PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKASI TANAH OLEH KANTOR ATR/BPN KOTA PALEMBANG SEBAGAI PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada Program Studi Ilmu Hukum Bagian Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Disusun Oleh:

Audry Vizka Rahmadita

02011381823345

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

PALEMBANG

2022

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN MENGIKUTI SIDANG KOMPREHENSIF SKRIPSI

Nama	: Audry Vizka Rahmadita
NIM	: 02011381823345
Program Studi	: Ilmu Hukum
Program Kekhususan	: Hukum Administrasi Negara

Judul Skripsi :

PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKASI TANAH OLEH KANTOR ATR/BPN KOTA PALEMBANG SEBAGAI PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

Telah Lulus Dalam Sidang Ujian Komprehensif Pada Tanggal 19 Mei 2022 Dan Dinyatakan Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Menyetujui,

Pembimbing Utama	Pembimbing Pembantu
Dr. Firman Muntaqo, S.H.,M.Hum	**Dr. Irsan Rusmawi, S.H.,M.Hum**
NIP. 196411111990011001	**NIP 198301172009121004**

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya

Dr. Febrian, S.H., M.S.
NIP. 196201311989031001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa	: Audry Vizka Rahmadita
Nomor Induk Mahasiswa	: 02011381823345
Tempat, Tanggal Lahir	: Palembang, 27 Mei 2001
Fakultas	: Hukum
Studi Pendidikan	: Strata 1 (S1)
Program Studi	: Ilmu Hukum
Program Kekhususan	: Hukum Administrasi Negara

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak melakukan upaya-upaya kecurangan dalam bentuk apapun, seperti memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di perguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya, memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah di publikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks, melakukan pengutipan pada tiap kalimat dalam penulisan yang di buat serta tidak mengurangi jumlah halaman pada skripsi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila dalam penulisan ini terbukti melakukan kecurangan dalam bentuk apapun, maka penulis dalam skripsi ini tidak akan di periksa kembali dan akan di periksa kembali pada masa kompre selanjutnya.

Palembang, 2022

Audry Vizka Rahmadita
NIM. 02011381823345

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanku tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanku”

-Saiyidina Umar Bin Khattab.

“Innallaha Ma’ana”

Sesungguhnya Allah selalu bersama kita

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- Kedua Orang tuaku tercinta,
- Kakak dan Adikku,
- Sahabat-sahabatku,
- Almamaterku, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah dan tercurahkan kepada nabi besar kita Muhammad SAW.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, dengan judul skripsi **"Pelayanan Pembuatan Sertifikasi Tanah oleh Kantor ATR/BPN kota Palembang sebagai Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik".**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa banyak terdapat kekurangan baik dalam penyusunan kalimat, penyajian materi, maupun pembahasannya, dikarenakan terbatasnya kemampuan yang penulis miliki. Pada penulisan skripsi ini penulis mendapatkan arahan, bimbingan dan bantuan serta dukungan, dari berbagai pihak bagi segi moril maupun materil sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik hingga akhir. Oleh karena itu, Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak, terutama bapak Dr. Firman Muntaqo, S.H., M.Hum. selaku pembimbing utama dan bapak Sr. Irsan, S.H.,M.H selaku pembimbing kedua. Serta ibu Dr. Iza Rumesten RS, S.H.,M.Hum selaku Ketua bagian Hukum Administrasi Negara dan bapak H. Ahmaturrahman, S.H.,M.H. selaku Pembimbing Akademik yang telah sangat luar biasa dalam membimbing dan mengarahkan penulis dengan ikhlas, tulus dan sabar dalam proses pembuatan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat serta senantiasa dilimpahkan rahmat Nya oleh Allah SWT untuk kita semua, dan semoga apa yang tersusun dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang ilmu hukum.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 11 Mei 2022

Penulis

Audry Vizka Rahmadita
NIM. 02011381823345

UCAPAN TERIMA KASIH

Setelah melalui proses yang sangat panjang maka dalam kessempatan yang baik ini penulis mengucapkan Alhamdulillah. Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, serta shalawat dan salam tidak lupa penulis panjatkan kepada Baginda Nabi Muhammad Shallallahu ‘Alaihi Wa Sallam, keluarga serta para sahabatnya yang telah memberikan tauladan dan dinantikan syafaatnya di hari kiamat kelak.

Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini atas bimbingan dan bantuan dari yang terhormat **Bapak Dr. Firman Muntaqo, S.H., M.Hum selaku Pembimbing utama dan Bapak Dr. Irsan, S.H.,M.H selaku Pembimbing kedua**, terima kasih karena telah ikhlas membimbing, mengajari, mendidik, memberikan saran, kritik, masukan serta ilmu dan pengetahuannya kepada penulis selama penulisan skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis mempersembahkan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Allah SWT. Tuhan Yang Maha Esa, atas semua nikmat yang telah diberikan yang hamba tidak akan pernah bisa menghitungnya. Yang telah memberikan kesabaran serta kekuatan yang luar biasa dalam menyelesaikan Skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua saya yang sangat saya cintai dan saya sayangi, Bapak Zaimuftiadi, S.IP dan Ibu Dra. Asmanusa, M.M, terima kasih atas jasanya, doa, dukungan dan kasih sayang yang begitu berharga dan tidak akan pernah sanggup membalasnya.
3. Yth. Bapak Prof. Dr. Ir H. Anis Saggaf, MSCE., IPU. selaku Rektor Universitas Sriwijaya beserta jajarannya;
4. Yth. Bapak Dr. Febrian S.H., M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
5. Yth. Bapak Drs. Mada Apriandi Zuhir, S.H., M.CL. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
6. Yth. Bapak Dr. Ridwan S.H., M.H. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;

7. Yth. Bapak Drs. Murzal Zaidan, S.H., M.Hum. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
8. Yth. Bapak Dr. Firman Muntaqo, S.H., M.Hum selaku Pembimbing Utama sekaligus orangtua kedua di Kampus, terima kasih atas bimbingan, kepedulian, dan kesabaran sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini;
9. Yth. Bapak Dr. Irsan, S.H.,M.H. selaku pembimbing kedua yang telah memberikan waktu, arahan dan bimbingan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan;
10. Yth. Ibu Dr. Iza Rumesten RS, S.H., M.Hum selaku ketua bagian hukum administrasi negara yang telah membantu dan meluangkan waktunya dari tahap pengajuan judul proposal hingga tahap ujian skripsi/komprehensif;
11. Yth. Bapak H. Ahmaturrahman, S.H., M.H. selaku pembimbing akademik penulis yang telah banyak membantu penulis dan bersedia meluangkan waktunya dari awal proses perkuliahan sejak semester 1 hingga pada tahap penulisan dan penyelesaian pembuatan skripsi ini;
12. Yth. Bapak Dr. Saut Parulian Panjaitan, S.H., M.Hum. selaku dosen pengajar mata kuliah Hukum Administrasi Negara di kelas penulis yang telah banyak membantu dan memberikan waktu, arahan serta bimbingan kepada penulis sehingga dapat memahami dan menyelesaikan skripsi ini;
13. Seluruh Dosen pengajar di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang namanya tidak bisa saya sebutkan satu persatu atas dedikasi ibu dan bapak dalam memberikan ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan sehingga berguna dalam penulisan skripsi ini kepada penulis;
14. Seluruh Staff & Karyawan Akademik, Dekanat, Perpustakaan, Kemahasiswaan, Staff & Karyawan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
15. Seluruh Tutor dan Pegawai Laboratorium Hukum yang telah membimbing, dan memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis saat PLKH;

16. Yang tersayang kakak dan ayuk, Dally Ramdhan Sugandria, M.B.A dan Asti Rizka Permata Sari, S.H. terima kasih perhatian dan doa'nya agar saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
17. Jeep, Bruno dan Tesla terima kasih sudah menjadi Moodbooster untuk saya agar bersemangat menyelesaikan skripsi ini.
18. Sahabat baik saya Berliana Septiyanti aka Berli, terima kasih banyak untuk semua nya. Terima kasih selalu ada 24/7 untuk menemani saya selama penulisan skripsi, terima kasih juga atas waktu dan semangat yang luar biasa serta tetap menerima cerita keluhan saya sebanyak apapun itu.
19. Sahabat terbaik saya Dian Fadhillah dan Tazkiah Andini yang selalu ada untuk memberi informasi, pengetahuan, pengertian, dan memberikan semangat agar tetap fokus menyelesaikan skripsi ini, terima kasih untuk selalu ada berbagi suka maupun duka.
20. Kepada temanku yang ada di "JGN GEER INI BUKAN GRUP" Widya, Okta dan Rindy terima kasih selalu menghibur dan berusaha memberikan dukungan agar cepat menyelesaikan skripsi ini.
21. Ade, Dina, Tiara Maulidya, Ferdian Dimas, Rama, Ucok terima kasih banyak telah membantu saya serta memberi dukungan dalam penulisan skripsi dan teman-teman semuanya yang tidak bisa Penulis sebutkan satu persatu.
22. Kepada grup "SUNYI part 2" Berli, Eka, Nanda, Dian, dan Arin terima kasih sudah menemani dari SMA hingga saat ini, dan memberikan dukungan berbentuk perhatian yang membuat saya semangat untuk cepat menyelesaikan Skripsi ini.
23. Kepada temanku "CNN" Dian, Tata, Irza, dan Daffa terima kasih telah banyak memberikan cerita dan segala hal semasa skiripsian ini dan memberikan dukungan penuh kepada saya.
24. Kepada SNOWTEAM (Tata, Dian, Farah, Puteri, Antaz, Dini, Mba Esta, Dameina, Adel, Fira Calder, Fira Faudina) terima kasih atas pahit manisnya kehidupan perkuliahan dari semester awal sampai saat ini, sukses terus buat kita semua kedepannya.

