PELAYANAN ADMINISTRASI PERTANAHAN DI KECAMATAN KOTA SELATAN KOTA GORONTALO

ARTIKEL JURNAL

LIAN ISMAIL
NIM. D02416302

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
2020

PELAYANAN ADMINISTRASI PERTANAHAN DI KECAMATAN KOTA SELATAN KOTA GORONTALO

Lian Ismail[1], Srihandayani Suprapto[2], Widya Kurniati Mohi[3]
[123]Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Gorontalo
Email : lin.cenk@yahoo.com

Abstract

Land Administration is granting, extension, renewal, transfer, enhancement, combination, separation, division, and assigment of rights, location permits, land use change permits, as well as land designation and use permits. The objektive of research was to determine the land administration service at Kota Selatan sub-district of Gorontalo city. This is a descriptive research. Collecting data was done through interviews, surveys and documentation. The results showed the land administration service at Kota Selatan Sub-district still needs to improve the quality of the service. It is obtained in Indicator: The service procedure unclear and not yet implemented properly therefore coordination is needed; The completion time time is uncertain and often experiences delays so that effective and efficient services are needed; Management costs are not appropriate thus the role of the bureaucracy in this case is very important; The results of the management are in accordance with what was proposed by the community; Incomplete facilities and infrastructure thus additional facilities and Infrastructur are required; The performance of the sub-district apparatus is not as expected, therefore it needs to be improvement.

Keywords: *Land Administration; Public Service; Sub-District*

Abstrak

Administrasi Pertanahan adalah pemberian hak, perpanjangan hak, pembaruan hak, peralihan hak, peningkatan hak, penggabungan hak, pemisahan hak, pemecahan hak, pembebanan hak, izin lokasi, izin perubahan penggunaan tanah, serta izin penunjukan dan penggunaan tanah.. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo. Penelitian ini bersifat deskriptif. Data penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, survey dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo masih perlu meningkatkan kualitas pelayanannya. Dapat diketahui dari Indikator: Prosedur pelayanan belum jelas dan belum terlaksana dengan baik sehingga perlu diadakan koordinasi; Waktu penyelesaian tidak menentu dan sering mengalami keterlambatan sehingga perlu pelayanan yang efektif dan efisien; Biaya pengurusan tidak sesuai sehingga peran birokrasi dalam hal ini sangatlah penting; Hasil pengurusan telah sesuai dengan apa yang diajukan oleh masyarakat; Sarana prasarana yang belum lengkap sehingga diperlukan adanya penambahan sarana dan prasarana dan Kinerja aparatur kecamatan belum sesuai harapan sehingga perlu peningkatan.

Kata Kunci: Pertanahan, Pelayanan Publik, Kecamatan

PENDAHULUAN

Salah satu hal yang mendasar terkait dengan hubungan Pemerintah dengan masyarakatnya adalah fungsi pelayanan. Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapakan, dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sejelompok orang, artinya obyek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi dan kelompok organisasi. (Sianipar, 2012). Pelayanan publik menurut Kurniawan (2005), adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan

Lebih lanjut dijelaskan lagi bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan atau pelanggan. (Daryanto dan Setyobudi, 2014). Selanjutnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat beberapa azas pelayanan yang dijelaskan oleh (Sinambela, 2008), antara lain Transparansi; Akuntabilitas; Kondisional; Partisipatif; Kesamaan Hak dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Dalam Islam, pelayanan merupakan hal yang pelaksanaanya wajib beriringan dengan prinsip syariah , agar pelayanan yang dilakukan dapat tertata sistematis semua pihak terkait wajib memiliki pedoman dan prinsip-prinsip dari ajaran Islam. Di dalam Islam sangat menjunjung keabsahan sebuah pelayanan secara maksimal sehingga dapat memberikan rasa puas kepada konsumen. Dalam hadist dari Anas bin Mali Rahiayallahu ‘Anhu, ia berkata: Rasulullah Shallallahu ‘Alaihi Wasallam bersabda yang berbunyi:

يَسِّرُوْا وَلاَ تُعَسِّرُ وْا وَ بَشِّرُ وْا وَ لاَ تُقَبِّرُوْا

Artinya: “Permudahlah dan jangan persulit, berilah buatlah mereka gembira dan jangan buat mereka lari”.(Muttafaq ‘Alaih)

Beberapa pelayanan yang diberikan Pemerintah sangat beragam misalnya dalam pelayanan terkait dengan bidang pertanahan. Terkait dengan konsep pertanahan Menurut Herman Hermit (2008), administrasi Pertanahan *(land administration)* adalah pemberian hak, perpanjangan hak, pembaruan hak, peralihan hak, peningkatan hak, penggabungan hak, pemisahan hak, pemecahan hak, pembebanan hak, izin lokasi, izin perubahan penggunaan tanah, serta izin penunjukan dan penggunaan tanah.

