

KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH UNTUK PERTAMA KALI SECARA SPORADIK DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BANDUNG

Disusun oleh : **Ami Priatna**

ABSTRAK

Penulisan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung, untuk mengetahui pula hal-hal yang menjadi hambatan atau kendala dalam pelaksanaan pelayanan serta untuk mengetahui upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanannya.

Penulisan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada berbagai sumber, baik sumber primer maupun sumber sekunder dan pada berbagai, observasi atau pengamatan, wawancara, dan pemanfaatan dokumen, kemudian menganalisis data menyajikan data dan menarik kesimpulan.

Berdasarkan proses penelitian dan temuan penelitian, diperoleh hasil bahwa untuk kualitas pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik memiliki kekurangan pada dimensi assurance (jaminan), yaitu masih banyaknya waktu penyelesaian berkas permohonan yang tidak sesuai standar operasional prosedur yang ditetapkan dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, dimana berkas permohonan pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik, waktu pengerjaannya adalah 98 hari dan pada dimensi tangible (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), empathy (empati) yang berkaitan dengan perilaku, kemampuan petugas serta kenyamanan tempat pelayanan dan fasilitas penunjang, alat bantu pelayanan peneliti rasa cukup memadai, hanya ada temuan bahwa ada kekurangan pegawai di seksi survei dan pemetaan.

Hambatan utama berkas permohonan adalah pada saat pengumpulan data fisik dan pengumpulan data yuridis, sedangkan upaya yang dilakukan adalah membuat nota dinas dari seksi penetapan hak dan pendaftaran ke seksi survei dan pemetaan berisi daftar nominatif berkas-berkas permohonan pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik yang belum selesai produk peta bidang tanahnya, kemudian memberitahukan secara langsung kepada pemohon untuk melengkapi berkas permohonannya baik melalui telepon atau surat, memaksimalkan pegawai yang ada dan mengatur jadwal kerja pegawai mengingat tidak hanya pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali saja yang dilayani, melainkan banyak permohonan lainnya.

Kata Kunci :Kualitas pelayanan, Pendaftaran tanah, Sporadik

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kewajiban Pemerintah untuk melaksanakan pendaftaran tanah yang ada di seluruh Indonesia, di samping bagi pemegang hak untuk mendaftarkan hak atas tanah yang ada padanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan Undang-Undang Pokok Agraria tersebut, maka dibuatlah Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 sebagai penyempurnaan dari Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1961 tentang Pendaftaran Tanah dan Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

Pendaftaran tanah secara sporadik merupakan kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali mengenai satu atau beberapa obyek pendaftaran tanah dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa/kelurahan secara individual atau massal. Pendaftaran tanah secara sporadik ini inisiatif berasal dari masing-masing pemilik tanah. Pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik merupakan pelayanan rutin di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung dan berdasarkan data yang ada rata-rata kurang lebih sekitar 150-200 berkas permohonan Pendaftaran Tanah untuk Pertama Kali secara sporadik yang masuk setiap bulannya melalui loket pendaftaran, hanya saja masih ada beberapa hal yang menjadi kendala atau permasalahan, di antaranya :

1. Tidak semua orang atau pemohon memahami persyaratan yang harus diisi atau dilampirkan, contohnya untuk mengisi warkah surat keterangan riwayat tanah pemohon harus ke kantor Desa/Kelurahan terlebih dahulu dan petugas loket memang harus menjelaskan sebaik mungkin agar pemohon memahami kemudian bisa memenuhi persyaratan yang diminta, sehingga tidak terkesan bolak-balik ke loket pendaftaran