25. Teruntuk teman grup “HALO HALO RISIH” yang telah lulus mendahuluiku, Putri Rizky Maulidya A.Md. dan Annisa Nur Apreini A.Md terima kasih telah memberikan semangat dan kebahagiaan di kala saya membutuhkan itu.
26. Grup Family (Kak Farid dan Meirin) dan Tara terima kasih telah menemani semasa PLKH hingga saat ini, memberikan dukungan dan semangat kepada saya serta perhatian agar saya semangat menyelesaikan skripsi ini.
27. Kepada Keluarga Baruku di PLKH Kelas A (TIM 11)
28. M. Lisan Shidqi, A.Md. terima kasih banyak telah menemani dan memberikan dorongan semangat serta waktu 24/7 untuk saya dalam penulisan skripsi ini, semoga kebaikan tersebut dibalas oleh Allah SWT.

Semoga apa yang telah dilakukan dan diberikan oleh semua pihak terhadap penulis dapat diberikan berkah serta nikmat yang melimpah dari Allah SWT, dan penulis percaya bahwa apa yang kita tuai adalah hal-hal yang kita tanam dahulu. Harapan penulis semoga skripsi ini bisa bermanfaat baik bagi penulis sendiri, pembaca, dan bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Demikianlah kata pengantar yang penulis buat atas adanya kesalahan dan kekhilafan dalam penyajian ataupun pengantar skripsi ini penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Palembang, 11 Mei 2022
Penulis

Audry Vizka Rahmadita
NIM. 02011381823345

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL……..
LEMBAR PENGESAHAN……. i
HALAMAN PERNYATAAN……. ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN…….. iii
KATA PENGANTAR……. iv
UCAPAN TERIMA KASIH…….....… vi
DAFTAR ISI…… x
DAFTAR TABEL……...……..…. xii
ABSTRAK…….…... xiii
ABSTRACT……...……...…...…...……. xiv
BAB 1 PENDAHULUAN…….….... 1
A. Latar Belakang Masalah…… 1
B. Rumusan Masalah……..…….. 11
C. Tujuan Penelitian……...……11
D. Manfaat Penelitian……...……. 12
E. Ruang Lingkup……...…….. 12
F. Kerangka Teoritis dan Kerangka Konseptual…… 13
1. Kerangka Teoritis…… 13
a) Teori Kepastian Hukum……... 13
b) Teori Kewenangan……...…… 15
c) Teori Pelayanan Publik……17
2. Kerangka Konseptual…….…. 19
G. Metode Penelitian…….…….…..20
1) Jenis Penelitian……..…..20
2) Pendekatan Penelitian…….....20
3) Jenis dan Sumber Bahan Hukum……..…..21
4) Teknik Pengumpulan Bahan Hukum…….… 23
5) Teknik Pengolahan Bahan Hukum…….…..… 23

6) Analisis Bahan Hukum……...24
7) Teknik Penarikan Kesimpulan……..……. 25

BAB II Hak atas Tanah, Sertifikat Tanah, Pelayanan Publik……..... 26

A. Hak atas Tanah……...…….. 26
1. Pengertian Hak atas Tanah……... 26
2. Jenis-Jenis Hak atas Tanah…….…..… 30
3. Pendaftaran Hak atas Tanah ……..34
a. Pendaftaran Tanah Secara Sistematik……..34
b. Pendaftaran Tanah Secara Sporadik……....36
c. Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah……38

B. Sertifikat Tanah……...… 40
1. Pengertian Sertifikat Tanah…….……. 40
2. Pembuatan Sertifikat Tanah…….…… 41

C. **Pelayanan Publik**……...……46
1. Ruang Lingkup……. 46
2. Hak dan Kewajiban Penyelenggara…….…..47
3. Penyelenggaraan Pelayanan Publik…….….….48

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN…….51

a. Pelaksanaan Pelayanan dalam Pembuatan Sertifikat Tanah sesuai AUPB di Kantor ATR/BPN Kota Palembang berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik…….51
b. Faktor-Faktor yang menghambat proses pelaksanaan pensertifikatan tanah di Kantor ATR/BPN Kota Palembang……..63
c. Upaya dalam mengatasi hambatan pelayanan sertifikasi tanah di Kantor ATR/BPN Kota Palembang…….….. 72

BAB IV PENUTUP……. 83

1. Kesimpulan……..…….. 83
2. Rekomendasi...……..……. 84

DAFTAR PUSTAKA…….. 86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penggunaan Tanah di kota Palembang…… 57

Tabel 1.2 Bagan Kepegawaian……..……. 69

ABSTRAK

Pelayanan pembuatan sertifikat tanah oleh Kantor ATR/BPN kota Palembang sebagai Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan bentuk pemenuhan kebutuhan oleh penyelenggara bagi masyarakat. Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya melaksanakan pendaftaran tanah dikhawatirkan akan menimbulkan timpang tindih kepemilikkan hak atas tanah. Permasalahan dalam penelitian ini membahas mengenai pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah sesuai dengan Asas umum pemerintahan yang baik di Kantor ATR/BPN kota Palembang sehingga Tujuan permasalahan ini dapat mengkaji dan mengetahui faktor-faktor yang menghambat proses pelaksanaan pensertifikatan serta upaya yang diambil untuk mengatasi hambatan.

Metode penelitian yang digunakan adalah Normatif dengan menggunakan pendekatan Perundang-Undangan dan pendekatan Kasus dan tambahan wawancara. Sumber data penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier yang kemudian dikaji dan di analisis secara kualitatif serta penarikan kesimpulan dengan metode deduktif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pertama, pelaksanaan pembuatan sertifikat tanah di kantor ATR/BPN kota Palembang telah menerapkan prinsip AUPB yang bersifat transparan, akuntabel dan terbuka. Kedua, faktor yang menjadi penghambat dalam pendaftaran tanah diantaranya ialah belum adanya jaminan kepastian hukum dalam pelaksanaan pembuatan sertifikat, tahapan prosedur yang masih dianggap rumit, biaya pendaftaran yang masih belum terjangkau, serta kekurangan sumber daya manusia (pegawai) di kantor ATR/BPN kota Palembang. Ketiga, upaya yang dilakukan oleh kantor ATR/BPN kota Palembang yakni melakukan peningkatan kualitas manajemen, mutu pelayanan sesuai undang-undang pelayanan dan melaksanakan program kerja pemerintah PTSL bagi masyarakat.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pendaftaran Tanah, Sertifikat Tanah

Palembang, 2022

Pembimbing Utama,	Pembimbing Pembantu,
Dr. Firman Muntaqo , S.H.,M.Hum	Dr. Irsan Rusmawi, S.H.M.Hum
NIP. 196311111990011001	NIP. 198301172009121004

Mengetahui,
Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara

Dr. Iza Rumesten RS, S.H.,M.Hum.
NIP. 198109272008012013

ABSTRACT

The service for making land certificates by the ATR/BPN office in the city of Palembang as the implementation of Law Number 25 of 2009 concerning public services is a form of meeting the needs of the community by the government. It is feared that the lack of public awareness of the importance of carrying out land registration will lead to overlapping ownership of land rights. This study discusses public services in making land certificates at the ATR/BPN office in Palembang city in accordance with the general principles of good governance. This study aims to examine and determine the factors that hinder the implementation of the certification process and the efforts taken to overcome these obstacles.