Tanah tidak dapat diseparasi dari kehidupan rakyat karena tak ada kehidupan tanpa tanah, oleh karenanya tanah sangat penting bagi rakyat. Dewasa ini, pemerintah Indonesia mulai menggalakan pembangunan infrastruktur dan pelayanan, sehingga sangat memerlukan tanah untuk mewujudkannya. Hal ini beriringan dengan kemajuan rakyat yang dipimpin.

Pertanahan (tanah) merupakan suatu kebutuhan yang utama dalam kehidupan manusia. Dalam berkehidupan, manusia selalu

berhubungan dengan tanah, dari tempt tinggal, hinggaakhir kehidupannya yakni dikuburkan. Oleh karena hal itu, tanah merupakan hal yang vital bagi manusia. Tanah juga dapat menimbulakan persengketaan keluarga sehingga mengakibatkan perpecahan. Bahkan hal ini juga pemicu peperangan antar negara disebabkan penentuan batas wilayah.

Selanjutnya bahwa salah satu perangkat daerah tingkat kabupaten/kota yang memiliki peran strategis adalah Kecamatan. Sebagai tolok ukur dalam penyelanggaraan pelayanan publik dan sebagai ujung tombak pelayanan. Wewenang yang diberikan oleh Walikota setidaknya dapat mempererat ikatan antara rakyat dengan pusat pelayanan.

Fungsi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ditingkat kecamatan merupakan satu diantara tugas yang dilaksanakan Kecamatan. Salah satu bentuk pelayanan yang dilaksanakan yakni administrasi pertanahan, disisi lain fungsi kecamatan bersinergi dengan kelurahan dan desa diwilayah kerja Kecamatan, dan instansi yang terkait dibidang pertanahan yakni Badan pertanahan Nasional (BPN).

Berdasarkan hasil penelusuran dan observasi di bagian administrasi pertanahan didapatkan informasi bahwa ada kekosongan pegawai pelayanan di Kecamatan Kota Selatan. Dengan adanya kekosongan pegawai pelayanan tersebut ini mengakibatkan pegawai lain mengambil alih pekerjaan tersebut dan menghabiskan waktu yang lebih lama dalam menyelesaian tugas pelayanan yang semesetinya dapat diselesaikan dengan cepat. Hal ini juga menyebabkan penetapan petugas pada bidang pertanahan di kantor Kecamatan masih belum sesuai dengan latar belakang pendidikan diakibatkan keterbatasan sumber daya manusia.

Banyak hambatan dalam pelayanan pengurusan tanah di Kantor Camat Kota Selatan Kota Gorontalo. Berdasarkan penelusuran awal yang telah dilakukan di Kecamatan Kota Selatan bahwa terdapat beberapa problema mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi pertanahan. Masalah yang didapatkan saat masyarakat ingin memperoleh produk dari administrasi pertanahan masih banyak masyarakat yang belum memahami persyaratan.

Kendala lain dalam yang didapatkan dari pelayanan publik di administrasi pertanahan Kecamatan Kota Selatan yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang belum memenuhi standar baik secara operasional dan fasilitas fisik serta perangkat pendukung lainnya. Kurang terpenuhinya standar tempat menunggu dalam melakukan pelayanan untuk msayarakat.

Berdasarkan kendala-kendala administrasi pertanahan di Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo yang telah dijelaskan , dapat dideskripsikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Kota Selatan belum dapat memberi rasa puas kepada masyarakat.