2. Mengenai waktu penyelesaian permohonan, hal ini masih belum bisa ditentukan walaupun sudah ada standarnya, karena setiap berkas yang masuk problematika atau masalahnya berbeda, bisa terjadi masalah pada saat pengukuran atau pengumpulan data fisik, atau bisa ada masalah pada saat penelitian data yuridis, hal tersebut akan mempengaruhi waktu penyelesaian permohonan yang standarnya 98 hari kerja, pada akhirnya menjadi lebih dari itu. Kedua hal tersebut akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung kepada masyarakat ?
2. Hal-hal apa saja yang menjadi penghambat dalam pelayanan pendaftaran tanah pertama kali secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung ?
3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan dalam pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan penelitian yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung
- b. Untuk mengetahui hal-hal apa saja yang menjadi penghambat dalam pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung

- c. Untuk mengetahui upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian lebih lanjut guna memberikan kontribusi yang konstruktif dalam studi ilmu administrasi negara, terutama menyangkut kualitas pelayanan pendaftaran tanah dan sebagai bahan referensi bagi mereka yang berkeinginan untuk melakukan penelitian lanjutan pada bidang yang sama

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian administrasi dan Administrasi Negara/Publik

Apa itu administrasi? Kata “administrasi” yang kita kenal saat ini di Indonesia berasal dari kata *administrare* (latin: *ad* = pada, *ministrare* = melayani). Dengan demikian ditinjau dari asal kata, administrasi berarti “memberikan pelayanan kepada”. Kata “administrasi” juga berasal dari kata “*administration*” (*to administer*). Kata *to administer* dapat berarti *to manage* (mengelola) dan *to direct* (menggerakkan) ini berarti administrasi merupakan kegiatan mengelola atau menggerakkan.

Kata “administrasi” juga dapat berasal dari Bahasa Belanda, *administrative* yang pengertiannya mencakup *stelselmatige verkrijging en verwerking van gegeven* (tata usaha), *bestuur* (manajemen organisasi) dan *beheer* (manajemen sumberdaya), dari asal kata ini administrasi mencakup kegiatan penatausahaan dan manajemen.

Sebagai ilmu, administrasi mempunyai berbagai cabang, yang salah satu di antaranya adalah administrasi negara. Administrasi negara juga mempunyai banyak sekali definisi, yang secara umum dapat dibagi dalam dua kategori. Pertama, definisi yang melihat

administrasi negara hanya dalam lingkungan lembaga eksekutif saja. Kedua, definisi yang melihat cakupan administrasi negara meliputi semua cabang pemerintahan dan hal-hal yang berkaitan dengan publik. Mengenai konsep administrasi negara Sudriamunawar (2012:7-8) mengemukakan bahwa :

“Pada dasarnya ilmu administrasi negara adalah mempelajari seluruh kegiatan atau proses mengenai kerjasama diantara masyarakat untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh negara. Kegiatan yang berupa kerjasama tersebut, sifatnya umum dalam arti telah ada sejak jaman dahulu sampai sekarang. Kerjasama itu sendiri sifatnya dapat menjurus pada pencapaian tujuan pribadi dan dapat pula menjurus pada tujuan masyarakat”.

2. Konsep Pelayanan

Menurut Lovelock dalam Hardiansyah (2011 : 10) bahwa “*Service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Melengkapi hal tersebut Sedarmayanti (2012 : 79) menyatakan ukuran pelayanan dapat dilukiskan pada dimensi pelayanan pelanggan (masyarakat), diantaranya :

- a. Fasilitas dan peralatan fisik;
- b. Perhatian;
- c. Bantuan tepat pada waktunya;
- d. Keyakinan pengetahuan tenaga kerja;
- e. Kinerja yang dapat dikendalikan dan tepat”.

3. Kualitas Pelayanan

Fandi Tjiptono dalam Hardiansyah (2011 : 40) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai :

- a. Kesesuaian dengan persyaratan;
- b. Kecocokan untuk pemakaian;
- c. Perbaikan berkelanjutan;
- d. Bebas dari kerusakan/cacat;
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar;
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan”.

