Pembimbing², Pembimbing Utama³

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Upaya Kantor Pertanahan Kabupaten Dompu dalam Peningkatan Pelayanan di Masyarakat Melalui Larasita (Layanan Rakyat Sertifikat Tanah). Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif, dengan metode pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Dan informan dalam penelitian ini adalah Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Dompu, Staf Kantor Pertanahan Kabupaten Dompu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Dompu telah melaksanakan upaya peningkatan pelayanan melalui larasita dengan baik dan bertanggung jawab sesuai dengan Perkaban RI No.4 Tahun 2006 tentang struktur organisasi Kantor pertanahan dan SOP kegiatan dan Perkaban RI No.18 Tahun 2009 tentang Larasita. Upaya-upaya yang telah dilakukan yaitu : (1) Sosialisasi tentang arti, fungsi dan manfaat larasita. (2) Pola jemput bola dengan cara mendatangi daerah pelosok dengan mobil larasita. (3) Penerimaan layanan manual bagi masyarakat yang kesulitan dengan penggunaan teknologi. (4) Meringankan beban biaya transportasi masyarakat yang ingin mengurus surat tanah tanpa harus mendatangi Kantor Pertanahan. Sedangkan beberapa faktor penghambat upaya peningkatan pelayanan juga terjadi seperti kekurangan sarana dan prasarana yang memadai selama proses implementasi larasita.

Kata Kunci : Upaya, Pelayanan, Kantor Pertanahan, Larasita.

THE EFFORT OF THE DOMPU DISTRICT LAND OFFICE IN IMPROVING SERVICES THROUGH LARASITA

Rakib¹, Abdul Kharis², Mardiah³

Student¹, First Consultant², Second Consultant³

Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences
Muhammadiyah University of Mataram

ABSTRACT

This study aims to determine how the Dompu District Land Office's efforts in improving community services through Larasita (People's Service of Land Certificates) have fared. A qualitative research method was employed, including a descriptive approach and data collection methods such as observation, interviews, and documentation. The Head of the Dompu Regency Land Office and the Dompu Regency Land Office Staff were the study's informants. The findings revealed that the Land Office of the Dompu Regency had undertaken efforts to improve services through Larasita responsibly and adequately, following the Indonesian Perkaban No.4 of 2006 on the Land Office's organizational structure and SOPs for activities, as well as the Indonesian Perkaban No.18 of 2009 on Larasita. (1) Socialization regarding the meaning, function, and benefits of Larasita are among the efforts made. (2) The ball is usually picked up by visiting rural places in Larasita automobiles. (3) Acceptance of manual services by persons who have a hard time using technology. (4) Reducing the cost of transportation for persons who don't wish to go to the Land Office to get their land certificates. During the Larasita implementation phase, various factors hampered efforts to improve services, including a lack of suitable facilities and infrastructure.

Keywords: Effort, Service, Land Office, Larasita.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
SERTIFIKAT PLAGIASI	v
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Landasan Teori	11
C. Kerangka Berfikir.....	14
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	15
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	15
C. Metode Penentuan Narasumber	15
D. Jenis dan Sumber Data	16
E. Teknik Pengumpulan Data.....	17
F. Teknik Analisis Data.....	18

G. Uji Validitasi Data.....	19
-----------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Tempat Penelitian.....	21
B. Hasil Penelitian.....	26
C. Pembahasan.....	34

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	37
B. Saran.....	38

DAFTAR PUSTAKA.....39

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....41

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 4.1 Jumlah Tenaga Kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Dompu.....	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Berpikir.....	14
Gambar 3.6 Teknik Analisis Data.....	18
Gambar 4.1 Kantor Pertanahan Kabupaten Dompu.....	21
Gambar 4.2 Wawancara dengan Bapak Al-farabi.....	27
Gambar 4.3 Wawancara dengan Bapak Fauzi.....	28
Gambar 4.4 Wawancara dengan Kasubag TU.....	31

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang atau jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab oleh instansi pemerintah maupun swasta, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai konsumen pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Lijan P.Sinambela (2006), mengatakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan bagi masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri. Tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat atau konsumen. Pelayanan publik menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan adalah salah satu indikator kinerja birokrasi suatu lembaga atau organisasi pelayanan publik, baik itu swasta maupun pemerintahan. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, maka di perlukan peningkatan setiap aspek pelayanan. Pelaksanaan pelayanan publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi sebagai pelayanan masyarakat seperti efisiensi dan efektivitas pelayanan, tetapi harus di lihat juga dari beberapa indikator lainnya. Perangkat penunjang lain yang dibutuhkan sebagai penunjang peningkatan pelayanan publik adalah kualitas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat.

Kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dipengaruhi oleh beberapa faktor tertentu, baik faktor yang ada dalam pihak pemerintah sebagai pelaksana layanan, maupun faktor pada masyarakat sebagai penerima layanan. Beberapa faktor yang mempengaruhi peningkatan pelayanan publik di dalam suatu pelayanan biasanya terdapat kendala-kendala yang menyebabkan pelayanan tersebut tidak berjalan dengan maksimal. Lemahnya pelayanan publik menurut Moenir (2015:40) dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain, kurang kesadaran terhadap tugas atau kewajiban, pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, kemampuan pegawai, serta system dan cara kerja yang kurang baik. Untuk itu perlu diperhatikan faktor-faktor pendukung yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan. Faktor itu adalah meningkatkan kemampuan dan keterampilan pekerja dan meningkatkan sarana pelayanan, menurut Moenir (2015).

Beberapa pendapat mengenai peningkatan pelayanan diatas menjadi pedoman bahwa kemampuan dan keterampilan birokrasi pemberi pelayanan menjadi salah satu item penting untuk mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Kurang keterampilan

dan fasilitas penunjang menjadi salah satu faktor tidak efektif dan efisiennya suatu pelayanan publik maka ini menjadi perhatian khusus pemerintah untuk melakukan pengembangan sumber daya manusia demi terwujudnya mutu pelayanan yang baik untuk masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Dalam melaksanakan pelayanan, kemampuan birokrasi untuk menggunakan sarana atau fasilitas pendukung pelayanan seperti menggunakan komputer, berkomunikasi dan lainnya harus dapat memenuhi standar pelayanan atau standar operasional prosedur (SOP).

Pemerintah memiliki peran penting untuk menghadirkan solusi bagi masyarakat tentang penyediaan pelayanan yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat. Akses informasi yang berbasis teknologi merupakan program yang mempermudah masyarakat untuk bisa mendapatkan informasi atau akses pelayanan tentang pelayanan sertifikat tanah dari dinas terkait sehingga dapat menjangkau masyarakat luas yang luput dari akses pelayanan.

Subarsono (2006:142), kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi akan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan, budaya, birokrasi, dan sebagainya. Kompetensi aparat birokrasi merupakan akumulasi dari sejumlah sub variable seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja dan variasi pelatihan yang telah diterima. Sedangkan kualitas dan kuantitas peralatan yang digunakan akan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses dan kualitas keluaran (output) yang akan dihasilkan..

Apabila sebuah organisasi atau lembaga pemerintahan pelayanan publik menggunakan teknologi modern seperti komputer maka metode dan prosedur kerja berbeda dengan ketika

organisasi menggunakan cara kerja manual. Melalui adopsi teknologi modern dapat menghasilkan output yang lebih banyak dan berkualitas yang relatif lebih cepat.

Berdasarkan temuan penelitian awal terlihat bahwa Dinas Pertanahan Kabupaten Dompu masih mengalami permasalahan pelayanan dimana proses pengajuan sertifikat tanah berlangsung lama dan membutuhkan waktu sepuluh hingga dua belas bulan lamanya. Secara nasional, umumnya pembuatan akta tanah hanya memerlukan waktu tiga bulan itupun jika semua berkas atau dokumen pemohon lengkap. Maka dalam hal ini pemerintah melakukan penerapan pelayanan yang berbasis teknologi agar memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan tanpa harus melakukan pendaftaran atau pengajuan langsung di Kantor Pertanahan setempat. Harapan masyarakat yang disandarkan kepada pemerintah sebagai pelayan publik adalah esrtimasi waktu dan prosedur pengajuan sertifikat tanah lebih mudah dan dapat dinikmati oleh masyarakat luas yang tidak terjangkau oleh masyarakat yang tinggal jauh dari pusat pemerintahan..