Riset terkait dengan pelayanan bidang pertanahan telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya,

misalnya penelitian yang dilakukan oleh Abu Hanifa Samsu, (2015), dengan judul penelitiannya berjudul Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Dokumen Pertanahan Di Kantor Kecamatan Tatangan Kota Palu. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tatangan Kota Palu belum terlaksana secara maksimal. Hal ini dibuktikan dengan 5 indikator yang dijadikan tolak ukur dalam penelitian hanya dua fokus kajian yang terpenuhi yaitu indikator daya tanggap (responsiviness) dan indikator empati (empathy). sedangkan indikator lain seperti jaminan (assurance), bukti fisik (tangible) dan kehandalan (reliability) dalam kategori belum berhasil dengan baik.

Selanjutnya penelitian lain ditulis oleh Nur Azizah (2018), dengan judul Peranan Camat Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kecamatan Suradadi Kabupaten Tegal Provinsi Jawa Tengah. Hasil penelitiannya menujukkan bahwa peranan camat sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) masih dibutuhkan dalam pelayanan administrasi pertanahan untuk meningkatkan kepemilikan akta tanah di Kecamatan Suradadi yaitu di antaranya sebagai koordinator pembuatan akta tanah, sebagai mediator pembuatan akta tanah dan sebagai fasilitator pembuatan akta tanah. Peranan camat dalam memberikan pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Suradadi sendiri sudah dapat dikatakan baik. Sebab dalam tugasnya camat melaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku salah satunya mengenai biaya pembuatan akta tanah.

Secara kebaharuan riset yang dilakukan oleh penulis memiliki perbedaan dari segi fokus dan lokus dan juga pendekatan teori yang digunakan. Adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk menganalisis bagaimana Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan memilih lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo. Pertimbangan penetapan lokasi tersebut didasarkan bahwa lokasi tersebut sesuai dengan karakteristik fokus masalah yang diteliti serta dapat dijangkau oleh peneliti dalam melakukan proses penelitian untuk pengumpulan data yang dibutuhkan sesuai dengan permasalahan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa data yang diperoleh akan lebih lengkap, mendalam dan terpercaya serta dapat ditemukan kejadian dalam konteks sosial.

Adapun sumber data dalam penelitian ini dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari sumber informan/*key informan* yang mana dalam penelitian ini ialah sebanyak 9 orang, antara lain : Camat Kota Selatan; Sekcam; Kepala Seksi Pemerintahan; Staf PPAT kecamatan Kota Selatan dan Masyarakat sekitar.

Selanjutnya data sekunder diperoleh dari penelusuran dokumen

terkait dengan kebutuhan penelitian seperti artikel jurnal, artikel prosiding, buku, dokumen peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Adapun Teknik pengumpulan data yang dilaksanakan ialah wawancara, observasi dan dokumentasi di lapangan. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif kualitatif dengan beberapa tahapan yakni Reduksi data *(Data Reduction*), Menampilkan Data (*Data Display*) dan Verifikasi data (*Data Verification*).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Secara Geografis luas wilayah Kecamatan Kota Selatan adalah 3,42 KM^2 Jika dibandingkan dengan luas wilayah Kota Gorontalo, luas Kecamatan ini sebesar 4,33 %. Kelurahan terluas di Kecamatan Kota Selatan adalah kelurahan Limba B. Sedangkan kelurahan dengan luas terkecil adalah kelurahan Biawao. Secara Administratif dibagi menjadi 5 Kelurahan, yang terdiri dari 16 RW dan 60 RT.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan pada kebutuhan masyarakat yang memiliki keinginan pada organisasi terkait dengan prosedur yang telah ditetapkan atau berlaku di organisasi tersebut. Administrasi pertanahan merupakan salah satu aspek yang menjadi kebutuhan masyarakat di Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo. Proses adminstrasi pertanahan di Kecamatan Kota Selatan sangat memerlukan Pemerintah Desa/Kelurahan yang merupakan organisasi yang lebih sering berinteraksi dengan masyarakat. Oleh karena daerah pemerintah desa/kelurahan merupakan tempat masyarakat hidup dan berinteraksi, maka akan menimbulkan permasalahan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisi bagaimana pelayanan administrasi bidang pertanahan yang ada di kantor kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo. Untuk mengetahui hal tersebut dalam penelitian ini menggunakan standar pelayanan publik yang diatur oleh Kemenpan. Standar Pelayanan menurut Kemenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 meliputi:

1. Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan haru ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berikut penjelasan dari hasil penelitian dan pembahasan yang didapatkan :

1. Prosedur Pelayanan

Peningkatan kemakmuran masyarakat disertai pelayanan yang berkualitas meruapakan tujuan dari pengelolaan dan otonomi pertanahan. Untuk memenuhi tujuan yang dimaksud oleh pemerintah dilakukan catur tertib pertanahan. Catur tertib pertanahan meliputi hukum dan administrasi pertanahan, penggunaan dan pemeliharaan tanah serta lingkungan hidup.