Untuk dapat menilai bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, maka perlu adanya kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan yang diberikan dikatakan baik atau buruk. Menurut Zeithaml et. al. dalam Hardiansyah (2018 : 63) bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangibel* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (Ketang-gapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka peneliti dapat kemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat tercapai apabila pemberi layanan memperhatikan dan menjalankan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang diinginkan oleh konsumen atau masyarakat. Dengan demikian, maka perbaikan kualitas pelayanan hendaknya dilakukan secara terus menerus.

4. Relevansi Masalah Penelitian dengan Administrasi Publik

Aparatur pemerintah dituntut untuk memiliki kemampuan yang baik berupa pengetahuan dan keterampilan serta sikap perilaku yang pantas sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan. Terutama jika dikaitkan dengan tugas pokok dan fungsinya sebagai pemberi layanan kepada masyarakat, maka kemampuan aparatur sangat berperan penting dalam menentukan dalam pencapaian kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal ini diangkat mengenai pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung, yang mana *output* secara administratifnya adalah kepemilikan sertifikat tanah.

Dengan demikian, maka makna sertifikat tanah merupakan bukti alas hak yang kuat bagi kepemilikan tanah dalam rangka memberikan jaminan kepastian hukum di bidang pertanahan serta terjaminnya tertib administrasi di bidang pertanahan menjadi tampak dan dirasakan artinya baik bagi masyarakat maupun pemerintah.

OBJEK DAN METODE ENELITIAN

A. Obyek Penelitian

Objek penelitian dalam hal ini adalah kualitas pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung yang beralamat di Komplek Perkantoran PEMDA Kabupaten Bandung.

Tlp. (022) 5891811 s/d 5891810
Fax. 5891811 Soreang, *e-mail* : kab-bandung@bpn.go.id.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka penelitian ini menggunakan rancangan atau metode penelitian kualitatif untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung. Untuk penelitian dengan metode kualitatif yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen.

C. Parameter

Pada penelitian kali ini yang akan dibahas adalah, kualitas pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung, maka dari itu dilakukan pengoperasionalan teori yang ada dalam setiap variabel penelitian ke dalam faktor-faktor yang lebih konkrit. Dikarenakan variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, maka dari itu peneliti memilih teori dari Zeithaml et. al. dalam Hardiansyah (2018 : 63) bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangibel* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

HASIL PENELITIAN

1. Analisa kualitas pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung

Pemohon memasukkan berkas melalui loket pelayanan, setelah diperiksa dan dinyatakan lengkap oleh petugas, pemohon akan menerima tanda terima dan surat perintah setor biaya layanan untuk kemudian pemohon bayar melalui Bank BJB. Setelah biaya layanan dibayar oleh pemohon, maka pemohon bisa pulang dan menunggu dihubungi oleh petugas ukur Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung, dikarenakan berkas permohonan akan masuk ke Seksi Pengukuran terlebih dahulu untuk kemudian dilakukan pengaturan jadwal pengukuran dengan pemohon sebagai tahapan dari proses pendaftaran tanahnya.

Setelah dilaksanakan pengukuran ke lapangan dalam rangka pengumpulan data fisik, maka petugas ukur akan mengolah data tersebut dan hasil akhirnya berupa peta bidang tanah dan surat ukur. Kemudian berkas permohonan akan masuk ke Panitia A untuk diteliti data yuridisnya, hasilnya berupa risalah penelitian data yuridis yang ditandatangani Panitia A. Setelah itu berkas permohonan akan diumumkan selama satu bulan berdasarkan pasal 88 ayat 1 poin b Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak atas Tanah, Satuan Rumah Susun dan Pendaftaran tanah. Setelah masa pengumuman habis, maka berkas permohonan akan mendapat pengesahan untuk diterbitkan hak atas tanahnya kemudian dicetak sertifikat dan diperiksa kembali oleh Kasubsi Pendaftaran Hak Tanah dan diparaf, kemudian diperiksa dan diparaf oleh Kepala Seksi Penetapan hak dan pendaftaran, terakhir diperiksa dan ditandatangani Kepala Kantor. Berkas permohonan pun selesai di proses, produk akhir berupa sertifikat tanah akan diserahkan kepada pemohon melalui loket penyerahan.