Berdasarkan permasalahan-permasalahan pengurusan tanah, maka Badan Pertaahan Nasional Republik Indonesia melakukan terobosan untuk pengembangan program yang sesuai dengan realita yang terjadi di masyarakat. Program yang dilaksanakan berbasis teknologi dan layanan administrasi yang dinamakan larasita. Larasita adalah salah satu program dari Kantor Badan Pertanahan Nasional yang menggabungkan teknologi informasi dan pelayanan publik dalam bentuk layanan bergerak. Pusat utama dari program ini yaitu mampu menghapus praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, memberikan kemudahan serta akses informasi yang cepat dan tepat kepada masyarakat umum. Program ini tertuang dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2009 tentang LARASITA .

Berhubungan dengan permasalahan yang terjadi pada tahap observasi awal, maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengangkat judul **“Upaya Kantor Pertanahan Kabupaten Dompu Dalam Peningkatan Pelayanan Di Masyarakat Melalui Larasita (Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah)”**

1.2 Rumusan Masalah

Untuk memberikan uraian yang kompleks mengenai hal tersebut maka penulis akan merumuskan beberapa permasalahan dalam penulisan laporan tugas akhir ini. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada awal BAB , maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana penerapan larasita dalam upaya peningkatan pelayanan di masyarakat?
- 1.2.2 Apa saja hambatan yang dihadapi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten dompu dalam proses implementasi Larasita ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penelitian ini dilakukan yaitu :

- 1.3.1 Untuk mengetahui penerapan larasita dalam upaya peningkatan pelayanan di masyarakat
- 1.3.2 Untuk mendeskripsikan hambatan yang dihadapi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Dompu selama berjalannya Larasita.

1.4 Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, yaitu :

- 1.4.1 Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti, menambah referensi penelitian yang dapat berguna bagi perkembangan ilmu administrasi publik

kedepan khususnya yang berkaitan dengan Upaya Kantor Pertanahan Kabupaten Dompu Dalam Peningkatan Pelayanan Dimasyarakat Melalui Larasita (Layanan rakyat untuk sertifikat tanah).

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan serta pemikiran bagi instansi-instansi terkait dalam pelaksanaan program ini, khususnya bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Dompu.

1.4.3 Manfaat Akademis

Sebagai syarat untuk menyelesaikan studi sarjana (S1) Administrasi Publik di Program Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.





BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam rangkaian penyusunan penelitian ini, peneliti menyertakan beberapa penelitian terdahulu sebagai bahan penunjang, sebagaimana diketahui bahwa dalam kajian pustaka memiliki peran dalam menentukan tujuan dan alat penelitian dengan pemilihan konsep-konsep penelitian yang tepat. Kajian pustaka digunakan sebagai kerangka dasar dalam proses analisa objek yang diteliti, sehingga secara mendasar kajian pustaka memiliki fungsi serta hubungan yang tepat digunakan untuk menjelaskan gejala-gejala dan permasalahan yang diteliti. Untuk menambah referensi terkait dengan penelitian tentang Larasita ini, ada beberapa hasil penelitian terdahulu yang dikutip sebagai berikut :

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Bagus Purnama Lany (2015)	Inovasi Program Pelayanan Sertifikat Tanah (LARASITA)	Kualitatif Deskriptif	Inovasi program pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA ditinjau dari tipologi sektor publik melalui aspek inovasi metode pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari program inovasinya yaitu implementasi dan bidang pelayanannya. Dilihat dari implementasinya yaitu kebijakan baru ini yang dibuat oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN-RI) dalam meningkatkan pelayanan sertifikat tanah melalui program LARASITA diharapkan mampu mendongkrak dan memperbaiki citra Kantor pertanahan dalam memberikan pelayanannya yaitu layanan dilakukan dengan cara sistem jemput bola yang dilakukan oleh pihak Kantor pertanahan Kabupaten Trenggalek kepada masyarakat dengan kondisi geografis atau tempat

				tinggal yang jauh dari pusat kota.
2.	Arif Nur Rohkim (2013)	Evaluasi Pelaksanaan Program Larasita di Kabupaten Grobogan	Kualitatif Deskriptif	Kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Grobogan didalam pelaksanaan program LARASITA sudah cukup baik, karena mampu mencapai 71,8% dari target. Dengan kondisi alam di Kabupaten Grobogan yang sulit jumlah 71,8% menurut peneliti sendiri cukup baik. Dan dari indikator kecocokan , efektifitas, efisiensi dan ketetapan dari data-data yang sudah didapat program LARASITA sangat baik dijalankan di Kabupaten Grobogan.
3.	Asmaniar (2016)	Analisis Kualitas Pelayanan Informasi Badan Pertanahan Nasional Di	Kualitatif Kuantitatif	Kualitas pelayanan informasi Badan Pertanahan Nasional di Kota Makassar melalui program LARASITA dapat dikatakan berkualitas, hal ini didukung dengan adanya hasil klasifikasi mengenai