Badan yang melaksanakan catur tertib pertanahan adalah dari beberapa departemen, hal ini dikarenakan Badan Pertanahan Nasional harus melakukan lintas departemen untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tata tertib pertanahan merupakan salah satu catur tertib yang merupakan hal yang mendesak untuk diselesaikan oleh Badan Pertanahan Nasional.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan di kecamatan Kota Selatan, pihak Badan Pertanahan Nasional Gorontalo harus bersinergi dengan pemerintah Kecamatan Kota Selatan dalam menyelenggarakan administrasi pertanahan disertai dengan sinkronisasi dengan pihak Kelurahan.

Sinergitas antara Badan Pertanahan Nasional, Pemerintah Kecamatan serta Pemerintah Kelurahan dapat menjadi data yang ada menjadi sinkron antara satu dengan lainnya. Bersesuian dengan (Pasal 36 ayat (2) PP Tahun 1997). Berdasarkan Pasal 95 ayat (1) akta yang dirujuk adalah Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala BPN Nomor 3 Tahun 1997. Pemerintah Kecamatan Kota Selatan mempunyai tugas dalam administrasi pertanahan sebagai pembuat akta tanah. Akta tanah merupakan bukti dilaksanakannya perbuatan hukum bersangkutan dengan hak tanah termasuk pendafatarn hak tanah maupun hibah. Camat memilik peran sebagai pihak yang bertanggungjawab mengenai perbuatan hukum mengenai tanah tersebut. Adapun perbuatan hukum yang dimaksud adalah transaksi tanah terkait jual beli, hibah dan penukaran, pembagian hak, akuisisi perusahaan, hak bersama, hak pakai, penyerahan hak tanggungan, serta penyerahan hak kuasa. Sebagai oraganisasi yang mengelola sinkronisasi data awal, pemerintah kelurahan/desa haru memelihara data-data yang ada serta memastikan data yang ada tersinkronisasi dengan data yang ada di kecamatan. Terkait dengan pemeliharaan data, ada beberapa masalah yang muncul yakni mengenai jual beli tanah serta warisan. Dua hal tersebut adalah hal yang sering terjadi dan memunculkan masalah mengenai pemeliharaan data anatara pemerintah kelurahan/desa dengan pemerintah kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo,.

Hal ini juga telah dijelaskan Pasal 1 No. (12) PP No.24 Tahun 1997 telah dijelaskan tentang pemeliharan data mengenai administrasi pertanahan untuk pendaftaran tanah adalah kegiatan pendaftaran tanah dalam menyinkronkan antara data fisik serta data yuridis dalam bentuk daftar nama dan tanah, , surat ukur , peta, buku dan sertifikat tanah serta perubahan-

perubahan yang muncul nantinya. Hal tersebut yang menjadi dasar pokok bagi pemerintah kecamatan dalam menyelenggarakan administrasi di Kecamatan Kota Selatan.

Adapun fokus utama pelayanan dalam penyelenggaraan administrasi pertanahan di Kecamatan Kota Selatan berdarkan arahan dari Kepala Seksi Pemenrintahan yakni:

a. Akta Jual-Beli
b. Akta Tukar-Menukar
c. Akta Hibah
d. Akta Pemasukan ke dalam Perusahaan
e. Akta pembagian hak bersama
f. Akta pemberian hak tanggungan
g. Akta pemberian hak guna bangunan atas tanah hak milik
h. Akta pemberian hak pakai atas tanah hak milik

Berdasarkan informasi yang dihimpun dari para informan, yang menjadi Pejabat Pembuat Akta Tanah juga adalah pemerintah kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo. Adapun yang menjadi persyaratan ataupun berkas yang harus dipersiapkan oleh masyarakat sebelum melakukan administrasi pertanahandi Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo yakni:

1. Surat /Blanko Permohonan
2. Identitas Pemohon
3. Identitas Kuasa/Surat Kuasa (apabila dikuasakan)
4. SPPT PBB (NJOP)
5. Syarat-Syarat lain yang berfokus pada jenis urusan.