DATA BERKAS PERMOHONAN PENDAFTARAN TANAH UNTUK PERTAMA KALI SECARA SPORADIK

Tahun	Dalam proses
2017	337
2018	363
2019	773
2020	1265
2021 Januari s/d 27 Agustus 2021	1614

Sumber : KKP Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung, Agustus 2021.

Tabel tersebut menerangkan bahwa sampai saat ini, masih ada berkas dalam proses yang belum selesai, yang menjadi alasan berkas belum selesai itu ada dua hal utama, yaitu permasalahan pada saat pengumpulan data fisik dan permasalahan pada saat pengumpulan data yuridis. Dua hal itulah yang membuat berkas permohonan pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik sulit untuk bisa selesai sesuai dengan SOP.

2. Hambatan dalam Pelayanan Pendaftaran Tanah untuk Pertama Kali Secara Sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung

Peneliti mencoba mengurai hambatan atau kendala dalam pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik yang dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung, setelah peneliti melakukan observasi atau pengamatan, wawancara dan pemanfaatan dokumen, yang peneliti temukandiantaranya :

- Bahwa persyaratan permohonan untuk pendaftaran tanah pertama kali cukup banyak dan harus koordinasi dengan Kepala Desa/Lurah, PPAT, DISPENDA, Kantor Pajak, tetangga batas tanah
- Bahwa dalam proses pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik ini, setelah berkas masuk ke loket dan pemohon menerima resi pendaftaran atau tanda terima pendaftaran dan

- membayar biaya pendaftaran, masalah utama itu ada dalam proses penyelesaian berkas permohonan, yaitu pada saat pengumpulan data fisik atau pengukuran bidang tanah oleh petugas ukur dan dalam proses penelitian data yuridis oleh Panitia A, karena apa yang telah dilampirkan oleh pemohon dalam berkas permohonan akan dicek Kembali ke lapangan oleh petugas ukur dan oleh Panitia A kebenarannya
- c. Bahwa dalam proses pengumpulan data fisik atau pengukuran bisa terkendala pada pengukurannya sendiri apabila terjadi sengketa batas tanah atau sengketa kepemilikan tanah atau pemohon belum memasang patok batas tanah dan pada proses penyelesaian peta bidang tanah dan surat ukur yang masih melewati waktu standar operasional prosedurnya yaitu selama 10 hari, dan juga ada kekurangan sumber daya manusia di seksi survei dan pemetaan
 - d. Bahwa dalam proses penelitian data yuridis oleh Panitia A waktu standar operasional prosedurnya yaitu selama 14 hari apabila berkas tidak ada kekurangan, namun apabila ada kekurangan maka waktu SOP itu akan terlewat juga, kekurangan data yuridis itu bisa berupa kekurangan secara administrasi atau Ketika diteliti oleh Panitia A ternyata ada sengketa kepemilikan tanah, hal tersebut akan membuat berkas permohonan jadi tertunda dan tidak bisa selesai sesuai SOP
 - e. Bahwa pelayanan di Kantor Pertanahan tidak hanya melayani pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik saja, melainkan banyak pelayanan yang lainnya, ada pula program strategis nasional, yang mana menurut peneliti ada kelebihan beban kerja, artinya diperlukan tenaga kerja tambahan supaya semua pelayanan maupun program dapat terlaksana dengan baik
 - f. Bahwa berdasarkan data di aplikasi Komputerisasi Kegiatan Pertanahan Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung, masih ada berkas-berkas permohonan pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik yang masih dalam proses atau belum selesai, adapun untuk berkas-berkas yang sudah selesai, waktu penyelesaiannya melewati waktu standar operasional prosedurnya, yaitu 98 hari
3. Upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung

Secara khusus upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung, yaitu dengan mengumpulkan dan memilah berkas-berkas tersebut, membuat daftar nominatifnya, apabila ada yang belum selesai peta bidang tanahnya maka seksi penetapan hak dan pendaftaran akan membuat nota dinas ke Seksi Survei dan Pemetaan supaya berkas-berkas yang belum selesai peta bidang dan surat ukurnya agar segera diselesaikan, kemudian seksi penetapan hak dan pendaftaran pun akan memberitahu pemohon secara langsung, atau melalui telepon atau melalui surat untuk berkas-berkas yang memiliki kekurangan kelengkapan berkas secara administrasi, agar segera dilengkapi supaya berkas permohonannya bisa cepat selesai.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Peneliti telah melakukan penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung, dengan mengambil judul penelitian tentang : “KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH UNTUK PERTAMA KALI SECARA SPORADIK DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BANDUNG”, dengan menggunakan operasional

parameter teori Zeithaml bahwasanya kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *Tangibel* (berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsivines* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati), maka berdasarkan proses penelitian dan temuan penelitian, maka kesimpulan peneliti sebagai berikut :

1. Berdasarkan temuan peneliti ketika melakukan pengamatan, wawancara dan pemanfaatan dokumen, kebanyakan berkas pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung selesai pengerjaan prosesnya tidak sesuai SOP, cenderung melewati waktu SOP. Hal ini jelas mempengaruhi kualitas pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung
2. Dari 5 dimensi, yaitu *Tangibel* (berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsivines* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati), 4 dimensi difokuskan pada petugas pelayanan dan tempat pelayanan dan 1 dimensi pada biaya dan waktu pelayanan, yaitu dimensi *Assurance* (jaminan) yang masih belum berjalan dengan baik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung
3. Untuk persyaratan berkas permohonan pendaftaran tanah untuk pertama kali, pada dasarnya tidak bisa langsung diisi oleh pemohon, melainkan harus koordinasi dengan Kepala Desa/Lurah lokasi tanah tersebut, karena pengisian formulir pendaftaran membutuhkan keterangan dari Desa/kelurahan, membutuhkan tandatangan dan cap Kepala Desa/Lurah, nomor dan tanggal registernya serta tandatangan dua orang saksi yang mengetahui Riwayat tanah yang dimohon
4. Upaya yang dilakukan saat ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik, yaitu melakukan koordinasi dengan membuat nota dinas dari seksi penetapan hak dan pendaftaran ke Seksi Survei dan Pemetaan yang berisi daftar berkas- berkas pendaftaran

tanah untuk pertama kali secara sporadik yang belum selesai peta bidang dan surat ukurnya agar segera diselesaikan oleh Seksi Survei dan Pemetaan supaya berkas permohonannya bisa jalan, kemudian memberitahukan pemohon untuk melengkapi berkas permohonannya baik secara langsung maupun melalui telepon atau surat, agar pemohon melengkapi kekurangan kelengkapan berkas permohonannya supaya berkasnya bisa cepat selesai, karena berkas permohonan pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik itu bisa ada kekurangan kelengkapan pada saat pengumpulan data fisik dan bisa ada kekurangan kelengkapan pada saat penelitian data yuridisnya, berkas permohonan pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik itu, pemeriksaan pertama adalah di loket pelayanan pendaftaran tanpa ada pengecekan ke lapangan, kemudian pemeriksaan kedua pada saat pengumpulan data fisik atau pengukuran maka petugas ukur akan ke lapangan untuk mengukur bidang tanahnya, kemudian pemeriksaan ketiga pada saat penelitian data yuridis oleh panitia A pun akan dilakukan pengecekan ke lapangan untuk kembali meninjau lokasi letak tanahnya dan dilanjut penelitian data yuridisnya di Kantor Desa/Kelurahan untuk memastikan tanah tersebut tidak ada masalah atau bermasalah.