		Kota Makassar Melalui Program Larasita		kualitas pelayanan yang menempatkan poin berkualitas mendapatkan jumlah tertinggi sebanyak enam puluh tujuh responden dari total Sembilan puluh lima responden. Dan factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan informasi Badan Pertanahan Nasional di Kota Makassar melalui program LARASITA , yaitu ada tarif layanan yang terjangkau, kredibilitas petugas yang ramah dan berpenampilan rapih serta tahapan pelayanan yang cepat.
4.	Irsyad Kurniadi (2015)	Manajemen Pelaksanaan Program Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah (LARASITA) Oleh Kantor Pertanahan Kota	Kualitatif Deskriptif	Manajemen dalam pelaksanaan program layanan rakyat untuk sertifikat tanah (LARASITA) oleh kantor pertanahan Kota Padang telah berjalan cukup optimal dan efektif dilihat dari lima aspek fungsi yang dimiliki Koontz Harold dan Cyril O`donnel, mulai perencanaan dari penyuluhan dan pelaksanaan

		Padang		<p>pelayanan yang sudah baik dirancang tim, pemilihan staf yang tepat sesuai dengan tugasnya oleh tim, pengarahan dan pengkoordinasian yang telah baik dilaksanakan oleh coordinator serta pencapaian tim dalam pelaksanaan pelayanan yang telah dilakukan pada tahun 2014 cukup baik dilaksanakan tim. Beberapa fungsi dari Koontz Harold dan Cyril O`donnel telah cukup baik dilaksanakan oleh tim dalam manajemen pelaksanaan program LARASITA.</p>
--	--	--------	--	--

Dengan adanya penelitian terdahulu di atas dapat menandakan bahwa penelitian ini bukanlah penelitian baru, hanya saja peneliti ingin mengkaji lebih dalam terkait dengan Upaya peningkatan pelayanan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Dompu melalui LARASITA dengan sumber referensi dari peneliti terdahulu karena dalam praktek pelayanan publik banyak indikasi terjadinya penyimpangan serta keluhan masyarakat sebagai objek pelayanan.

2.2 Landasan Teori

Kepuasan pelanggan atau konsumen sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat mendorong terjalinnya hubungan baik antara pemberi pelayanan baik perusahaan maupun instansi dengan konsumen yang diberikan pelayanan. Keberhasilan dari suatu tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan atau instansi bergantung pada tingkat efektif dan efektifitas pelayanan yang diberikan oleh aparat yang bersangkutan. Dalam hal ini penulis akan meneliti terkait dengan pelayanan dimasyarakat melalui Larasita pada kantor pertanahan Kabupaten Dompu.

2.2.1 Pelayanan publik

Pelayanan pada dasarnya dapat artikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok atau organisasi baik langsung/tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berkaitan erat dengan birokrasi pemerintahan, karena salah satu tanggung jawab pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Menurut Saiful Arif (2010:3) Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

1. Undang-Undang Pelayanan Publik

a. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang ini mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah atau koperasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi social, mengurangi kemiskinan, meningkatkan

perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalkan kepercayaan pemerintah dan administrasi publik.

- b. Peraturan Menpan No.15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik, standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Tujuan standar pelayanan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan sejalan dengan kemampuan pelaksana pelayanan sehingga mendapat kepercayaan masyarakat. Dan sasaran standar pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan dan mengimplementasikan standar pelayanan publik dengan baik dan konsisten. Dimana komponen standar pelayanan meliputi penyampaian pelayanan (*service delivery*) dan aktivitas (*manufacturing*).

2.2.2 Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah (LARASITA)

Di Indonesia, sertifikat hak-hak atas tanah berlaku sebagai alat bukti yang kuat sebagaimana ditegaskan dalam pasal 19 ayat 2 huruf C UUPA dan pasal 32 ayat 1 peraturan pemerintah nomor 24 Tahun 1997. Kajian mengenai kekuatan berlakunya sertifikat sangat penting karena pertama, sertifikat memberikan kepastian hukum kepemilikan tanah sehingga dapat mencegah sengketa tanah. Kedua, dengan kepemilikan sertifikat, pemilik tanah dapat melakukan perbuatan hukum apa saja sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan. Selain itu, sertifikat memiliki nilai ekonomi yang tinggi apabila dijadikan

jaminan utang dengan hak tanggungan atas tanah. Guna mendukung terlaksananya tugas dan fungsinya, BPN (Badan Pertanahan Nasional) melakukan salah satu terobosan baru sebagai tahap untuk membantu masyarakat dalam memenuhi berbagai kebutuhannya, yaitu Larasita (Layanan Rakyat Untuk Sertifikasi Tanah). Hal ini didasarkan pada Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2009 tentang Larasita.

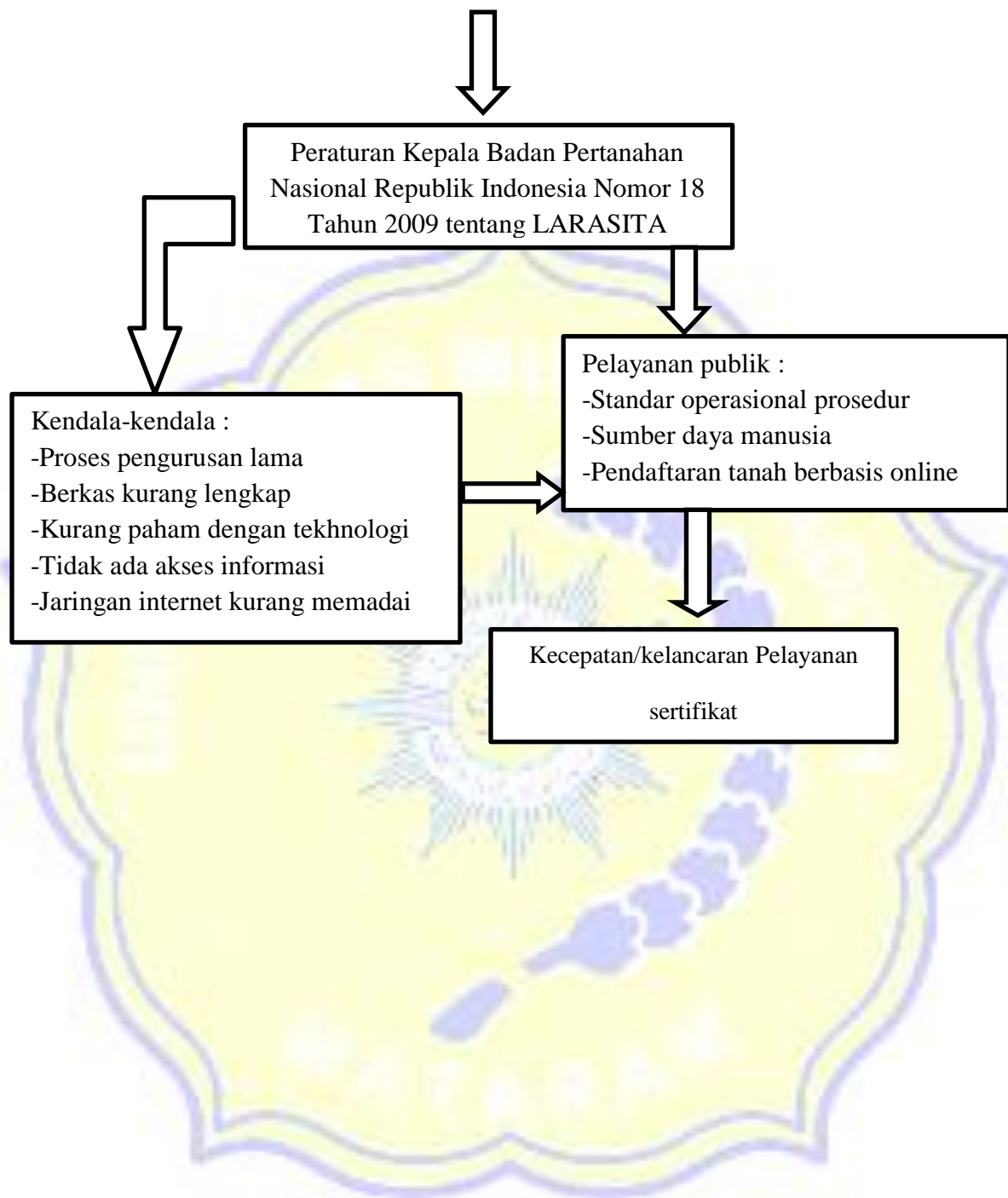
2.2.3 Sertifikat Tanah

Terdiri atas salinan buku tanah dan surat ukur yang asli dijahit menjadi sampul. Buku tanah yaitu dokumen dalam bentuk daftar yang memuat data yuridis dan data fisik suatu objek pendaftaran tanah yang sudah ada haknya. Sedangkan surat ukur adalah dokumen yang memuat data fisik suatu bidang tanah dalam bentuk peta dan uraian.