Pelaksanaan pendaftaran yang tersistematis merupakan satu diantara cara yang efisien dalam menyelenggarakan administrasi pertanahan. Namun hal ini juga bisa memunculkan halangan seperti mengenai pendanaan. Karena dalam mewujudkan administrasi membutuhakan pendanaa yang lebih dari cukup.

Berdasarkan hasil penelitian dari pelayanan administrasi pertanahan yangdiselenggarakan di kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo, proses adminstrasi pertanahan di Kecamatan Kota Selatan sangat memerlukan Pemerintah Desa/Kelurahan yang merupakan organisasi yang lebih sering berinteraksi dengan masyarakat. Oleh karena daerah pemerintah desa/kelurahan merupakan tempat masyarakat hidup dan berinteraksi, maka akan menimbulkan permasalahan.

Undang-undang Pokok Agraria (UUPA) serta Undang-undang Penataan Ruang (UUPR) merupakan kebijaksanaan dalam menyelenggarakan administrsi pertanahan. Selaku hukum publik, UUPA menjadikan pemerintah berwenang dalam menyelenggarakan politik pertanahan. Sedangkan selaku hukum perdata UUPA menjadi pemerintah berwenang mengenai pemegang hak tanah anatara lain pemanfaatan dan penjualan tanah serta pemberian hak tanggungan.

2. Waktu Penyelesaian

Hal yang selalu menjadi tonggak pelayanan adalah mengenai waktu yakni mengenai pengefektivan para

petugas pelayanan dalam melayani masyarakat. Hal ini ditinjau dari kesesuaian waktu serta biaya yang dibutuhkan dalam administrasi pertanahan. Dalam hal ini bebagai slogan di keluarkan guna mencerminkan kualitas pelayanan, namun tidak beriringan dengan kualitas yang seharusnya diberikan kepada masyarakat.

Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai peran yang penting dalam penyelenggaraan administrasi pertanahan di Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo. Hal ini karena, Kepala Seksi Pemerintahan lah yang akan menjelaskan mengenai prosedur yang telah ditetapkan kepada masyarakat yang akan mengurus administrasi pertanahan di Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo.

Pengefektifan serta efisiensi dari petugas pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo diperlukan agar dapat memberi rasa puas terhadap masyarakat mengenai penyelenggaraan administrasi pertanahan. Petugas yang bekerja lambat dan santai dalam mengurus administrasi pertanahan menjadikan prose pengurusan administrasi pertanahan memerlukan yang lebih lama.

3. Biaya Pelayanan

Pemberian sosialisasi maupun penyuluhan kepada masyarakat yang ada di kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo mengenai pembiayaan terkait administrasi pertanahan sangat diperlukan sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman. Akuntabilitas dari pemerintah dalam penyelenggaraan administrasi pertanhan sangat diperlukan. Oleh karena itu, pemberitahuan lebih awal mengenai biaya pengurusan administrasi pertanahan harus dilakukan.

4. Produk Pelayanan

Masyarakat memiliki hak atas rasa puas dari pelayanan administrasi pertanahan yang dilakukan dan petugas pelayanan memiliki kewajiban dalam memenuhi hak tersebut. Dalam penyelenggraan administrasi pertanahan, masyarakat membutuhkan kejelasan tentang hasil dari pengurusan tersebut dalam bentuk akta tanah. Oleh karena itu, pemerintah Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo wajib memberikan kejelasan dari akta tanah mereka.

5. Sarana dan Prasarana

Penyelenggaraan administrasi pertanahan beriringan dengan perkembangan zaman. Perlunya peningkatan sarana prasarana administrasi pertanahan dengan melakukan penambahan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan administrasi pertanahan di Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo. Ditunjang oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terutama Pelayanan Publik Poin 7 tentang Kelengkapan maupun ketersediaan dalam hal Sarana dan Prasarana.