This is a normative research using primary, secondary, and tertiary legal data which were then reviewed and analyzed qualitatively and concluded using deductive methods. The results of this study showed that first, the implementation of making land certificates at the ATR/BPN office in the city of Palembang had applied the principles of AUPB which were transparent, accountable and open. Second, the inhibiting factors in land registration included the lack of legal certainty in the implementation of the certificate, the stages of the procedure were still considered complicated, registration fees were still not affordable, and human resources (employees) at the ATR/BPN office in Palembang were still lacking. Third, the efforts made by the ATR/BPN office in Palembang were improving the quality of management, carrying out service quality according to the service law, and implementing the PTSL government work program for the community.

Key words: Public service, Land Registration, Land Certificate

Palembang, 2022

Advisor I

Dr. Firman Muntago, S.H., M.Hum.
NIP. 196311111990011001

Advisor II

Dr. Irsan Rusmawi,S.H.M.Hum
NIP. 198301172009121004

Approved by,
Head of State Administrative Law Study Program

Dr. Iza Rumesten RS, S.H., M.Hum.
NIP. 198109272008012013

This is true and correct translation of the copied document.
Head of Technical Implementation Unit for Language
Sriwijaya University

Drs. Djunaidi, MSLS
NIP. 196203021988031004

AW/05.22

BAB 1
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Suatu organisasi dalam suatu wilayah yang memiliki kekuasaan tertinggi yang sah dan ditaati oleh rakyatnya merupakan pengertian dari sebuah Negara.[1] Kata lain bagi sebutan negara yaitu daerah teritorial yang diwajibkan kepada rakyat yang diperintah *(governed)* untuk taat pada peraturan perundang-undangan melalui penguasaan (control) monopolitis oleh sejumlah mempunyai kekuasaan yang sah.[2]

Adanya korelasi antara konsep negara hukum dengan tujuan negara yang termaktub dalam UUD NRI Tahun 1945 juga merupakan perwujudan dari Pasal 1 Ayat (3) yang menyatakan bahwa Indonesia merupakan negara hukum, kesejahteraan rakyat yang telah terjamin di dalam konstitusi haruslah menjadi fokus utama pemerintah dalam membangun negara hukum yang ideal. Ini merupakan salah satu ciri dari negara (*Welfare State*) dan untuk mewujudkan kesejahteraan tersebut, harus ada keterlibatan aktif pemerintah dalam kehidupan ekonomi dan sosial masyarakat. Lebih luas lagi, upaya pemerintah tersebut perlu diberi kewenangan bertindak atas inisiatif sendiri (*Freies Ermessen*) untuk melakukan berbagai tindakan hukum dalam rangka melayani kepentingan masyarakat, yang juga harus diikuti dengan instrumen hukum.[3]

Pada tingkat negara atau bangsa dibuktikan bahwa maju tidaknya peradaban sebuah bangsa ditentukan oleh tingkat penguasaan informasinya. Informasi merupakan kebutuhan mendasar bagi setiap orang untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan solusinya. Bahkan saat ini informasi merupakan hal yang sangat penting dan berharga, dalam level individual seseorang yang memiliki banyak informasi atau pengetahuan

---

[1] Miriam Budiardjo, *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016, hlm. 17.
[2] *Ibid*, hlm. 49.
[3] Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara (Edisi Revisi)*, Cetakan ke-12, Raja Grafindo Persada, Depok,2016,hlm. 14-16.

akan menjadi orang yang penuh dinamika dan kreativitas serta ia akan menjadi pemimpin opini (*opinion leader*) di masyarakatnya. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 F yang berbunyi setiap orang berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yg tersedia. Yang artinya untuk melindungi kebutuhan dasar bagi setiap warga negara dalam mendapatkan informasi, negara menjamin kebebasan dalam mengakses informasi.

Kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik tercantum dalam bentuk Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan Pelayanan Publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.[4] Hal ini harus dilakukan secara transparan dan akuntabilitas dalam tiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu seperti pelayanan publik yang berkualitas. Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantang dan peluang, aparatur negara dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya menuju Pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Solusi pemerintah dalam mengambil suatu tindakan untuk mengupayakan kesejahteraan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahahan dengan menerapkan konsep *Good Governance.* Ada 5 unsur utama *Good Governance* menurut Bintoro Tjokroamidjojo, yakni:

a. Akuntabilitas (*accountability*)

   Tanggung gugat dan tanggung jawab dari pengurusan *governance*, akuntabilitas politik, keuangan dan hukum;

[4] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

b. Transparansi (*transparency*)

Perumusan kebijakan politik, tender dan lain-lain dilakukan secara transparan;

c. Keterbukaan (*openness*)

Pemberian informasi, adanya *open free suggestion* dan *critic* (partisipasi) keterbukaan ekonomi dan politik;

d. Aturan Hukum (*rule of law*)

Jaminan Kepastian Hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan politik yang ditempuh juga dalam *social economic transaction*. *Conflict resolution* berdasarkan hukum yang bebas dan kinerjanya yang terhormat (*an independent judiciary*). Dasar-dasar dan institusi hukum yang baik sebagai infrastruktur *good governance*;

e. Jaminan *fairness level playing field* (perlakuan adil)[5]

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.[6]

Barang, jasa, dan/atau Pelayanan administrasi merupakan salah satu dasar pembentukan dan peningkatan sumber daya manusia dalam rangka pemenuhan kebutuhan hak-hak setiap warga negara Indonesia, maka dari itu aparat negara atau yang dikenal pemerintah wajib memberikan kualitas kinerja pelayanan yang tanggap, jujur,cepat dan baik terkait dengan kepentingan publik. Namun pada kenyataannya masyarakat masih belum merasakan efektif dan efisien dalam penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah.

---

[5] Tjokroamidjojo, Bintoro, 2000. Good Governance, *Paradigma Baru Manajemen Pembangunan*. Jakarta

[6] Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 menyatakan bahwa asas-asas umum penyelenggaraan negara meliputi : asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsinalitas, asas profesionalitas, dan asas akuntabilitas. Berikut penjelasan di dalam Undang-Undang, bahwa asas akuntabilitas ialah asas yang menentukan bahwa setiap dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.[7]

Hal ini membuat masyarakat merasakan penyelenggaraan pelayanan publik yang terjadi selama ini tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, mahal, persyaratan yang tidak transparan dan berbelit-belit. Tuntutan masyarakat yang semakin besar karena tidak adanya perubahan yang berarti terhadap kualitas pelaksanaan pelayanan membuat peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu isu yang sangat penting. Harapan dan keinginan masyarakat di Indonesia membuat dorongan terhadap pemerintah agar adanya perubahan melalui tuntutan yang esensi dasarnya ingin menwujudkan keadilan sosial terutama dalam mekanisme pelayanan administrasinya.

Di Indonesia permasalahan mengenai hak atas tanah masih menjadi sebuah masalah yang banyak ditemukan dalam kehidupan sehari-hari. Tidak hanya Undang-Undang sebagai peraturan tertulis yang sah dari pemerintah, tetapi harus adanya lembaga juga yang menjadi syarat mutlak dan diperlukan dalam sebuah negara untuk menjalankan sistem pemerintahannya agar lebih terorganisir dan optimal dengan harus bekerja sama dalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

Awal pembentukan sebuah lembaga Negara, memiliki perbedaan istilah ada yang menyebutnya sebagai lembaga negara serta ada pula yang menyebut lembaga pemerintahan non departemen. Hal ini disebabkan oleh

[7] Pasal 3 Undang-Undang No.28 Tahun 1999 Tentang Asas Umum Penyelenggaraan Negara

perbedaan dasar pembentukannya dikarenakan ada yang diberi kuasa oleh Undang-undang dasar serta ada yang dibentuk melalui keputusan presiden. Lembaga negara yang diatur dan dibentuk oleh Undang-Undang Dasar merupakan organ konstitusi, sedangkan yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang merupakan organ Undang-Undang. Sementara yang hanya dibentuk karena keputusan presiden tentunya lebih rendah lagi tingkatan dan derajat perlakuan hukum terhadap pejabat yang duduk di dalamnya.[8]

Lembaga pelayanan publik dalam bidang pertanahan yang diselenggarakan oleh lembaga non kementerian untuk pelayanan administrasi dalam pendaftaran sertifikat tanah ialah Agraria Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN). Berdasarkan Keputusan Kepala Badan Nasional Nomor 6 Tahun 2001 penyelenggara pelayanan publik di bidang pertanahan yang dikenal sebagai Badan Pertanahan Nasional memiliki tugas pemerintahan di bidang agraria sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pemerintah kolonial Hindia Belanda di tahun 1870an mendeklarasikan Undang-Undang di bidang Agraria *(Agrarisch Besluit)* mengenai kepemilikan negara atas tanah (*Domeinverklaring*). Hal tersebut membuat Hindia Belanda memiliki hak atas tanah yang bersifat privat (*domein*), maka dari itu tanah di Indonesia termasuk tanah masyarakat adat yang tidak mempunyai alat bukti kepemilikkan dianggap menjadi hak milik atas Negara. Sebagai akibatnya, pemerintah Hindia Belanda mengambil hak milik atas tanah tersebut untuk digunakan sebagai kepentingan kolonialisme mereka, hal ini dilakukan pemerintah Hindia Belanda sebelum kemerdekaan Indonesia. *Agrarisch Besluit* yang berisi tentang *Domeinverklaring* merupakan tindakan yang melanggar dari prinsip hukum adat, kepemilikkan hak atas tanah menurut masyarakat adat ialah kepemilikkan secara langsung. Hal ini dikarenakan masyarakat hukum adat yang memang tidak memiliki konsep bukti tertulis untuk kepemilikan komunal atas tanah adat.