2.3 Kerangka Berpikir

Gambar 2.3
Kerangka Berpikir

Upaya Kantor Pertanahan Kabupaten Dompu Dalam
Peningkatan Pelayanan Di Masyarakat Melalui Larasita
(Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah)



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Alasan memakai pendekatan kualitatif agar bisa memberikan gambaran tentang upaya kantor pertanahan Kabupaten Dompu dalam peningkatan pelayanan di masyarakat melalui Larasita (Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah) serta memberikan cara atau pendekatan peneliti untuk mendapatkan data serta fakta yang ada. Menurut Irsyad Kurniadi dalam Moeleong (2015:92), Metode kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa deskriptif kualitatif adalah suatu pemecahan masalah atau klasifikasi dengan cara pengumpulan data-data berdasar pada realita yang terjadi di lapangan sehingga dapat dianalisis. Dalam hal ini mendeskripsikan tentang upaya Kantor Pertanahan Kabupaten Dompu dalam peningkatan pelayanan di masyarakat melalui Larasita, yang mencakup usaha yang dilakukan untuk peningkatan pelayanan di masyarakat dan usaha untuk meminimalisir hambatan selama proses implementasi Larasita.

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan April sampai bulan Juni dan lokasi penelitian ini bertempat di Kantor Pertanahan Kabupaten Dompu.

3.3 Metode Penentuan Informan

Menurut Burhan (2007:107), informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi baik tentang dirinya maupun orang lain atau suatu kejadian. Informan penelitian kualitatif berkaitan dengan bagaimana langkah yang ditempuh peneliti agar data atau informasi dapat diperolehnya. Karena itu didalam bahasan ini yang paling penting adalah peneliti “menentukan” informan dan bagaimana peneliti “mendapatkan” informan. Menentukan informan bisa dilakukan oleh peneliti apabila peneliti mampu memahami masalah umum penelitian serta memahami pula anatomi masyarakat dimana penelitian itu dilakukan. Namun apabila peeliti belum memahami anatomi masyarakat tempat penelitian, maka peneliti berupaya agar tetap mendapatkan informan penelitian.

Adapun yang menjadi informan kunci yang tepat dalam memberikan data serta informasi yang akurat mengenai Upaya Kantor Pertanahan Kabupaten Dompu Dalam Peningkatan Pelayanan Di Masyarakat Melalui LARASITA (Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah) adalah sebagai berikut :

1. Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Dompu (satu orang)
2. Staf Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Dompu (dua orang)

3.4 Jenis Data dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

1. Data Primer

Yaitu fakta yang diperoleh langsung melalui penelitian di lapangan, data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan informan.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh peneliti melalui studi kepustakaan, dengan mengkaji dan menelaah buku-buku, undang-undang, kamus, ensiklopedia dan tulisan-tulisan dari internet yang berkaitan dengan objek penelitian.

3.4.2 Sumber Data

Dalam penelitian ini merupakan obyek dimana data dapat diperoleh. Apakah peneliti menggunakan koesioner atau wawancara dalam mengumpulkan data, maka data disebut responden yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan peneliti, baik pertanyaan lisan maupun tertulis. Apabila peneliti menggunakan tehknik observasi maka sumber datanya berupa benda gerak atau proses tertentu.

Sumber data dibagi menjadi tiga bagian yaitu :

1. Informan

Informan dalam hal ini adalah orang yang dapat memberikan informasi lisan tentang sesuatu yang ingin diketahui.

2. Dokumen

Dokumen merupakan bahan tertulis atau benda yang berkaitan dengan suatu peristiwa atau aktivitas tertentu. Dokumen bisa merupakan rekaman atau berkas tertulis seperti arsip, database, surat-surat, dan gambar yang berkaitan dengan suatu peristiwa.

3.5 Tehknik Pengumpulan Data

Suatu karya ilmiah membutuhkan sarana untuk menemukan dana mengetahui lebih mendalam mengenai gejala-gejala tertentu yang terjadi di masyarakat. Dengan demikian kebenaran karya ilmiah tersebut dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Sebagai

tindak lanjut dalam memperoleh data-data sebagaimana yang diharapkan, maka penulis melakukan pengumpulan data berupa :

3.5.1 Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Studi lapangan adalah mengumpulkan data yang dilakukan dengan mengadakan penelitian langsung pada tempat atau objek penelitian, yaitu di Kantor Pertanahan Kabupaten Dompu serta melakukan wawancara dengan masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi tanah.

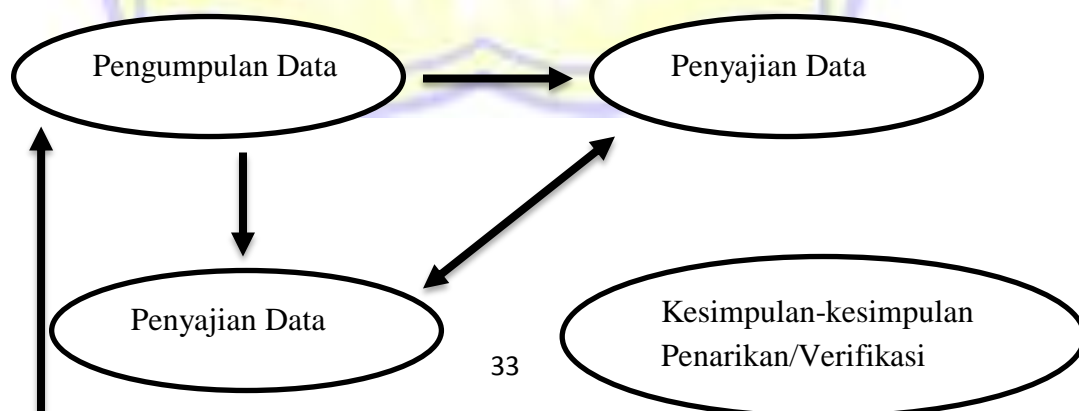
3.5.2 Penelitian Pustaka (*Library Research*)

Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data dengan membaca berbagai buku, jurnal ilmiah, dan dari berbagai sumber lain yang mempunyai keterkaitan dengan materi pembahasan.

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam Sugiyono (2014:91-99), menurut Miles dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan dilakukan secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktivitas analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*

Gambar 3.6
Tekhnik Analisis Data





Sumber Miles dan Huberman (1992:20) Dalam Burhan Bungin (2007:180)

3.6.1 Data Reduction (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci.

3.6.2 Data Display (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman menganjurkan untuk menggunakan cara matrik dan diagram, mereka tidak menganjurkan dalam bentuk naratif untuk menyajikan tema karena dalam pandangan mereka penyajian dalam diagram dan matrik lebih efektif. Namun disini penulis menggunakan dalam bentuk naratif dengan teks yang singkat, padat, dan jelas.

3.6.3 Conclusion Drawing/Verification (Pengarikan Kesimpulan dan Verifikasi)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Menurut Miles dan Huberman, ketiga langkah tersebut dilakukan atau diulangi terus setiap setelah melakukan pengumpulan data dengan tehnik apapun. Dengan demikian, ketiga tahap tersebut harus dilakukan terus sampai penelitian berakhir.

3.7 Uji Validitas Data

Dalam Sugiyono (2015:121-131). Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal),

dependability (reliabilitas), dan *confirmability* (objektivitas). Namun pada kali ini peneliti menggunakan uji kredibilitas.

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan berbagai kegiatan, disini peneliti hanya menggunakan kegiatan trigulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai narasumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

3.7.1 Analisis Kasus Negatif

Kasus negative adalah kasus yang berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Melakukan analisis kasus negative berarti mencari data yang berbeda dengan data yang telah didapatkan. Jika peneliti masih mendapatkan data-data yang berbeda dengan temuan maka peneliti akan merubah temuannya.

3.7.2 Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi merupakan pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti, seperti foto, alat perekam data dalam penelitian kualitatif, seperti camera, handphone, alat perekam suara sangat diperlukan untuk mendukung keabsahan data yang telah ditemukan oleh peneliti.

3.7.3 Member Check

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Untuk mengetahui seberapa jauh data yang telah diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Pelaksanaan *Member Check* dapat dilakukan setelah satu periode pengumpulan data selesai, atau setelah mendapat suatu temuan atau kesimpulan.