B. Saran

Mengacu pada kesimpulan di atas, maka peneliti akan menyampaikan beberapa saran untuk Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan khususnya Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Untuk Pertama Kali Secara Sporadik, antara lain :

1. Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung harus melakukan analisis beban kerja dengan seksama, agar dapat diukur dengan baik antara beban kerja dengan jumlah pegawai, sudah mencukupi atau belum mencukupi, apakah standar

- operasional prosedur pelayanan sudah tercapai atau tidak.
2. Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung harus menyediakan loket khusus Pelayanan Pendaftaran Tanah Untuk Pertama Kali Secara Sporadik, mengingat pendaftaran tanah pertama kali secara sporadik persyaratannya cukup banyak dan perlu penjelasan yang cukup dari petugas loket
 3. Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung harus menyiapkan petugas khusus dalam pengolahan berkas permohonan pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik, mulai dari petugas ukur pengumpul data fisik dan pembantu ukurnya untuk mengolah data hasil pengukuran, petugas Panitia A dalam pengumpulan data yuridis, petugas khusus ini tidak terbebani oleh tugas Program Strategis Nasional seperti merangkap menjadi pengumpul data fisik dan pengumpul data yuridis di tim PTSL (pendaftaran tanah sistematis lengkap)
 4. Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung harus melaksanakan pengawasan dan pengendalian dengan melakukan evaluasi setiap bulan, untuk peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali secara sporadik, mengingat waktu penyelesaiannya masih banyak yang tidak sesuai standar operasional prosedur, yaitu 98 hari kerja

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku-buku :

- Hardiansyah, 2011, Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta :Gava Media
- Hardiansyah, 2018, Kualitas Pelayanan Publik (Ed.Revisi), Yogyakarta : Gava Media
- Indradi, Sjamsiar Sjamsudin, 2016 Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik, Malang : Intrans Publishing
- Keban, Yeremias. T., 2014, Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori, dan Isu, Yogyakarta : Gava Media
- Moenir, H.A.S., 2000, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta : PT Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J, 2016, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Ed. Revisi), Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Pasolong, Harbani., 2016, Teori Administrasi Publik, Bandung : Alfabeta
- Payne, Adrian., 2001, Pemasaran Jasa, Yogyakarta : Penerbit Andi
- Sedarmayanti., 2012, Good Governance, (Ed.revisi), Bandung : CV.Mandar Maju
- Siagian, Sondang. P., 2008, Filsafat Administrasi, Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Sudriamunawar, Haryono., 2012, Pengantar Administrasi Pembangunan, Edisi Revisi, Bandung : CV Mandar Maju
- Sugiyono, 2016, Metode Penelitian Administrasi, Bandung : CV. Alfabeta

2. Sumber lain :

- Undang-Undang Agraria No. 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Presiden Republik Indonesia
- Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak atas Tanah, Satuan Rumah Susun, dan Pendaftaran tanah
- Peraturan Pemerintah Nomor 128 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional
- Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan.Pertanahan Nasional No. 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah
- Peraturan Kepala Badan.Pertanahan Nasional No. 8 Tahun 2011 tentang Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggara

Pelayanan Publik di Lingkungan
diambil tgl. 10 Agustus 2021
Badan Pertanahan Nasional Republik
Indonesia
Peraturan Kepala Badan Pertanahan
Nasional No. 1 tahun 2010
tentang Standar Pelayanan dan
Pengaturan Pertanahan
Peraturan Menteri Negara Agraria dan Tata
Ruang/Kepala
Badan Pertanahan Nasional No. 7
Tahun 2016 tentang Bentuk dan
Isi Sertipikat Hak Atas Tanah
Peraturan Menteri Negara Agraria dan Tata
Ruang/Kepala
Badan Pertanahan Nasional No.
17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata
Kerja Kantor Wilayah Badan
Pertanahan Nasional dan Kantor
Pertanahan
[https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten
Bandung](https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Bandung) diambil tgl. 07 Agustus
2021 <https://www.atrbpn.go.id>