---

[8] Yusnani, *Hukum Pemerintahan Daerah*, Malang: Intelegasi Media, 2016, hlm. 92.

Upaya pemerintah setelah kemerdekaan di Indonesia Berdasarkan Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 membuat Presiden Soekarno mendeklarasikan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang penggunaan dan kepemilikkan atas seluruh jenis tanah. Dalam peraturan perundang-undangan tersebut mengatur pelaksanaan yang mencakupi keseluruhan yakni tanah agraris/pertanian, tanah perkotaan, hutan, perkebunan, sawah, pertambangan serta perairan yang dimiliki Indonesia.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Undang-Undang Pokok Agraria menolak konsep *staatsdomein* atau hak milik negara atas tanah. Negara mempunyai Hak menguasai atas tanah, kembali ke Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Tahun 1945 dijelaskan bahwa tidak memberikan hak pada negara untuk memiliki tanah, yang artinya secara penjelasan umum negara hanya diberikan wewenang oleh bangsa Indonesia untuk menguasai bumi, air dan ruang angkasa termasuk kekayaan alam yang terkandung di dalamnya. Wewenang negara dalam menguasai hak atas tanah telah tercantum di dalam Pasal 2 ayat (2) Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA), yaitu untuk:

a. mengatur dan menyelenggarakan peruntukan, penggunaan, persediaan dan pemeliharaan bumi, air dan ruang angkasa tersebut;
b. menentukan dan mengatur hubungan-hubungan hukum antara orang-orang dengan bumi, air dan ruang angkasa;
c. menentukan dan mengatur hubungan-hubungan hukum antara orang-orang dan perbuatan-perbuatan hukum yang mengenai bumi, air dan ruang angkasa.

Penerimaan hukum adat dan hak ulayat dalam Undang-Undang Pokok Agraria tidak boleh bertentangan dengan kepentingan nasional dan kepentingan negara, serta harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang dibuat oleh Pemerintah Indonesia (pasal 2 ayat (4), pasal 3, pasal 5, Penjelasan Umum Bagian II (3) UUPA). Perlu diingat bahwa penerimaan hukum adat dan hak ulayat dalam UUPA ini tidak dilakukan dengan sepenuh hati, melainkan dengan persyaratan, yaitu hukum adat dan

hak ulayat Pengakuan setengah hati ini pada akhirnya menjadi sumber dari konflik berkepanjangan antara masyarakat adat dan pemerintah Indonesia hingga kini.

UUPA mengatur bahwa hak atas tanah memiliki fungsi sosial (pasal 6). Hal ini menunjukkan sifat sosialisme dari Undang-Undang ini. Oleh karena itu, segala hak atas tanah dapat dicabut oleh negara untuk kepentingan umum, bangsa dan negara dengan ganti rugi yang layak dan menurut Undang-Undang (pasal 18).[9] Tanah menjadi suatu kebutuhan mendasar bagi manusia hingga sering menimbulkan masalah karena kebutuhan akan lahan atau tanah terus meningkat seiring berjalannya waktu akibat dari jumlah pertumbuhan penduduk yang semakin pesat dan berbanding terbalik dengan ketersediaan tanah atau lahan kosong yang semakin hari semakin habis digunakan untuk kebutuhan manusia.

Rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus menerus yang meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan dan penyajian, serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis termasuk pemberian surat dan tanda bukti bagi bidang-bidang tanah yang sudah ada haknya dan hak milik atas satuan rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebani, penjelasan tersebut merupakan mekanisme dari Pendaftaran Tanah berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 1997[10]. Pendaftaran Tanah diselenggarakan untuk keperluan lalu lintas sosial ekonomi dengan mengingat keadaan negara dan masyarakat menurut pertimbangan dari Menteri Agraria.[11]

Hak perseorangan atas tanah atau penguasaan hak atas tanah mempunyai wewenang, kewajiban dan larangan kepada pemegang hak untuk melakukan sesuatu terhadap tanah yang dihakinya. Mengenai penjelasan penguasa dan pemilik telah dijelaskan, bahwa penguasa tanah

---

[9] Afifah Kusumadara, *Perkembangan Hak Negara Atas Tanah: Hak Menguasai Atau Hak Memiliki*. Volume 2 Nomor 2.
[10] I Ketut Oka Setiawan, 2019, *Hukum Pendaftaran Tanah & Hak Tanggungan*, Sinar Grafika, Jakarta Timur, hlm. 13.
[11] *Ibid*., hlm. 14.

adalah Negara, dan pemilik ialah perseorangan yang memiliki hak atas bidang tanah tersebut. Sebagai pembeda diantara hak penguasaan atas tanah berisi mengenai kewajiban dan larangan yang diperbuat, penguasaan memiliki 2 (dua) sifat, yaitu hak atas tanah secara *de jure* (penguasaan hak atas tanah secara hukum) dna penguasaan hak atas tanah secara *de facto* (penguasaan seseorang atas tanah yang dilakukan secara nyata untuk dipergunakan, dimanfaatkan dan dikelola bidang tanah yang didudukinya secara fisik, serta bersifat sementara). Menurut Soedikno Mertokusumo pemegang hak atas tanah (kepemilikkan seseorang bukan negara) memiliki 2 (dua) wewenang yaitu, wewenang khusus dan wewenang umum.[12]

Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Sofyan Djalil mengatakan, masyarakat Indonesia yang memiliki sertifikat tanah baru sekitar 40 persen, telah melakukan sertifikasi tanah 16 juta bidang tanah dalam 3 tahun terakhir, di antaranya 5,4 juta sertifikat pada 2017 dan 9,3 juta sertifikat pada 2018.[13] Dan Sebagian masyarakatnya belum memiliki alat pembuktian yang kuat berupa sertifikat. Oleh karena itu, tidak menuntut kemungkinan menjadi pokok permasalahan mengenai tanah yang belum bersertifikat dapat menimbulkan konflik ataupun sengketa tanah. Sertifikat sebagai alat bukti hak yang kuat yang mencakup data fisik dan data yuridis mengenai hak dan subjeknya. Persoalan terkait tanah seringkali menimbulkan permasalahan berkepanjangan antara orang dengan perorangan maupun orang dengan badan hukum yang proses penyelesaiannya bisa sampai ke ranah pengadilan.

Hak atas Tanah, Hak pengelolaan, Tanh Wakaf, Hak milik atas Satuan Rumah susun serta hak tanggungan merupakan tanda bukti hak yang harus memiliki sertifikat. Kepemilikkan tersebut harus dibukukan dalam buku

---

[12] Soedikno Mertokusumo, *Hukum dan Politik Agraria*, Jakarta: Karunika Universitas Terbuka, 1998, hlm. 45.

[13] Hutapea, Erwin. (2019, Januari 28). Baru 40 Persen Masyarakat Indonesia yang Memiliki Sertipikat Tanah. [Halaman web]. Diakses dari https://properti.kompas.com/read/2019/01/28/203121221/baru-40-persen-masyarakat-indonesia-yang-memiliki-sertipikat-tanah

tanah yang bersangkutan, maka telah dijelaskan pengertian sertifikat tanah bersadarkan Pasal 1 ayat (20) sebagaimana di maksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf c Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok Agraria.[14] Terlihat bahwa sertifikat tanah diterbitkan untuk kepentingan pemilik dengan data fisik dan yuridis yang telah terdaftar. Beberapa fungsi sertifikat tanah yaitu:

1. Adanya Kepastian Perlindungan Hukum;
2. Menghindari terjadinya sengketa tanah;
3. Dapat menjadi sebuah jaminan untuk melakukan peminjaman yang dilakukan di bank; dan
4. Mengetahui naik turunnya harga tanah.

Hal ini juga dapat menjadi Bukti Otentik kepemilikan sebidang tanah oleh pemegang hak, maka dari itu sertifikat tanah tersebut menjadi penting untuk menunjukkan kepemilikan karena hak milik atas tanah tersebut melekat kepada pemiliknya sepanjang pemilik tidak melepaskan haknya atau peralihan hak.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional saat ini sedang menyelenggarakan penyertifikatan tanah secara masal (besar-besaran) melalui kegiatan Pendaftaran Tanah Sitematis Lengkap (PTSL) di seluruh wilayah Republik Indonesia.[15] Kegiatan ini merupakan pertama kali yang dilakukan secara serentak bagi semua objek Pendaftaran Tanah yang persyaratannya meliputi pengumpulan data fisik dan data yuridis mengenai satu atau beberapa objek Pendaftaran Tanah untuk keperluan pendaftarannya berlaku di seluruh Wilayah Republik Indonesia dalam satu wilayah desa/kelurahan atau nama lainnya yang setingkat dengan itu.[16]

---

[14] Pasal 1 ayat (20) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997

[15] Henry Sinaga, 2018, *Hukum Agraria Dalam Teori dan Praktik Kompilasi Tulisan tentang Carut Marut Regulasi di Indonesia*, Penerbit PT Citra Adytia Bakti, Bandung, hlm. 45.

[16] Pasal 1 angka 1 Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2018

Pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum merasakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini dinyatakan dalam pendaftaran tanah pertama kali yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 dari 55 juta bidang tanah, baru bisa dicapai 16,3 juta bidang yang sudah didaftar, selama kurang lebih dari 35 tahun. Berlakunya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 guna penyempurnaan dari Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961, hal ini dilihat belum maksimal dalam pelaksanaan pendaftaran tanah kurang lebih dari 126 juta bidang tanah yang ada hanya bisa dicapai yaitu 46 yang sudah terdaftar, maka masih ada 80 juta bidang tanah yang masih belum terdaftar. Sementara menurut *Van Der Eng* 2016 dalam Wahyuni 2017 merupakan pertumbuhan dalam bidang pertanahan menghasilkan kurang lebih dari 1 juta bidang per tahunnya.[17]

Khusus di wilayah Sumatera Selatan, masih terdapat beberapa laporan terkait masalah pelayanan pertanahan, antara lain terkait penanganan sertifikat tanah dan dugaan penyalahgunaan wewenang. Antara 1 Januari 2020 hingga 3 Juni 2021, sebanyak 33 pengaduan terkait layanan Kanwil BPN Sumsel masuk dalam aplikasi Harapan Rakyat dan Layanan Pengaduan Online (LAPOR!). Pelaksanaan evaluasi berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. Enam aspek akan dievaluasi dalam evaluasi. Aspek penilaian meliputi kebijakan pelayanan, profesionalisme sumber daya manusia, infrastruktur, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan, serta inovasi pelayanan. Setiap aspek memiliki indikator evaluasi yang berbeda.[18]

---

[17] Dian Aries Mujiburohman, *Potensi Permasalahan Pendaftaran Tanah Sistematik Lengkap (PTSL)*, Bhumi Vol.4 No. 1,2018,hlm. 2.

[18] Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2021, Juni 7). Tuai Laporan Masyarakat, Kementerian PANRB akan Evaluasi Kantor Pertanahan di Seluruh Provinsi . Diakses dari https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/tuai-laporan-masyarakat-kementerian-panrb-akan-evaluasi-kantor-pertanahan-di-seluruh-provinsi

Sebagai bahan kajian secara lengkap perlu dilaksanakan informasi terkait Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah dalam implementasi hukum yaitu dengan cara memperhatikan kinerja pelayanan Kantor Pertanahan dalam kegiatan Pendaftaran Tanah Sistematik Lengkap berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan pembahasan terhadap permasalahan ini. Berdasarkan hal tersebut, penulis kemudian mengangkatnya dalam skripsi yang berjudul **"Pelayanan Pembuatan Sertifikasi Tanah oleh Kantor ATR/BPN kota Palembang sebagai Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah yang akan menjadi dasar dalam penyusunan skripsi. Adapun perumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Apakah Pelayanan Publik dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor ATR/BPN kota Palembang telah sesuai dengan Asas Umum Pemerintahan yang baik?
2. Faktor-Faktor apa saja yang menghambat proses pelaksanaan pensertifikatan tanah di Kantor ATR/BPN kota Palembang?
3. Bagaimana upaya dari Kantor ATR/BPN kota Palembang dalam mengatasi hambatan pelayanan sertifikasi tanah?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian tentang Peran Badan Pertanahan Nasional dalam menerbitkan Sertifikat Tanah di kota Palembang, adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) kota Palembang sudah efektif dan tepat sebagai wadah dari Penyelenggaraan Pelaksanaan dalam menerbitkan Sertifikat Tanah.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) kota Palembang dalam menerbitkan Sertifikat Tanah di kota Palembang.

3. Untuk mengetahui tindakan yang diambil oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional/ATR kota Palembang dalam mengatasi permasalahan pelayanan sertifikat tanah.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan kedepannya dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu hukum pada umumnya dan perkembangan bidang hukum pelayanan publik dan pertanahan yaitu mengenai pelaksanaan Pendaftaran Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional kota Palembang yang berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah yang diubah menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun, dan Pendaftaran Tanah.

2. Manfaat Praktis

1) Peneliti sendiri untuk menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai Hukum Pelayanan Publik serta Hukum Agraria terutama mengenai tata cara memperoleh hak milik atas tanah (Sertifikat Tanah).
2) Pemerintah sebagai aparat lembaga negara non kementerian yang melayani agar lebih memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh hak milik atas tanah melalui Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) kota Palembang.
3) Masyarakat agar lebih memahami sistematis dalam Pelayanan Administrasi dalam pembuatan Sertifikat Tanah serta menaati prosedur untuk mendapatkan hak milik atas tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional kota Palembang.

E. Ruang Lingkup

Penulis membatasi pembahasan permasalahan dalam rumusan masalah untuk menghindari meluasnya arah penulisan skripsi ini hanya terbatas pada Pelaksanaan Pelayanan Kinerja Administrasi yang ditinjau dari Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah yang diubah menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun, dan Pendaftaran Tanah.

F. Kerangka Teoritis dan Kerangka Konseptual

1. Kerangka Teoritis

a) Teori Kepastian Hukum *(Grand Theory)*

Teori adalah serangkaian variable yang ditunjukkan untuk menjelaskan atau menerangkan gejala spesifik atau proses tertentu terjadi[19], dan suatu teori harus di uji kebenarannya dengan menghadirkan fakta-fakta yang dapat menunjukkan ketidakbenarannya. Kerangka Teori adalah dasar dari kumpulan pemikiran yang digunakan untuk menyusun sebuah penelitian yang bertujuan membantu Penulis dalam menentukan sebuah tujuan dan arah yang dimaksud, Penulis akan memakai beberapa teori yang berkaitan dengan permasalahan-permasalahan yang akan dibahas.[20] *Utrech* berpendapat bahwa, "Kepastian hukum mengandung dua pengertian, yaitu pertama, adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan, dan kedua, berupa keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan pemerintah karena dengan adanya aturan yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh Negara terhadap individu".

Kepastian adalah perihal (keadaan) yang pasti, ketentuan atau ketetapan. Hukum secara hakiki harus pasti dan adil. Pasti sebagai pedoman kelakuan dan adil karena pedoman kelakuan itu harus menjunjung suatu tatanan yang

---

[19] J.J.J. M. Wuisman, dalam M. Hisyam, *Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, Asas-Asas*, FE UI, Jakarta, 1996.

[20] M. Solly Lubis, *Filsafat Ilmu dan Penelitian*, CV. Mandar Maju, Bandung, 1994, hlm. 27.

dinilai wajar.[21] Pemberlakuan hukum yang jelas, konsisten, tetap merupakan hasil dari adanya kepastian hukum, yang dalam prakteknya tidak dapat dipengaruhi oleh situasi-situasi subjektif dilapangan. Suatu hal yang mencirikan hukum adalah kepastian dan keadilan, hal tersebut pasti dan bukan saja menjadi tuntutan moral semata, dan tidak adil serta ketidak pastian hukum bukan hanya sekedar cerminan dari hukum yang buruk.[22]

Ajaran-ajaran yuridis-dogmatik yang berdasarkan dari aliran-aliran pemikiran positivis pada dunia hukum, yang dalam pandangannya hukum adalah suatu otonom mandi, oleh sebab para penganut pandangan ini, sebuah hukum hanyalah sekumpulan aturan-aturan. Penganut dari aliran ini, suatu tujuan dari hukum tidak lain dari hanya sekedar memastikan hukum dapat terwujud dengan kepastiannya.

Gustav Radbruch berpendapat bahwa, "keadilan dan kepastian hukum merupakan bagian-bagian yang tetap dari hukum." Beliau berpendapat bahwa keadilan dan kepastian harus diperhatikan, kepastian hukum harus dijaga demi keamanan dan ketertiban suatu negara keadilan merupakan jaminan dari pemberlakuan dari kepastian hukum. Peraturan-peraturan yang ada haruslah ditaati karena merupakan cerminan dari norma-norma yang bertujuan untuk memajukan keadilan. Dengan merumuskan bahwa, suatu hukum positif haruslah ditaati oleh setiap orang yang dipayungi nya. Terhadap teori kepastian yang pada dasarnya untuk mencapai nilai-nilai dari keaadilan dan kebahagiaan.

Kelsen mengatakan bahwa: "hukum adalah sebuah sistem norma. Norma adalah pernyataan yang menekankan aspek "seharusnya" atau *das sollen*, dengan menyertakan beberapa peraturan tentang apa yang harus dilakukan. Norma-norma adalah produk dan aksi manusia yang *deliberatif*. Undang-undang yang berisi aturan-aturan yang bersifat umum menjadi pedoman bagi individu bertingkah laku dalam bermasyarakat, baik dalam hubungan

---

[21] Dominikus Rato, *Filsafat Hukum Mencari: memahami dan memahami hukum*, Laksbang Pressindo, Yogyakarta, 2010, hlm. 59.

[22] Cst Kansil, Christine, S.T Kansil, Engelien R, Palandeng dan Godlieb N Mamahit, *Kamus Istilah Hukum*, Jakarta, 2009, hlm. 385.

dengan sesama individu maupun dalam hubungannya dengan masyarakat. Aturan-aturan itu menjadi batasan bagi masyarakat dalam membebani atau melakukan tindakan terhadap individu. Adanya aturan itu dan pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian hukum."[23] Perwujudan dari kepastian hukum ini adalah sifatnya yang hanya berpedoman kepada aturan hukum, dan hanya bertujuan sebagai kepastian hukum bukannya untuk mewujudkan keadilan atau kebermanfaatan.

b) Teori Kewenangan *(Middle-range Theory)*

Wewenang adalah dasar bertindak bagi setiap pejabat, badan, atau Lembaga. Dalam tatanan hukum publik, wewenang memiliki arti yang sangat penting, utamanya tindakan yang menimbulkan akibat hukum, baik bersifat internal ataupun eksternal. Kewenangan ini juga dibatasi oleh adanya substansi atau isi, wilayah dan waktu sehingga pelaksanaan dari suatu wewenang harus tunduk pula pada batasan hukum baik secara tertulis maupun tidak tertulis seperti asas-asas hukum.[24]

Wewenang memiliki tiga ciri, yaitu wewenang fakultatif, wewenang mengikat, dan wewenang bebas. Kewenangan fakultatif adalah kekuasaan yang diberikan kepada badan atau badan negara, dan peraturan dasarnya tidak mengatur bahwa badan atau badan tersebut wajib melaksanakan kekuasaan tersebut. Kewenangan terikat mengacu pada kekuasaan yang diberikan kepada suatu lembaga atau lembaga nasional, yang aturan dasarnya menentukan kapan dan dalam keadaan apa kekuasaan itu digunakan, dan menentukan isi keputusan yang harus dibuat. Sedangkan, Kewenangan bebas (diskresioner), yaitu kekuasaan yang diberikan kepada lembaga atau lembaga negara, dan peraturan dasarnya memberikan kebebasan kepada lembaga atau lembaga terkait untuk menafsirkan dan menentukan isi keputusan atau kebijakan.

Kewenangan menurut H.D Stroit mengatakan bahwa "Wewenang merupakan pengertian yang berasal dari hukum organisasi pemerintahan,

---

[23] Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana, Jakarta, 2008, Hlm. 158.
[24] Marbun, Hukum Administrasi Negara I. Yogyakarta: FH UII Press, 2012. Hlm. 93.

yang dapat dijelaskan sebagai keseluruhan aturan-aturan yang berkenaan oleh subjek hukum publik di dalam hubungan publik". Kewenangan juga diartikan sebagai hak dan kekuasaan untuk melakukan sesuatu karena berasal dari kata wenang, menurut kamus besar Bahasa Indonesia.[25]

Kelancaran pembangunan dan pengelolaan pemerintahan juga dapat mengandalkan pegawai sebagai sumber daya manusia untuk menjalankannya. Selama ini sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam berbagai departemen pembangunan, karena sumber daya manusia merupakan aset yang sangat berharga dan salah satu faktor penting yang menunjang keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi. Demikian pula di instansi pemerintah, pegawai merupakan sumber daya manusia yang memegang peranan yang sangat penting.

Kelancaran pembangunan dan pengelolaan pemerintahan juga dapat mengandalkan pegawai sebagai sumber daya manusia untuk menjalankannya. Selama ini sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam berbagai departemen pembangunan, karena sumber daya manusia merupakan aset yang sangat berharga dan salah satu faktor penting yang menunjang keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi. Demikian pula di instansi pemerintah, pegawai merupakan sumber daya manusia yang memegang peranan yang sangat penting.

Pegawai sebagai pejabat pemerintah merupakan faktor penentu berhasil tidaknya suatu organisasi pemerintahan. Kinerja pegawai yang baik menentukan keberhasilan organisasi atau organisasi. Dengan kinerja dan kemampuan pegawai yang baik maka pegawai dapat menyelesaikan tugas dengan baik dan memiliki tingkat produktivitas yang tinggi, sehingga tujuan organisasi dapat terwujud dengan benar. Pencapaian tujuan organisasi sangat tergantung pada kinerja dan efektivitas karyawan dalam memenuhi tugasnya. Setiap organisasi pada umumnya mengharapkan karyawannya untuk melaksanakan tugasnya secara efektif, efisien dan profesional.

[25] Ebta Setiawan, wenang, 2019. https://kbbi.web.id/wenang (diakses pada 24 september 2021)

Semua itu agar organisasi memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan sekaligus memiliki daya saing yang tinggi, sehingga mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas yang memenuhi harapan masyarakat di masa yang akan datang. Hal terpenting bagi suatu organisasi untuk mencapai tujuannya ditentukan oleh kinerja karyawan di dalamnya

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah profesionalisme. Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Asas Ketenagakerjaan dalam Pasal 3 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974, Undang-Undang tersebut menetapkan: "Pegawai negeri merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari mesin negara dan bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat lokal. Melaksanakan tanggung jawab nasional, pemerintah dan pembangunan secara profesional, jujur, adil dan adil". Selain itu, Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang pelayanan publik juga termasuk dalam Pasal 4 yaitu penyelenggaraan pelayanan publik termasuk asas profesionalisme.

Profesionalisme menurut Sedarmayanti merupakan pilar yang menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik. Sikap profesionalisme tersebut sangat bergantung dengan potensi kemampuan pegawai yang tercermin dalam perilaku mereka sehari-hari dalam melaksanakan tugasnya.

c) Teori Pelayanan Publik *(Applied Theory)*

Soetopo menyebutkan di dalam Napitupulu, pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa saja yang diperlukan orang lain. Pelayanan juga bisa disebut sebagai suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasaan dan keberhasilan.[26]

[26] Boediono. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2003.

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur Pemerintah menciptakan kesejahteraan. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dana nya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya.[27] Administrasi kepemerintahan yang dilakukan kantor pemerintah di Pusat, di Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah menggunakan istilah konsep pelayanan kepada masyarakat disebut pelayanan publik yang mencakup berbagai pelayanan administrasi, perjanjian dan pelayanan umum.[28] Maka, sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik dapat ditinjau dari pelayanan yang paling dasar, salah satunya adalah pelayanan yang diselenggarakan instansi pemerintah yang disebut Kecamatan. Kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai Perangkat Daerah, dipimpin oleh Camat yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Pelayanan aparatur negara yakni pegawai negeri sipil harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma pelayanan baru agar memiliki daya saing tinggi sehingga pemerintah sebagai instansi pemberi pelayanan public semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik agar mendorong kesejahteraan masyarakat.

Adapun indikator kepuasan masyarakat menurut KepMenPAN adalah prosedur, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan

---

[27] Nanna Sari, *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasaan Masyarakat di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone*. Repository Universitas Muhammadiyah Makassar. 2019.
[28] Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: PT Graha Ilmu. 2013.

petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, dan kecepatan pelayanan.[29]

2. Kerangka Konseptual

Pelayanan Administrasi ialah pelayanan yang dilaksanakan oleh birokrasi untuk melayani masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang merupakan dasar hukum dari pelayanan administrasi dalam birokrasi pemerintahan yang berkaitan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah yang diubah menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun, dan Pendaftaran Tanah dalam mengimplementasi hukum dengan cara memperhatikan kinerja pelayanan Kantor Pertanahan dalam kegiatan Pendaftaran Tanah Sistematik Lengkap. Pendaftaran Tanah dengan Pelayanan Publik yang ada di dalam ketentuan di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) kota Palembang memiliki kaitan yang signifikan sehingga hal ini harus sesuai dengan peraturan yang ada.

Sertifikat Tanah yang diterbitkan merupakan surat tanda bukti hak yang dijelaskan pada pasal 1 ayat (20), hal ini sesuai dengan Pasal 3 Undang-Undang nomor 28 tahun 1999 yang telah dijelaskan mengenai asas umum penyelenggaraan negara yang salah satunya meliputi asas kepastian hukum yang tertuang di dalam Aturan Badan Pertanahan Nasional (Azas Kepatian Hukum) walaupun dalam Pelaksanaan pelayanan tersebut terkadang tidak sesuai dengan yang ada di Lapangan.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional, BPN mempunyai tugas dan melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini mempunyai tugas dibidang pertanahan dengan unit kerjanya, yaitu Kantor Badan Pertanahan Nasional di tiap-tiap

---

[29] www.bpn.go.id, KepMenPAN 25 th 2014 *tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM*, Pdf. (diakses Pada Tanggal 8 September 2021), hlm. 7-8.

Provinsi, Kabupaten dan Kota yang melakukan pendaftaran hak atas tanah dan pemeliharaan daftar umum pendaftaran tanah.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian hukum normatif dengan tambahan adanya unsur dari empiris. Penelitian ini berfokus pada perilaku masyarakat hukum (*law in action*) yang memerlukan data primer sebagai data utama disamping data sekunder. Penelitian normatif merupakan metode penelitian hukum yang dilakukan dengan meneliti bahan hukum dan non hukum, penelitian ini juga terdapat sisi empiris yang menggunakan wawancara di Kantor ATR/BPN kota Palembang dalam penelitian tersebut.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan Penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini menurut Peter Mahmud Marzuki, ialah sebagai berikut:[30]

a. Pendekatan perundang-undangan *(Statute Approach)*

Pendekatan ini dilakukan dengan menelah semua peraturan perundang-undangan yang bersangkut paut dengan permasalahan (isu hukum) yang sedang ditangani. Pendekatan perundang-undangan ini misalnya dilakukan dengan mempelajari konsistensi/kesesuaian antara undang-undang dasar dengan undang-undang, atau antara undang-undang yang satu dengan undang-undang yang lain.[31]

b. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Dalam pendekatan kasus peneliti mencoba berargumentasi hukum dalam perspektif kasus konkrit yang terjadi di lapangan, tentunya kasus tersebut erat kaitannya dengan peristiwa hukum yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini bertujuan untuk mencari nilai kebenaran serta

---

[30] Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta:Kencana Predana Media Group, 2011. Hlm. 93.

[31] *Ibid*, hlm. 24.

jalan keluar terbaik terhadap peristiwa hukum yang terjadi sesuai dengan prinsip-prinsip keadilan. Pendekatan ini dilakukan dengan melakukan telaah pada kasus-kasus yang berkaitan dengan isu hukum yang dihadapi dan telah menjadi putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum yang tetap.[32] Dalam contoh kasus di wilayah Sumatera Selatan tepatnya di kantor ATR/BPN kota Palembang terdapat beberapa laporan terkait masalah pelayanan pertanahan, antara lain terkait proses pendaftaran tanah dan penanganan sertifikat tanah yang masuk dalam aplikasi Harapan Rakyat dan Layanan Pengaduan Online (LAPOR!).

3. Jenis dan Sumber Bahan Hukum

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini berasal dari bahan hukum, yang terdiri dari:

a. Bahan Hukum Primer

Peter Mahmud Marzuki berpendapat bahwa suatu bahan hukum yang bersifat autoritatif, dengan kata lain memiliki otoritas. Yang termasuk dalam bahan hukum adalah perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.[33] Bahan Hukum Primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat dan terdiri dari:

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA)
3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

[32] *Ibid*, hlm. 24.
[33] *Ibid*, hlm. 181.

5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun dan Pendaftaran Tanah.
7. Permen Agraria/Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum Sekunder artinya bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini antara lain buku-buku terkait karya ilmiah, makalah, artikel, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.[34]

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan Hukum Tersier adalah bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan memberikan pemahaman dan pengertian atas bahan hukum lainnya. Bahan hukum yang dipergunakan oleh penulis yaitu hasil penelitian, jurnal, majalah, dan tulisan yang relevan yang diperoleh dari berbagai sumber.

Untuk menunjang bahan-bahan hukum yang dipergunakan, maka penelitian ini perlu menggali informasi tambahan dengan melakukan wawancara terstruktur *(guided interview)* dengan salah satu masyarakat yang melakukan pendaftaran tanah di Kantor ATR/BPN kota Palembang, sebagai narasumber. Wawancara dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan yang bersifat terbuka *(open questioner)* dan berupaya untuk menggali informasi secara mendalam *(indepth nterview).*

[34] Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006, hlm. 13.

4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara terhadap narasumber untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan oleh penulis serta pengumpulan data dari kepustakaan yang didapatkan dari Buku-buku, dokumen, internet ataupun *literature* serta jurnal-jurnal yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahasa oleh penulis. Terdapat dua metode dalam penulisan ini, yaitu:

a. Studi Kepustakaan melalui data primer dengan tambahan data sekunder, metode ini melakukan penelitian kepustakaan atau studi dokumentasi terhadap bahan-bahan seperti Undang-undang, Buku, Jurnal yang berhubungan linier dengan permasalahan yang sedang diteliti.
b. Studi Lapangan, dilakukan untuk mendapatkan data-data yang mendukung penelitian dari Penulis seperti data berupa primer dan sekunder yang merupakan hasil informasi dari jawaban narasumber yang dilakukan setelah wawancara dengan pihak Kantor Badan Pertanahan Nasional/ATR kota Palembang secara struktur dan sistematis.

5. Teknik Pengolahan Bahan Hukum

Setelah bahan hukum terkumpul, selanjutnya dilakukan pengolahan bahan hukum dengan melalui beberapa tahapan sebagai berikut :

1) Editing, yaitu penulisan meneliti kembali terhadap bahan hukum yang diperoleh sehingga kelengkapan dapat dilengkapi apabila ditemukan bahan hukum yang belum lengkap serta memformulasikan bahan hukum yang penulis temukan ke dalam kalimat yang lebih sederhana.
2) Sistematisasi, yaitu penulis melakukan seleksi terhadap bahan hukum, kemudian melakukan klasifikasi menurut

penggolongan bahan hukum dan menyusun data hasil penelitian tersebut secara sistematis yang dilakukan secara logis, artinya ada hubungan dan keterkaitan antara bahan hukum satu dengan bahan hukum lainnya.

3) Deskripsi, yaitu penulis menggambarkan hasil penelitian berdasarkan bahan hukum yang diperoleh kemudian menganalisisnya.[35]

6. Analisis Bahan Hukum

a.) Analisis Bahan Hukum

Setelah bahan hukum diolah, kemudian dilanjutkan dengan teknik analisis bahan hukum dengan menggunakan analisis kualitatif yaitu melakukan pembahasan terhadap bahan hukum yang telah didapat dengan mengacu kepada landasan teoritis yang ada.[36]

b.) Teknik Analisis Bahan Hukum

Teknik analisis bahan hukum yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah silogisme. Philipus M Hudjon mengemukakan penalaran hukum yang merupakan premis mayor adalah aturan hukum dan premis minor merupakan fakta hukum.[37] Di dalam penulisan skripsi ini juga menggunakan metode analisis data kualitatif yang merupakan tata cara dipergunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang berbentuk kata serta dipergunakan untuk memberi tafsir dan interpretasi data hasil lisan maupun tertulis dari orang tertentu dan perilaku yang diamati[38]. Dapat didefinisikan bahwa deskriptif-kualitatif merupakan suatu penelitian yang berupaya memberikan

---

[35] Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris,* Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010. hlm. 181.
[36] Ibid, hlm.182
[37] Peter Mahmud Marzuki, Op.Cit, hlm. 47.
[38] Lexi J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rosyda Karya, Bandung, 1991, hlm. 4.

gambaran serta menginterpretasikan keadaan atau ikatan yang ada, dan berlangsung akibat yang tengah terjadi atau kecenderungan yang tengah berkembang.[39]

7. Teknik Penarikan Kesimpulan

Teknik Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini dilakukan secara deduktif, yaitu penalaran (hukum) yang menghasilkan data deskriptif analitis. Metode berpikir dedukatif atau metode berpikir rasional adalah salah satu metode berpikir ilmiah. Metode berpikir deduktif adalah cara berpikir yang didasarkan daripada awal pemikiran yang bersifat umum, kemudian dikonkretkan menuju kesimpulan yang bersifat khusus.