Adapun hal yang diperlukan kecamatan Kota Selatan Kota

Gorontalo dalam peningkatan administrasi pertanahan adalah penambahan perngkat computer untuk membuat sinkronisasi data yang tersistemati dengan pemerintah kelurahan dengan ditunjang dengan jaringan internet yang cepat.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Dari Perlunya rasa peduli terhadap sekitar disertai dengan rasa peka terhadapt masyarakat sekitar diperlukan di zaman globalisasi saat ini. Cepatnya arus informasi menjadikan negara-negara sudah seperti tak memiliki sekat satu dengan lainnya. Hal ini mebuat terjadinya peningkatan tuntutan dari masyarakat mengenai hal yang harus mereka peroleh. Untuk menghadapi masalah tersebut maka diperlukan peningkatan Sumber Daya Manusia agar dapat tercipta petugas penyelenggaran adminitrasi pertanahan yang dapat member rasa puas pada masyarakat terutama di Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo.

Dengan pendidikan formal maka sumber daya manusia yang ada di Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo dapat meningkatkan kemampuan petugas administrasi pertanahan serta beriringan dengan penunjangan pada pendidikan non formal. Pendidikan formal didapatakn dengan pendidikan tinggi sedangkan non formal bisa didapatkan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan berkaitan dengan adminitrasi pertanahan.

Hal lain dalam penyelenggarana administrasi yang perlu di perhatikan adalah kedisiplinan. Disebabkan masih kurangnnya kesadaran atas hal tersebut dan tidak saling mengingatkan membuat hal itu menjadi lumrah. Oleh sebab itu, peneguran diperlukan dalam meningkatn kualitas pada penyelenggaraan administrasi pertanahan di Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan administrasi pertanahan prihal pembuatan akta tanah di kantor kecamatan kota selatan belum jelas dan belum terlaksana dengan baik sehingga perlu diadakan koordinasi dengan pihak kelurahan serta Badan Pertanahan Nasional Kota Gorontalo. Oleh karena itu diperlukan sosialisasi pada masyarakat terkait administrasi pertanahan. Kinerja aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi pertanahan prihal pembuatan akta tanah juga belum sesuai harapan namun dapat ditingkatkan dengan jalan pendidikan formal dan non formal diakibatkan karena masih kurangnya sumber daya manusia yang bertugas di bagian administrasi pertanahan. Akan tetapi staf yang bertugas sudah memiliki pendidikan yang sesuai bidang tersebut. Staf yang sedikit ini mengakibatkan kurangnya sarana prasarana khususnya di lokasi pengukuran .Oleh karena sarana prasarana di kantor kecamatan Kota Selatan untuk pelayanan administrasi prihal pembuatan akta tanah belum lengkap maka sangat diperlukan adanya penambahan sarana dan

prasarana kantor untuk mendukung pelayanan tersebut kepada masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian untuk pemerintah Kota Gorontalo khususnya aparat Kecamatan Kota Selatan dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan Administrasi Pertanahan kepada masyarakat.

1. Pada Pemerintah Kecamatan Kota Selatan

Dengan pendidikan formal maka sumber daya manusia yang ada di Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo dapat meningkatkan kemampuan petugas administrasi pertanahan serta beriringan dengan penunjangan pada pendidikan non formal. Pendidikan formal didapatakn dengan pendidikan tinggi sedangkan non formal bisa didapatkan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan berkaitan dengan adminitrasi pertanahan. Selain itu diperlukan juga sinergitas dengan Badan Pertanahan Nasional Kota Gorontalo.

2. Pada Masyarakat

Untuk masyarakat Kecamatan Kota Selatan Aparat pemerintah Kecamatan Kota Selatan diberi edukasi mengenai persyaratan dan sistematika dalam proses administrasi pertanahan.

DAFTAR PUSTAKA

Agung Kurniawan, (2005). Transformasi Pelayanan Publik Yogyakarta: Pembaruan

.Azizah, N. (2018). Peranan Camat Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kecamatan Suradadi Kabupaten Tegal Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal MSDM Vol. 5*, No. 1.

Daryanto dan Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayana*n. Yogyakarta : Gava Media.

Hermit, H. (2008). *Cara Memperoleh Sertifikat Tanah Hak Milik, Tanah Negara dan Tanah Pemda*. Bandung: CV. Maju Mundur.

Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ratminto dan Winarsih. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Samsu, A. H. (2015). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Dokumen Pertanahan Di Kantor Kecamatan Tatanga Kota Palu. *e-Jurnal Katalogis, Vol. 3* No. 1. ISSN: 2302-2019.

Sianipar . (2012) . Manajemen Pelayanan Masyarakat, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia

Sinambela, L. P. 2008. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik..