

**MODEL KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR  
PERTANAHAN KABUPATEN OGAN ILIR PROVINSI SUMATERA  
SELATAN DALAM MENERBITKAN SERTIFIKAT TANAH  
BERBASIS DIGITAL**



**Tim Peneliti:**

**Ketua : Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si / NIDN : 0001057901**  
**Anggota : Dr. Raniasa Putra, S.IP, M.Si / NIDN : 0012057802**  
**Dr. Azhar, SH, M.Sc, LL.M, LL.D / NIDN : 0012057802**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
TAHUN 2022**

## HALAMAN PENGESAHAN PROPOSAL PENELITIAN UNGGULAN KOMPETITIF

1. Judul Penelitian : Model Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor  
Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi  
Sumatera Selatan dalam Menerbitkan Sertifikat  
Tanah Berbasis Digital.
2. Bidang Penelitian : Sosial Humaniora
3. Ketua Peneliti
- a. Nama Lengkap : Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.
  - b. Jenis Kelamin : Laki-laki
  - c. NIP / NIDN : 197905012002121005
  - d. Pangkat/Golongan : Pembina /IVa
  - e. Jabatan Struktural : Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
  - f. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
  - g. Perguruan Tinggi : Universitas Sriwijaya
  - h. Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Ilmu Administrasi  
Negara
  - i. Alamat Kantor : Jl. Palembang-Prabumulih KM.32 Indralaya (OI)
  - j. Telepon/faks : (0711) 580572 / (0711) 580572
  - k. Alamat : Jalan Kebun Bunga Km 9 No.1830 Palembang
  - l. Telepon/HP/E-Mail : 081233436512 / andries\_lionardo@yahoo.co.id
1. Jangka Waktu Penelitian : 1 (satu) Tahun
2. Jumlah biaya yang diterima : Rp. 57.133.500,-  
(Lima Puluh Tujuh Juta Seratus Tiga Puluh Tiga  
Lima Ratus Rupiah)

Mengetahui  
Ketua UPPM Fakultas



Sena Putra Prabujaya, S.AP.,M.AP  
NIP. 198701052015041003

Palembang, 15 Maret 2021

Ketua Peneliti



Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si  
NIP.197905012002121005

## IDENTITAS PENELITIAN

1. Judul Usulan: Model Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Berbasis Digital.
2. Ketua Peneliti:
  - a) Nama lengkap : Dr. Andries Lionardo, S.IP, . M.Si
  - b) Bidang keahlian : Pelayanan Publik dan Komunikasi Organisasi
3. Anggota Peneliti :

No	Nama dan Gelar	Keahlian	Institusi	Curahan Waktu (jam/minggu)
1	Dr. Azhar, SH, M.Sc, LL.M, LL.D	Hukum dan pelayanan publik	FISIP	6
2	Dr. Raniasa Putra, S.IP, M.Si	Administrasi dan Kebijakan Publik	FISIP	6

4. Isu Strategis: Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan
5. Topik Penelitian: Menganalisis secara konseptual Model Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan.
6. Objek Penelitian: Masyarakat yang mengajukan permohonan Pelayanan Pertanahan di Kabupaten Ogan Ilir.
7. Lokasi Penelitian: Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir, Provinsi Sumatera Selatan.
8. Hasil yang ditargetkan: Model Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan dimana luaran penelitian akan berupa publikasi artikel ilmiah pada jurnal internasional bereputasi.
9. Institusi lain yang terlibat: Keterlibatan institusi lain pada penelitian ini bukan sebagai mitra kerjasama melainkan sebagai objek kajian penelitian.
10. Sumber biaya lain: Tidak ada.

## RINGKASAN

Judul penelitian ini adalah Model Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Berbasis Digital. Penelitian ini bertujuan untuk Menemukan Model Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan, serta memberikan strategi inovasi dalam rangka pelayanan publik berbasis digital. Teori yang akan digunakan pada penelitian ini adalah teori Kinerja Organisasi dalam pelayanan publik. Rujukan RIP (Renstra) Penelitian Universitas Sriwijaya penelitian ini berada pada *cluster research* untuk mengatasi masalah-masalah sosial ekonomi masyarakat kaji tindak pada bidang sosial ekonomi, rancang bangun serta pengembangan model interaksi perilaku masyarakat untuk membangun karakter bangsa. *Road-map* penelitian ini juga berjalan searah dengan topik Model Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Informan penelitian ditentukan dengan sesuai dengan tema yang relevan dan masalah penelitian.

**Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan Pertanahan, Kualitas Layanan.**

## DAFTAR ISI

	<b>HALAMAN</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>IDENTITAS PENELITIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah Penelitian.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Urgensi Penelitian Dengan Skema Penelitian Unggulan Kompetitif.....	4
1.6. Keterkaitan Topik Penelitian Dengan Renstra dan RIP Unsri.....	4
<b>BAB II      TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1. Konsep Desentralisasi Pelayanan Publik.....	6
2.2. Konsep Akuntabilitas .....	9
2.3. <i>Road-Map Research</i> (Peta Jalan Penelitian).....	16
<b>BAB III      METODE PENELITIAN.....</b>	<b>12</b>
3.1. Desain Penelitian.....	12
3.2. Unit Analisis Penelitian.....	12
3.3. Penentuan Informan Penelitian.....	14
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	14
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	17
3.6. Teknik Keabsahan Data.....	17
3.7. Teknik Analisis Data .....	18

<b>BAB IV</b>	<b>LUARAN DAN TARGET CAPAIAN.....</b>	<b>19</b>
	4.1. Luaran Penelitian.....	19
	4.2. Target Capaian Penelitian.....	20
<b>BAB V</b>	<b>RENCANA ANGGARAN BIAYA.....</b>	<b>21</b>
	5.1. Anggaran Biaya Penelitian.....	21
<b>BAB VI</b>	<b>JADWAL PENELITIAN DAN IDENTITAS PENELITI.....</b>	<b>22</b>
	6.1. Jadwal Penelitian.....	22
	6.2. Identitas Tim Peneliti.....	23
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>24</b>
	<b>LAMPIRAN PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Adanya perubahan adaptasi baru Revolusi 4.0 dan society 5.0 menghendaki percepatan pelayanan publik oleh masyarakat. Salah satu hal pokok adalah pelayanan kualitas izin pembuatan sertifikat pertanahan. Sikap aparat yang responsif yang demikian dapat dimaklumi karena tanah bagi masyarakat Indonesia merupakan sumber kemakmuran dan juga kesejahteraan dalam kehidupan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tanah bagi masyarakat Indonesia merupakan salah satu hal yang amat penting guna menjamin kelangsungan hidupnya. Menyadari akan fungsi tersebut maka pemerintah berusaha meningkatkan pengelolaan, pengaturan dan pengurusan di bidang pertanahan yang menjadi sumber kemakmuran dan kesejahteraan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

Untuk mengatur tanah-tanah yang ada di Indonesia ini, pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang Pokok Agraria yaitu Undang-Undang nomor 5 Tahun 1960 yang dikeluarkan pada tanggal 24 September 1960. Ketentuan lebih lanjut mengenai Undang-Undang Pokok Agraria ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 tentang pendaftaran tanah, dinyatakan 2 (dua ) kewajiban pokok yaitu :

1. Kewajiban pemerintah untuk melaksanakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia.
2. Kewajiban para pemegang hak atas tanah untuk mendaftarkan hak atas tanah yang dipegangnya.

Dengan pendaftaran hak atas tanah berarti pihak yang didaftar akan mengetahui subyek atas tanah dan obyek hak atas tanah yaitu mengenai orang yang mejadi pemegang hak atas tanah itu, letak tanahnya, batas-batas tanahnya serta panjang dan lebar tanah tersebut. Hasil akhir dari pendaftaran hak atas tanah dinamakan “Sertifikat Tanah”. Untuk mewujudkan harapan-harapan yang ingin dicapai sebagaimana yang telah ditetapkan pada kebijaksanaan catur tertib bidang Pertanahan tersebut, maka dalam kenyataan praktek sehari-hari, kantor pertanahan sebagai institusi resmi pemerintah yang berwenang mengatur dan mengeluarkan sertifikat tanah, dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari tidak luput dari perhatian publik berkaitan dengan kinerja pelayanan yang mereka berikan bagi masyarakat yang menggunakan jasanya.

Permasalahan dalam hal pelayanan tersebut memiliki dimensi yang sangat luas dengan aneka ragam corak pelaksanaan di berbagai keadaan. Barangkali jika kita mampu mengukur kondisi kinerja pelayanan publik, dalam hal ini tentunya bukan hanya pada kantor pertanahan saja tetapi pada setiap institusi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan publik yang berlaku dilingkungan masing-masing, maka hasilnya adalah suatu rasa frustasi yang tidak kunjung habisnya. Kalau kita sebentar pergi ke negara tetangga dan merasakan kinerja pelayanan publik mereka, kiranya rasa frustasi tersebut semakin menjadi-jadi karena seakan-akan untuk kita menjadi sangat tidak mampu memberikan pelayanan yang berkinerja kepada masyarakat.

Adapun kondisi pelayanan publik pertanahan di Kabupaten Ogan Ilir dapat dilihat pada data tabel dibawah ini :

**Tabel 1 :**  
**Kondisi Pelayanan Pertanahan Di Kabupaten Ogan Ilir**

No	Tahun	Permohonan	Penyelesaian	Prosentase
1	2017	290	120	65%
2	2018	196	90	53%
3	2019	324	210	75%
4	2021	215	116	57%
5	2021	98	78	75%
Rata-rata				64%

Sumber: Data Sekunder, 2022.

Data di atas menggambarkan bahwa di masa yang akan datang kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) lebih respon dan akurat dalam melayani tuntutan masyarakat. Permasalahan pelayanan publik dalam pembuatan sertifikasi tanah merupakan salah satu permasalahan pokok bagi institusi tersebut yang harus segera diatasi. Agar tidak mendapat sorotan yang lebih jauh di era digital saat ini, maka kinerja pelayanan di kantor BPN harus segera menemukan model kinerja yang adaptif, sehingga mempermudah hambatan-hambatan yang mempengaruhi kinerja pelayanan pada kantor BPN tersebut.

### **1.2. Perumusan Masalah Penelitian**

Adapun perumusan masalah penelitian ini adalah bagaimanakah “Model Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Berbasis Digital?”

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan Model Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Berbasis Digital.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Secara teoritis penelitian ini memiliki manfaat sebagai pengayaan kajian kinerja organisasi publik.. Adapun manfaat praktis penelitian ini adalah penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi strategis Model Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Berbasis Digital yang nantinya akan menjadi target luaran penelitian ini adalah artikel yang akan pada jurnal internasional bereputasi. Selain itu luaran tambahan berupa rekayasa sosial-ekonomi/rumusan kebijakan publik yang tentu saja dalam bentuk model/skema teoritis/model deskriptif kualitatif yang akan diberikan kepada objek penelitian ini yaitu Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir. Manfaat penelitian tersebut dapat dipertimbangkan sebagai bentuk keunggulan yang dimiliki oleh penelitian ini dalam skema penelitian unggulan kompetitif.

#### **1.5. Urgensi Penelitian Dengan Skema Penelitian Unggulan Kompetitif**

Penelitian yang berjudul Model Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Berbasis Digital memiliki urgensi pada keterhubungan antara masalah yang dikaji, temuan yang dihasilkan, dan aplikasi temuan tersebut untuk memperbaiki suatu mekanisme demi terwujudnya kinerja yang baik bagi pelayanan pertanahan kepada masyarakat. Hasil dari penelitian ini yang bersifat aplikatif dapat dijadikan rekomendasi bagi Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir dalam mengoptimalkan pelayanan pertanahan berbasis digital. Desain penelitian ini adalah penelitian kualitatif dalam rangka mewujudkan solusi yang tepat guna.

## **1.6. Keterkaitan Topik Penelitian Dengan Renstra dan RIP Universitas Sriwijaya**

Penelitian Model Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Berbasis Digital ini terintegrasi dan berkaitan dengan Rencana Induk Pengembangan (RIP) Penelitian dan Rencana Strategis (Renstra) Universitas Sriwijaya Tahun 2017-2023. Penelitian ini adalah penelitian yang masuk dalam Cluster Penelitian yang bertujuan mengatasi masalah-masalah sosial ekonomi masyarakat termasuk penelitian kaji tindak pada bidang sosial ekonomi pengembangan teknologi produksi, rancang bangun serta pengembangan model-model interaksi sosial dan perilaku masyarakat untuk membangun karakter bangsa. Peninjauan persoalan lingkungan dari perspektif Ilmu sosial adalah bentuk pengayaan khasanah publikasi penelitian Universitas Sriwijaya terutama pada *cluster* yang telah disebutkan di atas.

Penelitian Model Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Berbasis Digital memiliki luaran berupa artikel yang dapat diterbitkan pada jurnal internasional, juga dapat membangun kerjasama dengan pemerintah Kabupaten Ogan Ilir dalam praktek layanan publik. Integrasi penelitian ini dengan RIP dan Renstra Universitas Sriwijaya dan peta jalan penelitiannya akan diuraikan secara lebih lengkap pada bagian berikutnya dan dikaitkan dengan fokus penelitian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

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

Dilihat dari ilmunya, administrasi merupakan kegiatan pelayanan dan memang salah satu fungsi pemerintah dalam pembangunan adalah menyelenggarakan pelayanan publik. Sondang P. Siagian mengatakan, teori klasik ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*) sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Siagian, 1992: 128-129).

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha, 1991: 176-177). Menurut Syahrir, pelayanan publik adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta yang menghasilkan barang dan jasa, yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan publik (Syahrir dalam Prisma no. 12, 1986: 11). Hampir sama dengan apa yang diungkapkan oleh syahrir juga dinyatakan oleh Miftah Thoha, pelayanan sosial

merupakan suatu usaha yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu (Thoha, 1991: 39). Sedangkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no. 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, disebutkan pengertian pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat maupun di daerah dan di lingkungan BUMN/BUMD, dalam bentuk barang/jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Moenir, 1992:34).

Pada prinsipnya setiap pelayanan umum ini, senantiasa harus selalu ditingkatkan kinerjanya sesuai dengan keinginan klien atau masyarakat pengguna jasa. Akan tetapi kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kinerja pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah. Banyaknya jenis pelayanan umum di negeri ini dengan macam-macam persoalan dan penyebab yang sangat bervariasi antara satu dengan yang lainnya, sehingga perlu dicari suatu metode yang mampu menjawab persoalan tadi, guna menentukan prioritas pemerintah. (Harry P. Hatry, 1980 : 41).

Guna menemukan formula dan metode yang tepat dalam upaya melakukan perbaikan dan meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi publik, maka dibutuhkan penilaian terhadap kinerjanya sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi publik dalam mencapai misinya. Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Selain itu, penilaian terhadap kinerja pelayanan juga penting untuk memberikan tekanan kepada pejabat yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan tersebut.

Patut disayangkan kenyataan penilaian terhadap kinerja pelayanan organisasi publik masih amat jarang diselenggarakan. Berbeda dengan sektor privat yang kinerjanya dengan mudah bisa dilihat dari profitabilitas yang diperolehnya, sementara organisasi publik tidak memiliki tolok ukur yang jelas dan informasi mengenai kinerja pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi publik sukar didapatkan oleh pengguna jasa. Bahkan boleh dikatakan informasi yang akurat dan bisa dengan mudah diakses oleh publik mengenai kinerja pelayanan sebuah organisasi publik belum tersedia di dalam masyarakat, walaupun ada hanya sebatas berita tentang ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan birokrasi di media massa. Terbatasnya informasi mengenai kinerja pelayanan publik terjadi karena kinerja belum dianggap sebagai hal yang penting oleh pemerintah. dan tidak tersedianya informasi mengenai indikator kinerja birokrasi publik dapat dijadikan bukti bahwa pemerintah belum serius menangani dan memprioritaskan kinerja pelayanan publik sebagai agenda kebijakan yang utama.

## **2.2. Konsep Kinerja**

Indikator pengukuran kinerja bagi tiap-tiap *stakeholders* juga berbeda-beda. Namun demikian menurut Dwiyanto (2002:48) ada beberapa indikator yang dapat digunakan mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu sebagai berikut:

1. Produktivitas
2. Kinerja Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

Dengan lebih kompleks lagi, Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik

dapat dilihat melalui aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, misalnya komputer, penampilan aparat yang menarik di mata pengguna jasa, seperti seragam dan aksesoris, serta berbagai fasilitas kantor pelayanan yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat.

Sementara itu Kumorotomo (1996) menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, antara lain adalah:

1. Efisiensi
2. Efektivitas
3. Keadilan
4. Daya Tanggap

Dari indikator kinerja organisasi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Kumorotomo tersebut, selanjutnya dihubungkan dengan pendapat Dwiyanto (2002:47) yang menyatakan, bahwa penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu seperti efisiensi dan efektifitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas, dan responsivitas. Penilaian kinerja dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi publik seringkali memiliki kewenangan monopoli sehingga para pengguna tidak memiliki alternatif sumber pelayanan. Akibatnya, dalam proses pelayanan birokrasi publik, penggunaan pelayanan oleh publik sering tidak ada hubungannya sama sekali dengan kepuasan terhadap pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target semata. Sekarang ini sebaiknya kinerja harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai dan norma yang

berlaku dalam masyarakat agar didapatkan hasil atau terdapat hubungan antara penggunaan pelayanan oleh publik dengan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Tentunya suatu kegiatan organisasi publik akan memiliki kinerja yang tinggi, kalau kegiatan yang dilaksanakan dan dijalankan tersebut dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Dengan demikian dalam penelitian ini, penulis akan lebih menekankan pengukuran kinerja pelayanan pada indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa sebagaimana pendapat Dwiyanto (2002). Untuk itu penulis menetapkan indikator-indikator pengukuran kinerja pelayanan organisasi publik sebagai berikut : Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas, Produktifitas dan Kepuasan pelanggan. Untuk memperjelas penggunaan indikator tersebut, berikut ini dikemukakan satu persatu penjelasan konsep dari masing-masing indikator tersebut.

#### 1. Produktifitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*. Konsep produktivitas ini dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

#### 2. Kepuasan Pelanggan

Kehadiran organisasi publik adalah suatu alat untuk memenuhi kebutuhan dan melindungi kepentingan publik. Jadi kinerja pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila ia mampu mewujudkan apa yang menjadi tugas dan fungsi utama dari organisasi yang bersangkutan. Untuk itu maka, organisasi maupun karyawan

yang melaksanakan suatu kegiatan harus selalu berorientasi dan berkonsentrasi terhadap apa yang menjadi tugasnya. Termasuk didalamnya untuk mengeksploitasi segala sumber daya yang dimiliki karyawan guna menunjang pelaksanaan kegiatan organisasi untuk memuaskan pengguna jasa. Apabila pengguna jasa merasa puas, inilah hasil atau profit dari organisasi pelayanan publik.

### 3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidaksiharasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

### 4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvine, 1990). Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

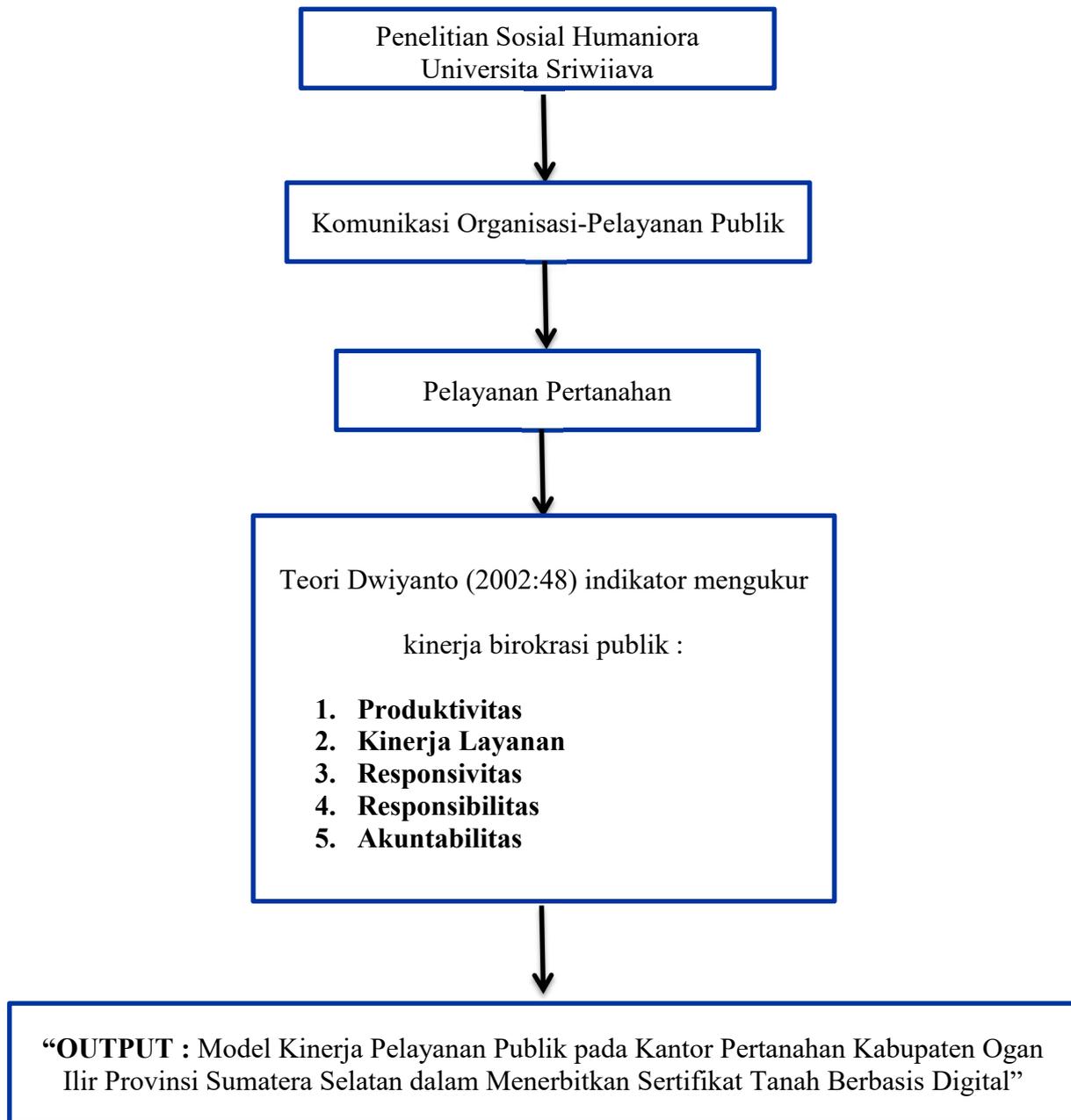
## 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah para pejabat politik tersebut selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

### **2.3. *Road-Map Research* (Peta Jalan Penelitian)**

Penelitian Model Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Berbasis Digital ini adalah bagian penting dari kajian penelitian ini ditinjau dari perspektif ilmu sosial politik adalah pelayanan publik dan komunikasi organisasi. Terkait dengan hal tersebut, diuraikan bagan peta jalan penelitian secara lengkap dan keterkaitannya dengan RIP dan Renstra Universitas, sebagaimana gambar dibawah ini :

**Bagan 1**  
**Road-Map (Peta Penelitian)**



## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1. Desain Penelitian**

Desain penelitian “Model Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Berbasis Digital adalah desain deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan objek atau subyek penelitian dan lain-lain berdasarkan fakta-fakta yang tampak dan sebagaimana adanya secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta dan data di masyarakat.

### **3.2. Unit Analisis Penelitian**

Penelitian berjudul Model Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Berbasis Digital berada pada Unit analisis pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan.

### **3.3. Penentuan Informan Penelitian**

Informan penelitian adalah pegawai Badan Pertanahan dan masyarakat yang mengajukan permohonan layanan publik berserta tokoh masyarakat, dan beberapa pihak terkait seperti pihak dan kelurahan setempat melalui metode “*snowball approach*”.

### **3.4. Jenis dan Sumber Data**

Data dan sumber data akan di klasifikasikan menurut sifat, jenis, dan sumber datanya secara jelas.

### **3.4.1. Jenis Data**

Penelitian Model Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Berbasis Digital bersumber pada data :

- a. Data kuantitatif (angka2 yang bersumber dari instansi terkait)
- b. Data kualitatif ( wawancara mendalam dengan informan).

Sedangkan sumber data dibedakan penenlitian ini terdiri dari :

- a. Data primer (data yang diperoleh langsung dari objek penelitian), untuk mendapatkan data primer peneliti mengumpulkan secara langsung dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi lapangan.
- b. Data skunder (data yang diperoleh secara tidak langsung atau berdasar literatur dan laporan)

### **3.4.2. Sumber data**

Sumber data dalam penelitian Model Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Berbasis Digital ini antara lain :

- a. Sumber data primer, yaitu data yan dikumpulkan oleh peneliti dari informan kunci baik pemerintah maupun masyarakat.
- b. Sumber data Sekunder, yaitu data yang langsung diperoleh dari laporan, dokumen dan publikasi lainnya.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian Model Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Berbasis Digital adalah dengan melakukan mengajukan pedoman wawancara baik terstruktur atau tidak terstruktur dan observasi.

### **3.6. Teknik Analisis Data**

Penelitian Model Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Berbasis Digital dianalisis dengan teknik deskriptif kualitatif melalui pengolahan data sebagai bentuk proses untuk mendapatkan data dari setiap pertanyaan penelitian sehingga terjadi pengeditan data, transformasi data dan penyajian data.

### **3.7. Luaran Penelitian**

Penelitian berbasis skema unggulan kompetitif mempunyai luaran wajib dan luaran tambahan. Luaran wajib dari penelitian ini adalah artikel yang diterbitkan pada jurnal internasional yang bereputasi **Scopus Q3** atau **Prosiding Scopus yang dipresentasikan** disamping dalam bentuk rekayasa sosial-ekonomi/rumusan pelayanan publik dari hasil penelitian. Bentuk rekayasa dan rumusan kebijakan adalah model rekomendasi teoritis/deskriptif hasil penelitian.

### **3.8. Target Capaian Penelitian**

Luaran penelitian Model Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Berbasis Digital dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 3**  
**Target Capaian Penelitian**

No	Jenis Luaran		Indikator Capaian		
			TS	TS+1	TS+2
1	Luaran Wajib Publikasi Ilmiah (salah satu)	Jurnal Internasional Bereputasi Sqopus Q3	<i>Draft/ Submitted</i>	<i>In-reviewed/ published</i>	
2	Luaran Tambahan	Buku Ajar, Model Deskriptif rumusan hasil penelitian.	Draft/skema model teoritis	Rekomendasi kepada Instansi terkait.	

## **BAB IV**

### **HASIL DAN DISKUSI**

#### **4.1. Kinerja Aparat Pelaksana Kegiatan Pelayanan**

Usaha peningkatan kinerja pelayanan publik tanpa mengikut sertakan aparaturnya akan tidak berhasil. Selaku tenaga operasionalisasi dari suatu bentuk pelayanan umum, baik buruknya pelayanan umum tadi sangat tergantung pada penampilan aparaturnya, di samping faktor lainnya, seperti kinerja peraturan dan program kerjanya. Didalam pelayanan umum, aparaturnya sering dituduh sebagai penyebab timbulnya berbagai ketidakpuasan terhadap bentuk pelayanan umum. Kultur birokrasi pemerintahan yang seharusnya lebih menekankan pada pelayanan masyarakat ternyata tidak dapat dilakukan secara efektif oleh birokrasi di Indonesia. Namun mereka tidak dapat disalahkan sepenuhnya, hal ini karena sikap dan perilaku mereka tidak terlepas dari pengaruh atas sistem kemasyarakatan di Indonesia.

Penelitian Model Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Berbasis Digital secara prosedural menunjukkan kondisi dimana menempatkan birokrasi belum sepenuhnya sebagai agen pelayanan publik, sedangkan secara kultural, kondisi tersebut lebih disebabkan akar sejarah kultural feodalistik birokrasi. Sentralisme dalam birokrasi telah menyebabkan terjadinya patologi dalam bentuk berbagai tindak penyimpangan kekuasaan dan wewenang yang dilakukan birokrasi. Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Berbasis Digital sudah menjadi acuan bertindak birokrasi lebih berorientasi keatas, yaitu pada kepentingan publik. Sehingga, pelayanan publik yang

diselenggarakan oleh organisasi pemerintah masih jauh dari harapan. Aparat dianggap kurang profesional, berbelit-belit, disiplin kerja rendah, dan sebagainya yang menunjukkan seakan-akan justru aparatlah yang minta dilayani, bukan warga masyarakat.

Di era society 5.0 saat ini situasi seperti ini menuntut pemerintah untuk lebih meningkatkan responsibilitas aparturnya, seperti untuk pelaksanaan tugas dalam pelayanan ini maka pemerintah perlu meningkatkan aparturnya, baik secara kualitatif maupun kuantitatif, untuk memenuhi tugasnya yang semakin kompleks dan perlunya kondisi yang menuntut aparatur negara yang memiliki visi inovatif, profesional, serta memiliki daya tanggap yang tinggi untuk menciptakan sistem pelayanan umum menjadi lebih adil dan dapat dinikmati secara merata oleh masyarakat luas.

#### **4.2. Kebijakan Bidang Pertanahan**

Penelitian Model Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Berbasis Digital memunculkan isu dan pusat perhatian masyarakat serta berbagai pihak, hal ini terlihat dari pemberitaan mass media dan kasus-kasus yang timbul di masyarakat. Permasalahan pertanahan dirasakan semakin hari semakin meningkat dan kompleks, oleh karenanya hal ini tidak bisa dianggap remeh. Idealnya setiap permasalahan pertanahan yang timbul dan penanganannya harus tuntas sehingga tidak akan muncul kembali yang kelihatannya seperti masalah baru dan besar padahal masalah itu sudah ada sebenarnya, hanya saja selama ini tetap diabaikan karena sulit diatasi. Hal-hal seperti inilah yang perlu diwaspadai karena akan dapat memberikan peluang segelintir

orang untuk mempolitisir masyarakat yang terkait dengan tanah yang bermasalah tersebut.

Untuk mengatasi dan bahkan mencegah terjadinya permasalahan pertanahan ini secara lebih meluas, pemerintah telah memiliki kebijaksanaan dalam mengatur pertanahan dan usaha pendayagunaan fungsi tanah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, yang dilaksanakan melalui catur tertib pertanahan yang meliputi tertib hukum pertanahan, tertib administrasi pertanahan, tertib penggunaan tanah dan tertib pemeliharaan tanah dan lingkungan hidup. Kebijaksanaan pembangunan bidang pertanahan adalah menciptakan kemakmuran yang dilaksanakan melalui pengelolaan pertanahan dan pengembangan administrasi pertanahan. Pembangunan bidang pertanahan ini dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan nasional, yaitu masyarakat adil dan makmur yang merata material dan spiritual.

Untuk mewujudkan pelayanan pertanahan, pengelolaan dan pengembangan administrasi pertanahan diselenggarakan dengan memperhatikan prinsip-prinsip dasar sebagai berikut sehingga lahir Model Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Berbasis Digital :

- 1) Prinsip keterpaduan, dengan prinsip keterpaduan dimaksudkan bahwa pengelolaan dan pengembangan yang meliputi aspek-aspek pengaturan penguasaan tanah, penatagunaan tanah, pengurusan hak-hak atas tanah, serta pengukuran pemetaan dan pendaftaran tanah, harus dilakukan secara nasional dan dalam sistem penanganan yang terpadu, guna mencapai sasaran pembangunan nasional.
- 2) Prinsip manfaat dan prioritas, dengan prinsip manfaat dan prioritas dimaksudkan bahwa pengelolaan dan pengembangan administrasi pertanahan harus ditujukan

kearah pemanfaatan tanah dengan memperhatikan penetapan prioritas secara nasional.

- 3) Prinsip profesionalisme, dengan prinsip profesionalisme dimaksudkan bahwa dengan terdapatnya dinamika dan perkembangan permasalahan yang semakin kompleks, pengelolaan dan pengembangan administrasi pertanahan harus ditangani secara professional, sehingga dicapai daya guna dan hasil guna pelaksanaan tugas di bidang pertanahan sebaik-baiknya.
- 4) Prinsip kepastian dan kesinambungan, dengan prinsip ini dimaksudkan bahwa pengelolaan dan pengembangan administrasi pertanahan harus dapat memberikan kepastian hukum terhadap hak atas tanah, serta mampu menjamin kesinambungan pembangunan.

#### **4.3. Kegiatan Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir.**

Kebijaksanaan Pemerintah dalam mengatur pertanahan dan usaha pendayagunaan fungsi tanah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat dilaksanakan melalui Tertib Hukum Pertanahan, Tertib Administrasi Pertanahan, Tertib Penggunaan Tanah dan Tertib Pemeliharaan Tanah dan Lingkungan Hidup. Upaya untuk mewujudkan kebijaksanaan pemerintah tersebut dilakukan melalui program-program Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir yang disusun pada setiap awal tahun anggaran meliputi kegiatan rutin dan proyek-proyek pembangunan, yakni kegiatan-kegiatan pelayanan seperti antara lain :

- A. Penertiban status penguasaan dan penggunaan tanah berupa kegiatan pelayanan ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum atas tanah untuk kepentingan Pemerintah maupun kepentingan masyarakat yang dilaksanakan melalui proyek

pengukuran dan pendaftaran tanah, proyek pengembangan *landreform* proyek penertiban dan peningkatan hak-hak tanah dan proyek konsolidasi tanah.

- B. Pensertifikatan tanah secara massal merupakan kegiatan dalam rangka membantu masyarakat golongan ekonomi lemah dan para petani yang dilaksanakan melalui Proyek Operasi Nasional Pertanahan (Prona), Proyek Operasi Nasional Pertanahan Swadaya Masyarakat (Prona Swadaya), Proyek Pembukuan Hak dan Proyek Penertiban Peningkatan Pengurusan Hak-hak Atas Tanah.
- C. Pengendalian Penggunaan Tanah adalah kegiatan untuk mengendalikan secara efektif penggunaan tanah melalui kegiatan proyek tata guna tanah yang menghasilkan peta-peta penggunaan tanah untuk bahan monitoring penggunaan tanah
- D. Pelayanan Kepada Masyarakat adalah kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka memberikan kepastian hak atas tanah kepada masyarakat melalui kegiatan-kegiatan sebagai berikut :
  - 1) Penerbitan aspek penatagunaan tanah
  - 2) Penerbitan aspek pengaturan penguasaan tanah
  - 3) Pelayanan pengukuran dan pembuatan surat ukur
  - 4) Sertifikasi tanah wakaf
  - 5) Proyek-proyek kerjasama

Tugas dan fungsi Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir sangat besar dalam kontribusi pembangunan secara nasional, dimana tugas-tugas yang dilaksanakan semakin lama tidaklah semakin berkurang justru cenderung semakin berat dan kompleks,

selain itu juga dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik. Untuk itu selalu diupayakan pengembangan dan peningkatan kinerja dan kuantitas sumber daya manusia dalam hal ini pegawai melalui berbagai kegiatan diantaranya melalui pendidikan pelatihan dan atau kursus-kursus pelatihan.

#### **4.5. Proses Pengurusan Sertifikat**

Dalam Penelitian Model Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Berbasis Digital Sebagai langkah awal perolehan sertifikat pada umumnya pemohon diwajibkan untuk memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a) Pemohon mengajukan permohonan pengukuran kepada Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir.
- b) Dasar permohonan itu Kepala Kantor memanggil pemohon untuk melengkapi berkas permohonan sekaligus untuk pengukuran lokasi.
- c) Petugas ukur ke lokasi dengan sepengetahuan Kantor Desa untuk mengadakan penelitian obyek hak sekaligus mengadakan pengukuran dengan dilaksanakan oleh semua pemilik batas.
- d) Hasil penelitian dan pengukuran panitia kemudian dituangkan dalam gambar situasi dan risalah pemeriksaan tanah.
- e) Diadakan pengumuman selama kurang lebih 1 (satu) bulan baik di kantor Lurah maupun di Kantor Pertanahan untuk memberikan kesempatan kepada siapa saja yang berkepentingan atas tanah tersebut sebelum diproses.
- f) Setelah masa pengumuman, apabila tidak ada yang mengajukan keberatan maka berkas permohonan yang bersangkutan oleh Kepala Kantor Pertanahan

Kabupaten Ogan Ilir diusulkan ke Kantor Wilayah BPN (sekarang Dinas Pertanahan Propinsi), untuk diterbitkan SK Hak Atas Tanah.

- g) Setelah SK Hak Atas Tanah diterbitkan oleh Dinas Pertanahan Propinsi maka pemohon setelah menerima SK wajib menyetor uang pemasukan kepada negara melalui Bank.
- h) Bukti pelunasan tersebut dibawa ke Seksi Pengukuran dan Pendaftaran Tanah untuk didaftarkan haknya dengan sertifikat tanahnya.
- i) Setelah selesai pengerjaan sertifikat selama waktu yang ditentukan, pemohon dipanggil kembali untuk menerima sertifikat.

Pelayanan terhadap publik terdiri dari berbagai dimensi yang cukup kompleks, sehingga pemecahan masalah terhadap kinerja pelayanan publik tersebut membutuhkan sebuah proses dan cara-cara yang tidak mudah dan simpel, Hal ini mengharuskan kita untuk selalu melihat permasalahan yang muncul dengan berbagai dimensi, dan jangan hanya dilihat dari satu dimensi semata saja. Dalam konteks ini Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir yang merupakan organisasi penyedia pelayanan dibidang pertanahan dengan tugas teknis dan administratifnya. Dengan demikian Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir harus tetap melakukan langkah-langkah perbaikan disegala aspek kegiatannya, mengingat akan semakin dimungkinkannya pelaksanaan otonomi daerah serta kesiapannya menjelang era perdagangan bebas diberlakukan.

Konsekuensi logis bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir selaku organisasi pelayanan publik adalah menempatkan klien atau masyarakat pengguna jasa sebagai faktor terpenting dalam pelaksanaan tugas. Telah disinggung pada bagian kerangka teori, bahwa kontrol oleh publik sebagai pengguna jasa dapat digunakan sebagai cara untuk penilaian terhadap baik atau tidaknya kinerja pelayanan yang

diberikan oleh organisasi pelayanan publik tersebut. Hal ini amat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan kantor Pertanahan, persepsi masyarakat tersebut diambil dari hasil wawancara penulis terhadap beberapa klien, baik yang kebetulan berada pada kantor Pertanahan, maupun klien yang telah penulis tentukan berdasarkan data dan dokumen yang tersedia.

#### **4.6. Responsivitas Pelayanan Pertanahan**

Pertama-tama yang akan dibahas adalah bagaimana persepsi masyarakat terhadap upaya-upaya yang telah dilakukan kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat, sebagai wujud atau manifestasi dari responsivitas Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna jasanya. Persepsi masyarakat tentang hal ini, merupakan aspek yang terkait dengan pengetahuan masyarakat tentang upaya-upaya yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan dan apa manfaat serta keuntungannya bagi masyarakat pengguna jasa.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, diketahui bahwa klien yang mengetahui secara persis adanya upaya-upaya dan tindakan kantor Pertanahan dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan relatif tidak terlalu banyak yang mengetahuinya. Namun demikian, sebagian dari pelanggan dapat memberikan informasi tentang upaya dan tindakan untuk melakukan perbaikan tersebut. Salah satu upaya kantor Pertanahan itu adalah dengan membentuk loket-loket pelayanan pertanahan.

Dalam rangka pelayanan melalui sistem loket maka dikantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir selain loket-loket pelayanan telah disediakan ruangan tunggu bagi masyarakat dan dibuat papan informasi serta bagan alir pertanahan dengan dilengkapi :

- a. Persyaratan dokumen yang diperlukan untuk masing-masing jenis kegiatan pelayanan.
- b. Besarnya biaya sesuai dengan biaya yang berlaku
- c. Jangka waktu penyelesaian pelayanan
- d. Dasar hukum.

#### **4.7. Responsibilitas Pelayanan Pertanahan**

Suatu organisasi dikatakan melaksanakan kegiatan dengan responsibilitas yang tinggi apabila dalam pelaksanaan kegiatan operasionalnya dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar / sesuai dengan kebijaksanaan organisasi, oleh karenanya responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas. Dalam hal ini responsibilitas dari kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir akan dilihat dari proses kemudahan dalam hal pengajuan permohonan sertifikat tanah, kemudahan dalam pengukuran dan pemetaan lokasi, kecepatan aparat dalam pembuatan gambar situasi, kecepatan dalam pembuatan Sk Hak Atas Tanah dan ketepatan dalam penerbitan sertifikat tanah. Selanjutnya akan dibahas satu persatu tahapan – tahapan dalam kegiatan pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir untuk melihat responsibilitasnya.

##### a. Pengajuan Permohonan Sertifikat Tanah.

Ruangan loket pelayanan terdiri dari 4 loket yang terdiri dari :

- A. Loket I : Loket Informasi dan Masalah Pertanahan
- B. Loket II : Loket Pelayanan Kegiatan Tehnis (pengiriman permohonan)
- C. Loket III : Loket pembayaran / keuangan
- D. Loket IV : Loket penyerahan hasil pekerjaan

Pemohon mendapatkan informasi tentang segala persyaratan pada loket I, apabila persyaratan telah dilengkapi maka dimasukkan ke loket permohonan pelayanan hak untuk mendapatkan ketelitian berkas yang diajukan. Seandainya masih terjadi kekurangan persyaratan maka pemohon diminta untuk melengkapi kembali. Dengan demikian dapat dikatakan responsibilitas Kantor Pertanahan dilihat dari sisi kemudahan dalam permohonan pengajuan sertifikat masih rendah.

**a. Pengukuran dan Pemetaan lokasi**

Kegiatan pengukuran dan pemetaan lokasi ini merupakan kelanjutan dari permohonan sertifikat tanah. Aparat yang ditempatkan sebagai petugas ukur berjumlah 4 (empat) orang, sehingga harus ada komitmen waktu antara aparat yang bertugas mengukur dengan pemohon tentang pelaksanaan pengukuran lokasi. Selain petugas ukur dari kantor Pertanahan, hadir pula staf kelurahan, pemilik tanah dan para sempadan untuk menyaksikan proses pengukuran lokasi. Pada saat pelaksanaan pengukuran lokasi pernah terjadi pembicaraan tentang kelancaran dari proses dimaksud antara para petugas dengan pemohon. Karena sering kali terjadi kasus penjualan tanah yang harganya tidak sesuai dengan ukuran tanah tersebut. Tentunya pembicaraan ini diperlukan agar proses pengukuran dan produk akhir berupa sertifikat tanahnya dapat berjalan lancar tanpa melalui proses birokratis yang cukup rumit tetapi dapat berjalan lancar. Namun kenyataan yang terjadi adalah sebaliknya, dimana produk akhirnya ada yang tertunda hingga berbulan-bulan bahkan bertahun-tahun pun ada. Ditambah lagi klien harus mengeluarkan dana yang cukup besar. Kenyataan seperti ini menimbulkan keresahan bagi pemohon dimana pada saat itu mereka sangat membutuhkan kemudahan dalam pelayanan tanpa memikirkan konsekwensi biaya.

### **c. Kecepatan dalam pembuatan gambar situasi.**

Pembuatan gambar situasi (GS) merupakan kelanjutan dari proses permohonan hak yang dilakukan pemohon. Adapun jangka waktu pelayanan pembuatan gambar situasi terhitung 7 (tujuh) hari sejak pengukuran lokasi. Semakin cepat pelaksanaan pembuatan gambar situasi maka dapat dikatakan semakin tinggi responsibilitas Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir.

### **d. Ketepatan dalam penerbitan Sertifikat Tanah.**

Penilaian terhadap responsibilitas Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir yang terakhir adalah dilihat dari ketepatan pelayanan dalam penerbitan Sertifikat Tanah, yang mana terlebih dahulu dilakukan proses kegiatan pembuatan SK Hak Atas Tanah. Proses pembuatan SK Hak Atas Tanah ini dilakukan oleh Seksi Hak Atas Tanah kepada Kakanwil BPN Provinsi Sumatera Selatan yang sekarang menjadi Dinas Pertanahan Provinsi Sumatera Selatan. Semakin tepat waktu yang dijanjikan untuk melayani masyarakat maka dapat dikatakan semakin tinggi tingkat responsibilitas kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir.

Sementara itu berdasarkan hasil observasi dan fakta di lapangan yang penulis temukan adalah masih munculnya faktor mental aparat yang sering menunda pekerjaan. Kondisi ini menyebabkan masyarakat antipati terhadap perlakuan pihak kantor Pertanahan, apalagi klien sering dijanjikan untuk pengambilan sertifikat, namun ketika didatangi ternyata belum diterbitkan. Hal seperti ini terjadi berulang kali hingga berlarut-larut, kondisi ini diduga karena rutinitas pekerjaan disamping tidak pernah diberikan insentif pada aparat sehingga mereka merasa jenuh dalam bekerja sementara kebutuhan hidup semakin menuntut.

Uraian tadi menunjukkan responsibilitas Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir dilihat dari Ketepatan dalam penerbitan Sertifikat tanah masih belum maksimal. Disamping faktor digitalisasi kemampuan aparat, disebabkan oleh pemohon sendiri yang tidak melengkapi berkas permohonan, sementara aparat Kantor Pertanahan tidak berusaha menghubungi klien, akhirnya terjadilah keterlambatan dalam penerbitan sertifikat tanah.

#### **4.8. Akuntabilitas Pelayanan Pertanahan**

Suatu organisasi dalam melaksanakan kegiatan dikatakan akuntabel apabila kegiatannya sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang didalam masyarakat dan fleksibel serta mendorong kreatifitas dalam memberikan pelayanan publik. Seperti yang telah dijelaskan pada bab terdahulu dalam kerangka teori, bahwa untuk mengukur kinerja pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik salah satu indikatornya adalah akuntabilitas, yang dalam hal ini melihat nilai dan norma pelayanan yang berkembang pada kantor Pertanahan serta jaminan penegakan hukum dan prinsip keadilan.

Pahamnya klien terhadap tata cara yang tumbuh dan berkembang dalam lingkungan organisasi yang bersangkutan. Artinya klien harus benar-benar paham dan mengerti dengan tata cara yang harus mereka ikuti di Kantor Pertanahan agar bisa mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Kata “harus” memang sengaja penulis gunakan sebab sangat menentukan pelayanan yang akan diperoleh klien yang bersangkutan. Memang, bisa saja klien tidak mengikuti tata cara tersebut namun konsekuensinya klien akan mendapatkan pelayanan tetapi kesempatan klien untuk menikmati produk layanan yang bersangkutan tidak bisa segera klien rasakan. Selesainya permohonan produk layanan yang klien ajukan melebihi batas waktu yang telah ditentukan.

#### 4.9. Produktivitas Layanan Pertanahan

Produktivitas Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir akan dilihat dari tiga hal yakni; perbandingan atau rasio antara permohonan gambar situasi dan berapa penyelesaiannya yang dilihat dalam kurun waktu 5 (lima) tahun terakhir, kemudian rasio antara permohonan Hak atas tanah dengan jumlah SK Hak atas tanah, serta yang terakhir adalah permohonan penerbitan sertifikat tanah dan penyelesaiannya.

##### A. Gambar Situasi

Tabel 1. Produksi Gambar Situasi dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2022

No	Tahun	Permohonan	Penyelesaian	Prosentase
1	2018	259	520	67%
2	2019	560	828	69%
3	2020	452	914	72%
4	2021	458	415	68%
5	2022	706	615	69%
Rata-rata				69%

Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir, 2022

Permohonan pengukuran untuk mendapatkan Gambar Situasi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir belum dapat diselesaikan dengan baik dalam artian belum maksimal, padahal permohonan terhadap Gambar Situasi ada kecenderungan dari tahun ke tahun meningkat sementara prosentase tingkat penyelesaian dari Gambar situasi ini hanya 69 %. Tentunya prosentase tingkat penyelesaian ini musti ditingkatkan hingga mencapai tingkat yang paling maksimal. Adapun penyebab dan kendala dari sulitnya meningkatkan angka penyelesaian Gambar Situasi ini adalah jumlah aparat yang secara khusus memiliki keahlian terhadap Gambar Situasi ini pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir yang hanya berjumlah 2 ( dua ) orang, padahal petugas Gambar Situasi ini sudah sering melanjutkan pekerjaannya di luar jam kantor. Dengan demikian untuk meningkatkan produktifitas dan meningkatkan pelayanan Kantor Pertanahan

Kabupaten Ogan Ilir, mutlak jumlah petugas yang dapat menyelesaikan Gambar Situasi ini harus ditambah demi meningkatkan kinerja pelayanan Kantor Pertanahan..

## **B. Sertifikat Tanah**

Tabel 2 Jumlah Permohonan Dan Penyelesaian Sertifikat Tanah Dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2022.

No	Tahun	Permohonan	Penyelesaian	Prosentase
1	2018	370	420	78%
2	2019	811	617	79%
3	2020	759	735	78%
4	2021	967	669	78%
5	2022	315	318	81%
Rata-rata				79%

Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir, 2022

Di wilayah Kabupaten Ogan Ilir baru sekitar 60% saja tanah-tanah Hak yang telah bersertifikat dari kantor pertanahan. Oleh karenanya permohonan penerbitan sertifikat Tanah cukup besar ( rata-rata 204 pertahun), akan tetapi tingkat penyelesaian dari Sertifikat tanah mencapai 79% yang jauh lebih baik dari pada tingkat penyelesaian Gambar Situasi. Meskipun demikian tingkat produktifitas dari penerbitan sertifikat tanah ini masih belum begitu baik dan tetap harus ditingkatkan agar masyarakat selaku pemohon dapat menikmati pelayanan pada Kantor Pertanahan secara lebih baik. Belum optimalnya produktifitas pada penerbitan sertifikat tanah ini disebabkan oleh beberapa hal seperti; penggunaan tanah yang belum sesuai dengan rencana tata ruang wilayah termasuk juga pemanfaatan sistem perizinannya yang berkaitan dengan pemanfaatan ruang atau penggunaan tanah, serta masih belum lengkapnya bukti untuk menerbitkan sesuatu hak atas tanah. Dimana hukum Pertanahan Nasional yang dilaksanakan sekarang ini masih bertumpu pada alat bukti tanah atas dasar hukum adat yang tidak tertulis ataupun atas dasar kepercayaan antar mereka yaitu cukup dengan selemba kwitansi yang bermaterai cukup.

c. **Hak Atas Tanah**

Tabel 3. Jumlah Permohonan Dan Penyelesaian Hak Atas Tanah dari tahun 2018 sampai dengan 2022.

	Tahun	Permohonan	Penyelesaian	Prosentase
1	2018	512	305	60%
2	2019	596	373	63%
3	2020	874	857	65%
4	2021	855	818	67%
5	2022	898	815	68%
	Rata-rata			64%

Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir, 2022.

Jenis pelayanan Permohonan Hak Atas Tanah yang terdiri dari Hak Guna Bangunan, Hak Pakai, dan Hak milik, merupakan jenis kegiatan yang tidak teran jenis kegiatan yang tidak teror Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir. Prosentase penyelesaian masih rendah yaitu rata-rata hanya 64%. Masih rendahnya tingkat penyelesaian pada pelayanan permohonan Hak atas tanah ini disebabkan karena beberapa hal seperti; tanah yang dimaksud diblokir oleh seseorang atau disita oleh pengadilan atau Kantor lelang, kemudian ada juga yang masih dalam status sengketa, dan yang lainnya lagi adalah kekurangan syarat-syarat administrasi misalnya kewarganegaraan, Surat Kuasa Mutlak dan sebagainya.

Dari data-yang dihimpun dalam penyelesaian Gambar Situasi, penerbitan Sertifikat tanah, dan SK Hak Atas Tanah, dapat disimpulkan bahwa produktifitas Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasanya masih rendah dan perlu segera ditingkatkan produktifitasnya agar dapat meningkatkan kinerja pelayanannya.

#### **4.10. Faktor Aparat Pelaksana Kegiatan Pelayanan Terhadap Kinerja Pelayanan.**

Kinerja pelayanan di kantor pertanahan sangat tergantung dari pribadi masing-masing aparat dan kondisi wilayah yang bersangkutan. Kondisi wilayah yang berdampak pada kompleksitas masalah. Semakin luas wilayah tersebut ditambah dengan prospek perkembangan ekonomi yang menyajikan masalah pertanahan di wilayah bersangkutan sangat beragam. Otomatis volume pekerjaan yang masuk ke kantor Pertanahan juga sangat banyak dan tentu saja ini akan mempengaruhi kelancaran pelayanan pada kantor pertanahan, apakah itu lancar atau tersendat-sendat. Pekerjaan bertambah sehingga kemungkinan kelambatan pelayanan semakin besar.

Demikian juga dengan pribadi atau moral aparat yang bersangkutan, serta timbulnya konflik kepentingan diantara aparat sendiri juga turut mempengaruhi kelancaran pelayanan. Aparat yang jujur, yang dengan ikhlas memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa mengharapkan imbalan dalam bentuk apapun tentu saja akan memperlancar pelayanan. Sebaliknya aparat yang terlalu banyak mengharapkan imbalan dari klien, seperti uang jasa, dengan alasan demi kelancaran pelayanan, sehingga tanpa disadarinya terjebak dalam konflik kepentingan pada organisasinya, akan menghambat jalannya pelayanan sebab tanpa adanya jasa tersebut pelayanan tidak akan berjalan seperti apa adanya. Aparat sudah barang tentu akan memilih klien yang memberikan imbalan uang jasa dari pada klien yang tidak memberikan sama sekali. Bila demikian, komitmen moral aparatlah yang selanjutnya memegang peranan dalam penyelesaian setiap permasalahan serta konflik yang ada, dan akan menentukan keputusan atau perilaku dari aparat. Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis menetapkan variabel aparat pelaksana kegiatan pelayanan yang dilihat dari dimensi komitmen moral yang dimiliki aparat dan konflik kepentingan yang turut melibatkan aparat Kantor Pertanahan,

sehingga berpengaruh terhadap kinerja pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir.

Panjangnya mata rantai birokrasi yang harus dilewati oleh seorang klien dalam mengurus sertifikat tanahnya, telah menimbulkan konflik kepentingan baik antar aparat kantor pertanahan dengan aparat kecamatan, maupun diantara aparat kantor pertanahan sendiri. Kondisi ini berawal dari perilaku aparat yang seolah-olah membuat pelayanan sertifikat pertanahan ini sebagai komoditi yang dijual kepada kliennya. Akibatnya setiap aparat terkesan ingin selalu turut memiliki andil dan ingin dilibatkan dalam setiap proses pengurusan. Berbelit-belitnya pengurusan serta ketidakpastian waktu dan harga pelayanan menjadi bukti akibat dari banyaknya konflik kepentingan dalam setiap pengurusan pelayanan pada kantor pertanahan.

#### **4.11. Keterkaitan Faktor Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan**

Organisasi adalah wadah atau tempat dari orang-orang yang melakukan kerja sama untuk mencapai tujuan. Berikut tabel jumlah pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir.

Tabel. 4  
Jumlah Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Dari tahun 2018 – 2022.

No	Thn. Anggaran	Golongan I	Golongan II	Golongan III	Golongan IV	Jumlah
1.	2018	4	46	19	1	70
2.	2019	4	42	21	1	68
3.	2020	4	42	21	1	68
4.	2021	4	35	27	1	67
5.	2022	3	42	35	1	81

Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir, 2022

Membicarakan organisasi juga tidak lepas dari peraturan, begitupun dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir, karena kantor ini adalah suatu kantor pemerintahan yang tidak lepas dari instansi/kantor lainnya sehingga kadang-kadang peraturan yang masuk tidak sesuai dengan tubuh Kantor Pertanahan, khususnya Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir yang harus membuat suatu terobosan-terobosan yang tidak menyimpang dari peraturan demi kelancaran pelayanan. Demikian penjelasan dari Kasubsi Pendaftaran Hak dan Informasi, Kantor Pertanahan ini.

Sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, bahwa kantor pertanahan sebagai organisasi publik yang memberikan pelayanan dibidang pertanahan, dituntut untuk memiliki kinerja yang menghasilkan pelayanan yang baik dan memuaskan masyarakat. Terdapat Berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan tanpa mengabaikan berbagai macam pengaruh tersebut, penelitian ini telah memilih dua faktor yang diduga mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kinerja pelayanan, yaitu faktor aparat pelaksana dan iklim organisasi kantor pertanahan itu sendiri.

Hasil dari data yang telah diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dipaparkan sebelumnya, kinerja pelayanan dari aspek responsivitas, responsibilitas, produktifitas, dan akuntabilitas serta kepuasan pelanggan pada kantor pertanahan Kabupaten Ogan Ilir ternyata masih belum maksimal. Sebagaimana yang penulis tengarai sebelumnya bahwa kinerja pelayanan yang rendah ini dipengaruhi salah satunya oleh faktor aparat pelaksana kegiatan pelayanan, yang dalam hal ini dilihat dari dimensi komitmen moral dan konflik kepentingan yang terdapat pada kantor pertanahan ini. Begitu juga dengan konflik kepentingan yang melibatkan sesama aparat kantor pertanahan maupun dengan aparat dari kecamatan. Panjangnya mata rantai birokrasi yang harus dilewati masyarakat pengguna jasa sebagai

prosedur dalam pengurusan sertifikat tanah, membuat semakin banyak pihak yang terlibat dan menawarkan jasa dengan biaya-biaya ekstra yang harus dikeluarkan masyarakat. Dalam hal ini, masyarakatpun juga turut serta memberi andil semakin runyamnya permasalahan pelayanan sertifikat tanah, karena banyak klien yang lebih suka menggunakan jasa calo untuk menyelesaikan urusannya.

Jumlah pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir sudah memadai terhadap beban kerja yang tidak terlalu banyak, di mana seharusnya kondisi seperti ini mendukung ketepatan waktu pelayanan, namun pada kenyataannya ketepatan waktu susah direalisasikan kecuali dengan kontribusi/uang jasa, untuk itu dibutuhkan aparat yang berdedikasi dan bertanggung jawab terhadap tugasnya agar image yang kurang bagus dalam tubuh Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir dapat dihilangkan. Faktor motivasi dari pimpinan dan kerja sama antar aparat sangat dibutuhkan untuk mengubah aparat yang belum memahami akan tugas dan tanggung jawabnya menjadi aparat yang mempunyai dedikasi yang tinggi dan kemampuan teknis maupun nonteknis untuk meningkatkan pelayanan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Secara umum kinerja pelayanan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir masih menunjukkan hasil yang belum optimal, meskipun berbagai kebijakan telah diambil, seperti pembentukan loket dan aplikasi digital. Namun demikian belum diadakannya program khusus untuk mendekatkan kantor Pertanahan dengan masyarakat dan untuk mengenali keluhan-keluhan dan aspirasi masyarakat membuat responsivitas kantor pertanahan masih rendah. Begitu juga dengan pelaksanaan kegiatan administrasi yang dilaksanakan kantor pertanahan tetap mengacu pada kebijakan tertib layanan bidang pertanahan. Namun, belum diperolehnya kemudahan bagi klien dalam hal pengajuan permohonan, pengukuran dan pemetaan lokasi, pembuatan gambar situasi, serta kemudahan dalam penerbitan sertifikat tanah membuat responsibilitas kantor pertanahan masih rendah. Sedangkan produktifitas kantor pertanahan juga masih belum optimal dan perlu segera ditingkatkan. Selanjutnya untuk pelaksanaan pertanggung jawaban aparatur kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir sudah dapat dilaksanakan sesuai dengan prosedur. Sedangkan pertanggung jawaban secara langsung kepada masyarakat masih rendah. Mengingat adanya temuan penulis bahwa klien pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir dibedakan dalam tiga aktor yaitu pegawai notaris/PPAT, perangkat Kantor Desa dan Kecamatan, serta masyarakat umum. Dimana mereka berpendapat sama, bahwa pelaksanaan pelayanan belum berjalan lancar sesuai ketentuan jadwal yang ada.

## **5.2. Saran - Saran**

Beberapa saran yang penulis ajukan adalah untuk meningkatkan kinerja pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir kepada masyarakat. Pertama, suatu program atau kegiatan yang dapat mendekatkan diri dengan masyarakat seperti dialog interaktif melalui sosial media dan aplikasi digital sehingga mampu memberikan penyuluhan kepada masyarakat untuk diperhatikan kebutuhannya. Kedua, perlu memangkas sistem birokrasi yang berbeli-belit seperti: tidak perlu lagi pelanggan ke kantor lurah dan ke kantor camat untuk mendapatkan surat keterangan ganti rugi dan surat bebas sengketa, bila sempadan sudah menandatangani hasil pengukuran yang dilakukan oleh aparat kantor pertanahan. Ketiga, aspek moralitas aparat dalam melaksanakan tugas perlu mendapatkan perhatian agar kinerja pelayanan kantor pertanahan dapat berjalan lebih baik. Perlunya ditingkatkan kesadaran akan tugas dan tanggung jawab aparat, melalui penekanan pada keteguhan hati nurani dan kepekaan aparat dalam berinteraksi dengan masyarakat. Keutuhan nilai moral, serta ketegasan sikap aparat dalam melaksanakan tugas-tugasnya harus lebih ditekankan kembali, sehingga tidak perlu terjadi diskriminasi dan budaya uang jasa pada pelayanan sertifikat tanah. Keempat, dalam pelaksanaan pelayanan hendaknya Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir benar-benar konsisten berdasarkan pada peraturan yang berlaku. Kantor pertanahan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada klien secara ikhlas tanpa mengharapkan apapun. Pungutan uang jasa atau pungutan di luar pungutan resmi segera dihentikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- \_\_\_\_\_, 1998, *Prinsip-Prinsip Administrasi Publik*, Hand out MAP UGM, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, Agus Pramusinto & Yuyun Purbokusumo, 1993, "*Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di DIY dan Jateng*", hasil penelitian, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Effendi, Sofian, 1996, "*Revitalisasi Sektor Publik Menghadapi Keterbukaan Ekonomi dan Demokrasi Politik*", dalam Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar pada Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Hidayat dan Sucherly, 1986, "*Peningkatan Produktivitas Organisasi Pemerintah Dan Pegawai Negeri, Kasus Indonesia*", dalam Prisma Nomor 12, Desember, Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi, 1992, *Etika Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta

# LAMPIRAN

## 1. LAMPIRAN *CURRICULUM VITAE* KETUA PENELITI

### A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.
2	Jenis Kelamin	Laki-laki
3	Jabatan Fungsional	Lektor Kepala
4	NIP/NIK/Identitas lainnya	197905012002121005
5	NIDN	0001057901
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Palembang, 05 Juni 1958
7	E-mail	<a href="mailto:andries_lionardo@yahoo.co.id">andries_lionardo@yahoo.co.id</a>
9	Nomor Telepon/HP	Hp. 081233436512
10	Alamat Kantor	Jln. Raya Palembang Prabumulih Km 32 Inderalaya
11	Nomor Telepon/Faks	0711580572
12	Lulusan yang Telah Dihilangkan	S-1 = 230 orang; S-2 = 35 orang; S-3 = - orang
13	Mata Kuliah yg Diampu	1. Sistem Politik Indonesia 2. Kepemimpinan 3. Komunikasi Organisasi 4. Kepemimpinan Strategis & Berfikir Sistem 5. Implementasi Kebijakan Publik.

### B. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S3
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Sriwijaya	Universitas Diponegoro	Universitas Brawijaya
Bidang Ilmu	Ilmu Administrasi Negara	Ilmu Administrasi Publik	Ilmu Administrasi Publik
Tahun Masuk-Lulus	1997-2001	2004-2006	2007-2010
Judul Skripsi/Tesis/Disertasi	Strategi Dinas Pasar Dalam Mengelola Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Palembang.	Implementasi Penerapan "New Public Management" di Kabupaten Pekalongan Prov. Jawa Tengah.	Akuntabilitas Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Penyelenggaraan urusan Ketenagakerjaan di Kabupaten Palembang.
Nama Pembimbing/Promotor	1. Drs. Syaifudin Zakir, M.Sc 2. Drs. Tri Agus Susanto, SU.	1. Dr. Endang Sulastrri 2. Dr. Retno Sunu Astuti.	1. Prof. Dr. Sumartono. 2. Prof. Dr. Bambang Supriyono. 3. Dr. RM. Khairul Muluk.

### C. Pengalaman Penelitian

No.	Tahun	Judul Penelitian	Identitas Penelitian	
			Sumber	Status
1	2015	Evaluasi Peranan Badan Permusyawaratan Desa Pada Sistem Pemerintahan Desa di Kabupaten Ogan Ilir (Studi Pada Badan Permusyawaratan Desa Tanjung Seteko dan Desa Lorok Kabupaten Ogan Ilir)	Sateks Unsri	Ketua Peneliti
2	2016	Analisis Penerapan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 39 Tahun 2010 Oleh Pemerintah Desa Dalam Proses Pembentukan Badan Usaha Milik Desa (Studi Pada Desa Lorok Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir)	Sateks Unsri	Ketua Peneliti
3	2017	Evaluasi Pelaksanaan Program Prioritas Pembangunan Desa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa	Sateks Unsri	Ketua Peneliti
4	2017	Efektivitas Fungsi Koordinasi Kegiatan Penanggulangan Bencana Alam pada Tingkat Instansi di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Ilir	Unggulan Kompetitif Unsri	Anggota Peneliti
5	2018	Model Efektivitas Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Pembangunan Berbasis Lingkungan Tata Ruang Hijau di Kabupaten Palembang	Unggulan Kompetitif Unsri	Ketua Peneliti

### D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat

No	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Identitas Pengabdian	
			Sumber	Status
1	2014	Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik Melalui Pendekatan Teoritis George Edwards III Pada Aparatur Pemerintahan Daerah Kabupaten Ogan Ilir	DIPA Unsri	Anggota Tim
2	2014	Penyuluhan Penerapan Prinsip-Prinsip Manajemen ( <i>Planning, Organizing, Actuating, &amp; Controlling</i> ) Pada Tingkat Pemerintahan Desa di Desa Lorok Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir	DIPA Unsri	Anggota Tim
3	2015	Implementasi Kebijakan Fungsi dan Kewenangan Badan Permusyawaratan Desa Pada Desa Lorok Kecamatan Indralaya Utara Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa	DIPA Unsri	Ketua Tim

4	2017	Implementasi Prioritas Pembangunan Desa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa di Desa Lorok Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir	DIPA Unsri	Ketua Tim
5	2018	Impelemtasi Kebijakan Permendagri Nomor 111 Tahun 2014 Tentang Pedoman Teknis Peraturan di Desa Pada Pemerintah Desa Lorok Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir	DIPA Unsri	Ketua Tim

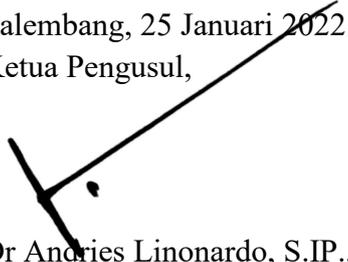
### **E. Pengalaman Penulisan Artikel Ilmiah Dalam Jurnal Internasional Bereputasi**