Dengan kata lain, metode berpikir yang menarik dari kaidah yang bersifat umum kemudian diarahkan menuju hal-hal yang cenderung khusus. Metode berpikir deduktif juga dapat diartikan sebagai cara bernalar demi menganalisis dan menguasai suatu ilmu pengetahuan yang diawali dari ketentuan-ketentuan yang umum dan di konkretkan ke arah yang lebih spesifik.[40]

---

[39] Sunarto, *Metode Penelitian Deskriptif*, Usaha Nasional, Surabaya, 1990, hlm. 47.
[40] Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Bumi Aksara, Jakarta, 2004, hlm. 12.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Abraham Amos, 2005, *Sistem Ketatanegaraan Indonesia, Rajawali Press*, Jakarta.

Adrian Sutedi, 2011, *Sertifikat Hak Atas Tanah*, Sinar Grafika, Jakarta.

A.P. Parlindungan. 1990. *Pendaftaran Tanah di Indonesia*. Mandar Maju, Bandung

Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta

Boedi Harsono. 1994, *Hukum Agraria Indonesia: Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria, Isi dan Pelaksanaanya*, Djambatan, Jakarta.

Cst Kansil, Christine, S.T Kansil, Engelien R, Palandeng dan Godlieb, N Mamahit, 2009, *Kamus Istilah Hukum*, Jakarta.

Dominikus Rato, 2010, *Filsafat Hukum Mencari: memahami dan memahami hukum*, Laksbang Pressindo, Yogyakarta

Eddy Ruchiyat, 2006. *Politik Pertanahan Nasional sampai Orde Reformasi*, P.T. Alumni, Bandung.

Eni kusdarini, 2011. *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara: dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*, Cetakan Pertama, UNY Press, Yogyakarta.

Hotma P Sibuea, 2010. *Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan, dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*, Cetakan Pertama, Erlangga.

I Ketut Oka Setiawan. 2019, *Hukum Pendaftaran Tanah dan Hak Tanggungan*, Sinar Grafika, Jakarta Timur.

J.J.J. M. Wuisman, dalam M. Hisyam, 1996, *Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, Asas-asas*, FE UI, Jakarta.

Lexi J. Moleong, 1991. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rosyda Karya, Bandung.

M. Solly Lubis. 1994, *Filsafat Ilmu dan Penelitian*, CV. Mandar Maju, Bandung.

Meita Djohan Oe. 2015. *Tugas dan Fungsi Badan Pertanahan Nasional Dalam Pendaftaran Tanah*. Vol,10 No.1, Pranata Hukum, Bandar Lampung,

Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2010. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta.

Nina Rahmayanty, 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. PT Graha Ilmu, Yogyakarta.

Nurus Zaman, 2016. *Hukum Politik Pengadaan Tanah*, Refika Aditama, Bandung.

Peter Mahmud Marzuki. 2008, *Pengantar Ilmu Hukum*. 2011, *Penelitian Hukum*. Kencana, Jakarta.

Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: PT Graha Ilmu.

Riduan Syahrani, 1999. *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*. Bandung: Penerbit Citra Aditya Bakti, Bandung.

Ridwan HR. 2016, *Hukum Administrasi Negara (Edisi Revisi)*, Depok: Raja Grafindo Persada

Sedarmayanti, 2010, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* , cetakan kedua, penerbit: Mandar Maju. Bandung.

Soedikno Mertokusumo. 2005, *Mengenal Hukum suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta.

Sri Mamudji, 2006. *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada

Sukardi. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Bumi Aksara, Jakarta.

Sumarto, Hetifah. 2003. *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*. Yayasan Obor Indonesia, Bandung.

Sunarto. 1990. *Metode Penelitian Deskriptif*, Usaha Nasional, Surabaya.

Supardi, 2010. *Hukum Agraria*, Jakarta.

Tjokroamidjojo, Bintoro, 2000. Good Governance, *Paradigma Baru Manajemen Pembangunan*. Jakarta.

Yusnani. 2016, *Hukum Pemerintahan Daerah*, Malang: Intelegasi Media

B. Jurnal/Laman

Departemen Dalam Negeri Direktorat Jenderal Agraria Direktorat Pendaftaran Tanah Jakarta, 1981, *Peraturan Perundang-undangan Pertanahan Bidang Pendaftaran Tanah*, Jakarta: Jilid I Bab I Yayasan Hidayah Bina Sejahtera. Dian Aries Mujiburohman. 2018. *Potensi Permasalahan Pendaftaran Tanah Sitematik Lengkap (PTSL).* Yogyakarta. Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional.

Dwika. 2011. "Keadilan dari Dimensi Sistem Hukum", http://hukum.kompasiana.com. Diakses tanggal 27 Januari 2022.

Firman Muntaqo,2006. *Aspek-Aspek Hukum Penelantaran Tanah di Provinsi Sumatera Selatan (Studi di Kota Palembang dan Kabupaten Ogan Komering Ulu)*, Jurnal Hukum.

Hutapea, Erwin. (2019, Januari 28). Baru 40 Persen Masyarakat Indonesia yang Memiliki Sertifikat Tanah. [Halaman web]. Diakses dari https://properti.kompas.com/read/2019/01/28/203121221/baru-40-persen-masyarakat-indonesia-yang-memiliki-sertifikat-tanah

Iza Rumesten RS,2014,*Dilema dan Akibat Hukum Putusan Mahkamah Konstitusi Mengenai Kewenangan Memutus Sengketa Pilkada*, Jurnal Konstitusi Vol.11 No.4, Palembang.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2021, Juni 7). Tuai Laporan Masyarakat, Kementerian PANRB akan Evaluasi Kantor Pertanahan di Seluruh Provinsi . Diakses dari https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/tuai-laporan-masyarakat-kementerian-panrb-akan-evaluasi-kantor-pertanahan-di-seluruh-provinsi

Kementerian ATR/BPN, "Infografis Pendaftaran Data Pendaftaran Tanah di Indonesia" https://www.atrbpn.go.id/Berita/Infografis, diakses pada tanggal 23 Januari 2022.

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia, "KBBI Daring", https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kepastian. Diakses pada tanggal 27 Januari 2022.

Meita Djohan Oe. 2015. Tugas dan Fungsi Badan Pertanahan Nasional Dalam Pendaftaran Tanah, Pranata. Bandar Lampung. Fakultas Hukum Universitas Bandar Lampung.

Panduan Pendaftaran Tanah Sesuai PP 24 Tahun 1997, *https://www.rumah.com/panduan-properti/panduan-pendaftaran-tanah-sesuai-pp-24-tahun-1997-18305#:~:text=Hal%20ini%20seperti%20tertuang%20dalam,dirinya%20sebagai%20pemegang%20hak%20yang*, diakses pada tanggal 26 Januari 2022.

Sari, Nanna. 2019 Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasaan Masyarakat di Kantor Camat Lappariaja Kabupate Bone. Repository Universitas Muhammadiyah Makassar.

Urip Santoso. 2012. Kewenangan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam Bidang Pertanahan, Jurnal Hukum, Volume 3, Nomor 2.

Wiradi, Gunawan, dalam Noer Fauzi, *Penghancuran Populisme dan Pembangunan Kapitalisme: Dinamika Politik Abraria Pasca Kolonial*", dalam Dianto Bachriadi, Erfan Faryadi, et all (Ed*), "Perubahan Politik, Sengketa, dan Agenda Pembaruan Agraria di Indonesia : Reformasi Agraria"*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta, 1997.

www.bpn.go.id, KepMenPAN 25 th 2014 Ttg Pedoman Umum Penyusunan IKM, Pdf, (diakses Pada Tanggal 8 September 2021), hlm 7-8.

C. Peraturan Perundang – Undangan

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 *tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1960 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2043.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 *tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 *tentang Administrasi Pemerintahan*, Lembaran Negara Repubik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 *tentang Pendaftaran Tanah*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 59.

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 *tentang Hak Pengelolaan, Hak atas Tanah, Satuan Rumah Susun, dan Pendaftaran Tanah,* Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 28, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6630.

Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 *tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasaan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik,* Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708.

Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 *tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik,* Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 *tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.*

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2018 tentang *Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap,* Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 501.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2021 *tentang Sertifikat Elektronik,* Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 12.