1. Political Concern and Idealism as Mediators for Determining Political Leadership Styles, Scopus Q2, 2019.
2. Accountability of Local Government Policy in Improving Health Service in Respond Industrial Revolution Era 4.0, Scopus Q4, 2020.
3. The Quality Effect of Digital-Based Signature Services on the Performance of the District Government, Scopus Q3, 2020.
4. Leadership Management : Youth Competencies and Perspective on the Policy in Indonesia, Scopus Q4, 2020
5. Labor social capital and human resource management for eucalyptus oil supply chain, Scopus Q4, 2020
6. Social Ecology and Survival among Multi-Ethnic Youth in Urban Areas, Scopus Q2, 2020
7. Diversity of Urban Socio-Ecological Support Among Multi-Ethnic Youth In Urban Areas, Scopus Q4, 2020
8. Ecological Intelligence : Waste Saving Movements in Prabumulih City, Scopus Q3, 2020
9. Social Capital of Eucalyptus Oil Workers, Scopus Q2, 2020
10. Prevalence of anxiety and depression the impact of type 2 diabetes Mellitus : Study of Health Policy Analysis in improving the Quality of Life of Poor Families living in The urbanization area of west Lombok, Indonesia, Scopus Q2, 2020
11. The Nurses role in Educating the prevention of transmission of the COVID 19 : Study on Improving the healthy living among urban Communities, Scopus Q2, 2020
12. Administration Healthcare System : Advancing the Knowledge and Skill of Nurses Professional Working with Family Caregiver of Mental Illnes, Scopus Q2
13. Determinant the quality of Life with Schizophrenic Disorder Living In the Community : Health Policy to Improve NursePerformance, Scopus Q2, 2020
14. Effective Implementation Marketing Management of Hospital Pharmacy : A Study on the Impact of Hospital Service Quality Improvement in Enhancing the Patients Satisfaction and Loyalty, Scopus Q2
15. Capacity of Local Food Institution in Realizing Sustainable Food Security, Scopus Q3, 2020

16. Agricultural Land Conversion and The Influence of the Food Supply Chain, Scopus Q4, 2020
17. An Effectiveness Service Model of Policy of Building Permit (IMB) Based on A Green Spatial Environment in Palembang City, Prosiding Scopus, 2020
18. Local Government Income Revenue: A Brief Study of the Policy Impact of Pandemic Covid-19 on Tourism Recovery, Prosiding Scopus, 2020
19. THE SOCIO-ECONOMIC IMPACT ON POLICY NATIONAL FOOD SECURITY: Study of the Effects of Agricultural Product Distribution by Poor Farmers on the Pandemic Covid 19, Prosiding Scopus, 2020
20. Knowledge and attitudes of nursing students in the college of health in the face of global pandemic Covid - 19 : Community empowerment in preventing epidemic disease, Prosiding Scopus, 2020

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan **Usulan Penelitian Unggulan Kompetitif Universitas Sriwijaya Tahun 2021**.

Palembang, 25 Januari 2022  
Ketua Pengusul,



Dr Andries Linonardo, S.IP., .M.Si.  
NIP. 197905012002121005

## 2. LAMPIRAN *CURRICULUM VITAE* ANGGOTA PENELITI

### 1. Anggota Pengusul I

#### A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Dr. Raniasa Putra, S.IP, M.Si.
2	Jenis Kelamin	Laki-laki
3	Jabatan Fungsional	Lektor
4	NIP/NIK/Identitas lainnya	197805122002121003
5	NIDN	0012057802
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Banding Agung, 12 Mei 1978
7	E-mail	raniasa_putra@gmail.com
9	Nomor Telepon/HP	081367752571
10	Alamat Kantor	Jln. Raya Palembang Prabumulih Km 32 Inderalaya
11	Nomor Telepon/Faks	0711580572
12	Lulusan yang Telah Dihasilkan	S-1 = 800 orang; S-2 = 90 orang; S-3 = - orang
13	Mata Kuliah yg diampu	1. Prinsip-Prinsip Administrasi Publik 2. Analisis Pengembangan Organisasi Publik 3. Teori Organisasi 4. Etika Administrasi Publik 5. Teori Administrasi

#### B. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S3
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Sriwijaya	Universitas Sriwijaya	Universitas Padjajaran
Bidang Ilmu	Ilmu Administrasi Negara	Ilmu Administrasi Publik	Ilmu Administrasi Publik

Indralaya, 25 Januari 2022  
Anggota Pengusul I,

**TTD**

## 2. Anggota Pengusul II

### A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Dr. Azhar, SH, LLM, LLD
2	Jenis Kelamin	Laki-Laki
3	Jabatan Fungsional	Lektor Kepala
4	NIP/NIK/Identitas lainnya	196504271989031003
5	NIDN	0024075404
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Palembang, 4 Mei 1965
7	E-mail	azhar@yahoo.co.id
8	Nomor Telepon/HP	087798958035
9	Alamat Kantor	Fisip Unsri/ Jl. Palembang-Prabumulih KM 32
10	Nomor Telepon/Faks	0711 580572
11	Lulusan yang Telah Dihilangkan	S1 = ±70 lulusan
12	Mata Kuliah yg Diampu	1. Metode Penelitian 2. Sosiologi 3. Sistem Hukum Indonesia 4. Pelayanan Publik

### B. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S3
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Sriwijaya	Universitas Tokyo	Universitas Tokyo
Bidang Ilmu	Ilmu Sosiologi	Ilmu Sosiologi	Ilmu Sosiologi

Indralaya, 25 Januari 2022  
Anggota Pengusul II,

**TTD**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.  
NIP : 197905011220021005  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Perguruan Tinggi : Universitas Sriwijaya  
Pangkat/Golongan : Pembina /IVa  
Jabatan Fungsional : Lektor Kepala  
Alamat : Jalan Kebun Bunga Km 9 No.1830 Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian saya dengan judul **“Model Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Berbasis Digital”** yang diusulkan dalam jenis Penelitian Unggulan Kompetitif Tahun 2022 bersifat Original dan belum pernah dibiayai oleh lembaga/sumber dana lain.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Mengetahui  
Ketua LPPM Universitas Sriwijaya

Syamsuryadi, S.Si, M.Kom, Ph.D.  
NIP.197102041997021003

Palembang, 25 Januari 2022  
Yang Menyatakan,



Dr. Andries Lionardo, S.IP, M.Si  
NIP. 197905011220021005

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.  
NIP : 197905011220021005  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Perguruan Tinggi : Universitas Sriwijaya  
Pangkat/Golongan : Pembina /IVa  
Jabatan Fungsional : Lektor Kepala  
Alamat : Jalan Kebun Bunga Km 9 No.1830 Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian saya dengan judul **“Model Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan dalam Menerbitkan Sertifikat Tanah Berbasis Digital”** yang diusulkan dalam jenis Penelitian Unggulan Kompetitif Tahun 2022 akan diterbitkan pada jurnal Internasional bereputasi **SCOPUS Q3**.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Mengetahui  
Ketua LPPM Universitas Sriwijaya

Palembang, 15 Maret 2022  
Yang Menyatakan,



Syamsuryadi, S.Si, M.Kom, Ph.D.  
NIP.197102041997021003

Dr. Andries Lionardo, S.IP, M.Si  
NIP. 197905011220021005

Lampiran 1b:

**FORMULIR PENDAFTARAN KEIKUTSERTAAN MAHASISWA  
DALAM KEGIATAN PENELITIAN LPPM UNIVERSITAS  
SRIWIJAYA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

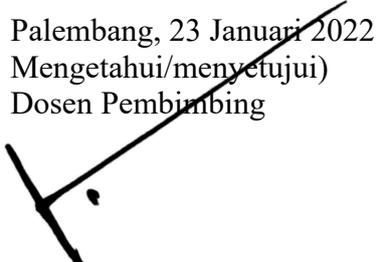
Nama Mahasiswa/i	: Deslina Wandry
NIM	: 07012622024005
Tempat/Tgl lahir	: Kayu Agung/ 7 Mei 1990
Prodi	: Magister Administrasi Publik
Semester ke	: 3 (Tiga)
Agama	: Islam
Kawin/Tdk kawin*)	: Belum Kawin
Jenis Kelamin: L/P*)	: P
jumlah sks yg telah ditempuh	: 31 SKS
IPK	: 3,94
Telepon / HP	: 081373061551
Alamat tinggal	: JL. Sulaiman Amin Komp. Pemda Blok F4 No.7 Rt.38 Rw.12 Kel. Talang Kelapa Kec. Alang- Alang Lebar Palembang
Orang Tua/wali	
Nama	: Wandry ZA, S.IP. M.Si
Alamat	: JL. Sulaiman Amin Komp. Pemda Blok F4 No.7 Rt.38 Rw.12 Kel. Talang Kelapa Kec. Alang- Alang Lebar Palembang
Telepon / HP	: 082282457652

Dengan ini mengajukan permohonan untuk menjadi peserta dalam pelaksanaan kegiatan Penelitian Unggulan Kompetitif Tahun 2022 :

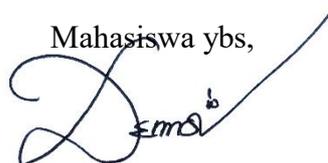
- |   |                                    |
|---|------------------------------------|
| a. Judul kegiatan penelitian yang diusulkan | : Penelitian Kompetitif tahun 2021 |
| b. Nama Dosen Pengusul                      | : Dr. Andries Lionardo, S.IP, M.Si |
| c. Jurusan/Fakultas                         | : Ilmu Komunikasi                  |
| d. Jenis Kegiatan                           | : Penelitian                       |

Dengan diajukannya permohonan ini saya bersedia memenuhi dan mematuhi segala ketentuan yang ditetapkan.

Palembang, 23 Januari 2022  
Mengetahui/menyetujui)  
Dosen Pembimbing

  
Nama Dr. Andries Lionardo, S.IP, M.Si  
NIP. 197905012002121005

Mahasiswa ybs,



Deslina Wandry  
NIM 07012622024005

Mengetahui/menyetujui  
Ketua Jurusan/Program Studi

TTD

Nama : Dr. Raniasa Putra, S,IP, M.Si  
NIP. : 197805122002121003

Lampiran 1b:

**FORMULIR PENDAFTARAN KEIKUTSERTAAN MAHASISWA  
DALAM KEGIATAN PENELITIAN LPPM UNIVERSITAS  
SRIWIJAYA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa/i : Silvia Novi, S.IP  
NIM : 07012622024004  
Tempat/Tgl lahir : Palembang/5 Maret 1995  
Prodi : Magister Administrasi Publik  
Semester ke : 3 (Tiga)  
Agama : Islam  
Kawin/Tdk kawin\*) : Tidak Kawin  
Jenis Kelamin: L/P\*) : P  
jumlah sks yg telah ditempuh : 31 SKS  
IPK : 4,0  
Telepon / HP : 082178901995  
Alamat tinggal : JL. KH Wahid Hasyim Lr. Terusan 1,  
no. 1642, Kelurahan 5 Ulu, Kecamatan Seberang  
Ulu 1, Kabupaten Palembang

Orang Tua/wali

Nama : Sardamin, S.Sos  
Alamat : JL. KH Wahid Hasyim Lr. Terusan 1,  
no. 1642, Kelurahan 5 Ulu, Kecamatan Seberang  
Ulu 1, Kabupaten Palembang  
Telepon / HP : 081367912555

Dengan ini mengajukan permohonan untuk menjadi peserta dalam pelaksanaan kegiatan Penelitian Unggulan Kompetitif Tahun 2022 :

e. Judul kegiatan penelitian yang diusulkan : Penelitian Kompetitif tahun 2021  
f. Nama Dosen Pengusul : Dr. Andries Lionardo, S.IP, M.Si  
g. Jurusan/Fakultas : Ilmu Komunikasi  
h. Jenis Kegiatan : Peneliti

Dengan diajukannya permohonan ini saya bersedia memenuhi dan mematuhi segala ketentuan yang ditetapkan.

Palembang, 23 Januari 2022  
Mengetahui/menyetujui)  
Dosen Pembimbing



Nama Dr. Andries Lionardo, S.IP, M.Si  
NIP. 197905012002121005

Mahasiswa ybs,



Silvia Novi, S.IP  
NIM 07012622024004

Mengetahui/menyetujui  
Ketua Jurusan/Program Studi

TTD

Nama : Dr. Raniasa Putra, S,IP, M.Si  
NIP. : 197805122002121003



# KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN OGAN ILIR



## TARIF PELAYANAN PEMELIHARAAN DATA PENDAFTARAN TANAH

BERDASARKAN PP NO. 128 TAHUN 2015

1. Pendaftaran Tanah untuk Pertama Kali
  - a. Keputusan Perpanjangan Hak Atas Tanah Untuk HGU, HGB, HP berjangka waktu
  - b. Keputusan Pembaharuan Hak Atas Tanah untuk HGU, atau HP berjangka waktu

$$T = ( 2 \% \times \text{Nilai Tanah} ) + \text{Rp. 100.000,-}$$

2. Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah Perorangan dan Badan Hukum

$$T = ( 1 \% \times \text{Nilai Tanah} ) + \text{Rp. 50.000,-}$$

3. Pendaftaran Hak Tanggungan ( Pendaftaran APHT )

- a. Sampai dengan Rp. 250 Juta Rp. 50.000,-
- b. Di atas Rp. 250 Juta s/d 1 Milyar Rp. 200.000,-
- c. Di atas Rp. 1 Milyar s/d 10 Milyar Rp. 2.500.000,-
- d. Di atas Rp. 10 Milyar s/d 1 Trilyun Rp. 25.000.000,-
- e. Di atas Rp. 1 Trilyun Rp. 50.000.000,-

4. Pendaftaran Peralihan Hak Tanggungan ( Cessie, Subgrasi, Merger ) Rp. 50.000,- / Bidang

5. Pendaftaran Hapusnya Hak Atas Tanah & HMSRS Karena Pelepasan Hak Rp. 50.000,- / Bidang

**TIDAK MELAYANI PERMOHONAN YANG DILAKUKAN MELALUI PERANTARA ( CALO )**



## TARIF PELAYANAN DAN PEMETAAN BERDASAR

A. LUAS TANAH s/d 10

$$Tu = \left( \frac{L}{500} \times \dots \right)$$

LUAS TANAH LEBI

$$Tu = \left( \frac{L}{4.000} \times \dots \right)$$

LUAS TANAH LEBI

$$Tu = \left( \frac{L}{10.000} \times \dots \right)$$

B. TARIF PELAYANAN PEMETAAN BATA

Tu

C. TARIF PELAYANAN

T

**Keterangan**

L = Luas tanah

HSBKu = Harga Satuan dan Non P

Rp. 50.00

Tu = Tarif Peta dalam R

Tpb = Tarif Peta Bidang

Tpb = Tarif Peta

**TIDAK MELAYANI PERMOHONAN YANG DILAKUKAN MELALUI PERANTARA ( CALO )**





#### TARIF PELAYANAN PENGUKURAN DAN PEMETAAN BATAS BIDANG TANAH BERDASARKAN PP NO. 128 TAHUN 2015

**A. LUAS TANAH s/d 10 Ha**  
 $Tu = (\frac{L}{500} \times HSBKu) + Rp. 100.000,-$

**LUAS TANAH LEBIH DARI 10 Ha s/d 1.000 Ha**  
 $Tu = (\frac{L}{4.000} \times HSBKu) + Rp. 14.000.000,-$

**LUAS TANAH LEBIH DARI 1.000 Ha**  
 $Tu = (\frac{L}{10.000} \times HSBKu) + Rp. 134.000.000,-$

**B. TARIF PELAYANAN PENGUKURAN DAN PEMETAAN BATAS BIDANG TANAH SECARA MASSAL**  
 $Tum = Tu \times 75 \%$

**C. TARIF PELAYANAN PENGEMBALIAN BATAS**  
 $Tpb = Tu \times 150 \%$

**Keterangan :**  
L = Luas tanah yang diukur dalam satuan luas meter persegi (M<sup>2</sup>)  
HSBKu = Harga Satuan Biaya Khusus Kegiatan Pengukuran Pertanahan dan Non Pertanahan untuk tahun 2015 ditetapkan sebesar Rp. 50.000,- (Pertanian) dan Rp. 100.000,- (Non Pertanian)  
Tu = Tarif Pelayanan Pengukuran dan Pemetaan Bidang Tanah dalam Rangka Penetapan Batas  
Tum = Tarif Pelayanan Pengukuran dan Pemetaan Bidang Tanah Secara Massal  
Tpb = Tarif Pelayanan Pengembalian Batas

**TIDAK MELAYANI PERMOHONAN YANG DILAKUKAN MELALUI PERANTARA (CALO)**

#### TARIF PELAYANAN Pemeriksaan Tanah oleh Panitia "A" BERDASARKAN PP NO. 128 TAHUN 2015

**A. PERORANGAN**  
 $Tpa = (\frac{L}{500} \times HSBKpa) + Rp. 350.000,-$

**B. MASSAL**  
 $Tpam = 1/5 \times (\frac{L}{500} \times HSBKpa) + Rp. 350.000,-$

**C. TARIF PELAYANAN PEMERIKSAAN TANAH OLEH PETUGAS KONSTATASI**  
 $Tpk = ((\frac{L}{500} \times HSBKpk) + Rp. 350.000,-) \times 50 \%$

**Keterangan :**  
L = Luas Tanah yang diukur dalam satuan luas meter persegi (M<sup>2</sup>)  
HSBKpa = Harga Satuan Biaya Khusus Kegiatan Pemeriksaan Tanah  
HSBKpm = Harga Satuan Biaya Khusus Kegiatan Pemeriksaan Tanah untuk tahun 2015 ditetapkan sebesar Rp. 10.000,- (Pertanian) dan Rp. 20.000,- (Non Pertanian)  
Tpa = Tarif Pelayanan Pemeriksaan Tanah oleh Panitia "A"  
Tpam = Tarif Pelayanan Pemeriksaan Tanah oleh Panitia "A" untuk Pemeriksaan Tanah Secara Massal  
Tpk = Tarif Pelayanan Pemeriksaan Tanah oleh Petugas Konstatasi

**TIDAK MELAYANI PERMOHONAN YANG DILAKUKAN MELALUI PERANTARA (CALO)**

#### MOTTO PELAYANAN KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN OGAN ILIR

## CERMAT

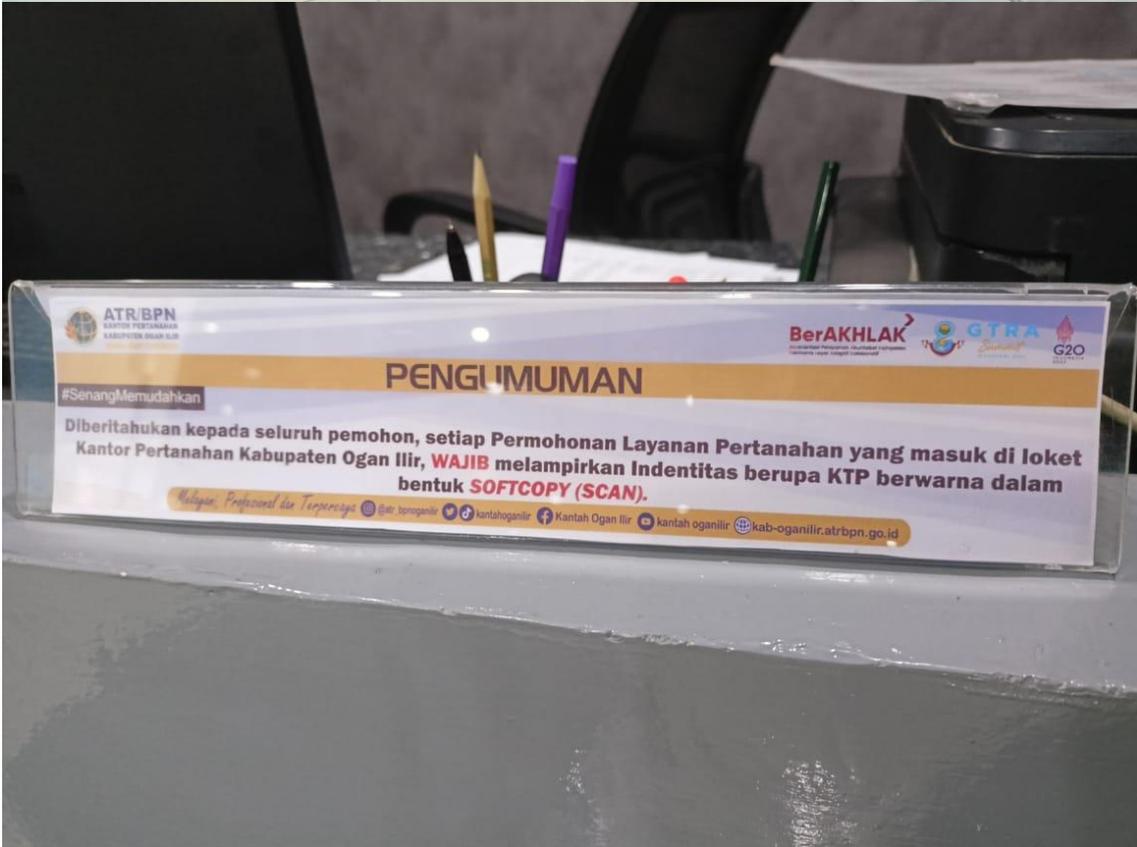
Cepat  
Efisien  
Ramah  
Mudah  
Aman  
Transparan

*Melayani, Profesional dan Terpercaya* | | [kamtahoganilir](#) | [kamtahoganilir](#)









## Source details

Feedback > Compare sources >

### SAGE Open

Open Access

Scopus coverage years: from 2011 to Present

Publisher: SAGE

ISSN: 2158-2440

Subject area: Arts and Humanities: General Arts and Humanities Social Sciences: General Social Sciences

Source type: Journal

[View all documents >](#)

[Set document alert](#)

[Save to source list](#)

CiteScore 2020

1.6

SJR 2020

0.357

SNIP 2020

0.990

CiteScore CiteScore rank & trend Scopus content coverage

#### Improved CiteScore methodology

CiteScore 2020 counts the citations received in 2017-2020 to articles, reviews, conference papers, book chapters and data papers published in 2017-2020, and divides this by the number of publications published in 2017-2020. [Learn more >](#)

CiteScore 2020

1.6 =  $\frac{2,380 \text{ Citations } 2017 - 2020}{1,518 \text{ Documents } 2017 - 2020}$

Calculated on 05 May, 2021

CiteScoreTracker 2021

1.5 =  $\frac{2,685 \text{ Citations to date}}{1,804 \text{ Documents to date}}$

Last updated on 04 September, 2021 - Updated monthly

#### CiteScore rank 2020

Category	Rank	Percentile
Arts and Humanities	#8/147	94th
General Arts and Humanities		
Social Sciences	#81/260	69th
General Social Sciences		

[View CiteScore methodology >](#) [CiteScore FAQ >](#) [Add CiteScore to your site >](#)

# SAGE Open

## COUNTRY

United States



Universities and research institutions in United States

## SUBJECT AREA AND CATEGORY

Arts and Humanities

└ Arts and Humanities (miscellaneous)

Social Sciences

└ Social Sciences (miscellaneous)



[Home](#)

[Author](#)

[Review](#)

# Submission Confirmation

[Print](#)

Thank you for your submission

**Submitted to**  
SAGE Open

**Manuscript ID**  
SO-21-2516

**Title**  
PUBLIC SERVICE ACCOUNTABILITY INNOVATION IN THE ERA OF PANDEMIC COVID-19

**Authors**  
Lionardo, Andries