

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejalan dengan bertambahnya jumlah penduduk di Indonesia yang semakin meningkat kebutuhan akan tanah juga sangat berpengaruh penting, tanah tidak hanya sebagai tempat bermungkim, tetapi juga tempat untuk bertani dan juga dapat dipakai sebagai jaminan bank, untuk keperluan jual beli dan sewa menyewa, begitu pentingnya penggunaan tanah bagi orang atau badan hukum menuntut adanya jaminan kepastian hukum atas tanah tersebut¹.

Pelayanan publik masih menjadi isu kebijakan yang semakin strategis. Karena pelayanan publik di Indonesia diduga cenderung “berjalan di tempat. Sementara disisi lain, implikasinya sangatlah luas mempengaruhi kehidupan ekonomi, politik, sosial, budaya dan lainnya.²

Sebagaimana dalam Undang-Undang Dasar 1945 (Pasal 1) menjelaskan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama menyangkut kebutuhan

¹ Undang-Undang Pokok Agraria No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria.

² Denhardt, Robert B. & Denhardt, Janet V. “*The New Public Service: Serving, Not Steering*”. M.E. Sharpe 2007.

dasar masyarakat.³

Mewujudkan kesejahteraan masyarakat merupakan keutamaan yang harus dilakukan oleh pemerintah, baik pusat maupun daerah. Tujuannya adalah untuk mewujudkan masyarakat yang adil, makmur serta sejahtera. Untuk mewujudkan hal itu, salah satu upaya pemerintah yang harus dilakukan adalah membentuk pelayanan publik yang prima serta bisa tercapai oleh setiap lapisan masyarakat.⁴

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁵ 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.

Permasalahan yang dialami oleh bangsa Indonesia sekarang ini semakin kompleks. Eksistensi pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yang selama ini dielu-elukan, faktanya masih menjadi mimpi dan hanyalah sebatas jargon belaka. Revolusi di setiap bidang harus dilakukan. Transparansi memang bisa menjadi salah satu solusi, tetapi hal itu tidaklah cukup untuk mencapai *good governance*⁶

³ Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 1 dan Pasal 28H.

⁴ Kurniawan, D. “*Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*”. (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017).

⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

⁶ Dwiyanto, A. “*Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*”. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2016).

Konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik.⁷ Menerapkan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik.

Adanya berbagai perkembangan mengenai pelayanan telah dilakukan oleh instansi publik. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk mewujudkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik, mudah serta terjangkau. Sementara itu praktek penyelenggara pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai harapan karena empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, prosedur yang susah.⁸

Salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik secara langsung adalah Kementrian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Ada macam-macam pelayanan yang ada di instansi tersebut salah satunya pelayanan dalam pendaftaran/pembuatan sertipikat tanah pertama kali. Ada beberapa hal yang

⁷ UNDP. “*Governance for Sustainable Human Development*”. (New York: United Nations Development Programme, 1997).

⁸ Sedarmayanti. “*Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*”. (Bandung: Mandar Maju, 2009).

membuat sertipikat tanah menjadi sangat penting, yaitu karena akan menjadi bukti otentik kepemilikan sebidang tanah oleh masyarakat atau pemegang hak. Dan terdapat beberapa fungsi dari sertipikat tanah yaitu:⁹

1. Adanya kepastian perlindungan hukum;
2. Untuk menghindari terjadinya sengketa tanah;
3. Mengawasi naik turunnya harga tanah; dan
4. Dapat menjadi sebuah jaminan untuk melakukan pinjaman yang dilakukan bank atau pemberi modal.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin, selain kondisi kantor saat ini sangat baik dan terawat dengan baik, masyarakat sangat nyaman saat menunggu nomor antrian dalam mengurus berkas. Dan juga telah diperoleh informasi bahwa permasalahan yang biasa terjadi dalam pengurusan pendaftaran sertipikat tanah diantaranya bentuk pelayanan yang masih bisa dibilang kurang memuaskan, kurangnya pengertian masyarakat terhadap persyaratan yang diberikan oleh instansi dikarenakan kurangnya penjelasan dari pihak pelayanan, tidak praktis membuat masyarakat harus bolak-balik dan memakan waktu untuk ke instansi tersebut untuk melengkapi kekurangan yang diperlukan.

Oleh karena itu, peneliti mengangkat permasalahan ini karena ketidakpastian dalam menepati janji untuk pengurusan yang memakan waktu cukup lama karenanya sering menjadi masalah dalam masyarakat dan kurangnya pengetahuan serta

⁹ Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. “*Panduan Pelayanan Pertanahan*”. (Jakarta: ATR/BPN, 2023).

kurangnya sikap yang ditunjukkan oleh petugas loket pelayanan yang sering membuat masyarakat tidak merasa nyaman. Isu ini peneliti analisis dengan Perspektif Fikih Siyasah.

Dari latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka peneliti mengambil judul : “Pelayanan Publik dalam Pembuatan Sertipikat Tanah Perspektif Fikih Siyasah di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin”’.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana Pelayanan Publik dalam Pembuatan Sertipikat Tanah Perspektif Fikih Siyasah di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin?
2. Apa faktor penghambat terwujudnya Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Sertipikat Tanah Perspektif Fikih Siyasah Di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui Pelayanan Publik Dalam Pendaftaran Sertipikat Tanah Perspektif Fikih Siyasah Di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dalam pendaftaran sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.

D. SIGNIFIKANSI PENELITIAN

Dengan tujuan penelitian tersebut di atas diharapkan hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan serta lebih mengerti dalam pelayanan publik khususnya yang menangani pendaftaran sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.

2. Manfaat Praktis

a. Sebagai sarana dan media untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan literatur, serta menjadi masukan bagi mahasiswa yang akan mempersiapkan proposal skripsi.

b. Bagi Badan Pertanahan Nasional khususnya Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin sebagai bahan masukan dalam melakukan pelayanan publik.

c. Dalam penelitian ini untuk masyarakat diharapkan dapat menjadi bahan untuk memberikan pengetahuan dibidang pelayanan publik dalam pendaftaran sertipikat atas hak tanah.

E. DEFINISI OPERASIONAL

Judul skripsi ini adalah *”Pelayanan Publik dalam Pembuatan Sertipikat Tanah Perspektif Fikih Siyasah di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin”*. Untuk menghindari penafsiran yang luas dan terjadinya kesalahpahaman pembaca dalam memahami

judul permasalahan yang akan peneliti angkat, maka peneliti memberikan batasan isitilah sebagai berikut :

1. Pelayanan Publik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, diartikan bahwa : “Pelayanan adalah hal, cara atau hasil pekerjaan melayani”. Sementara publik berasal dari bahasa Inggris, publik, yang berarti umum, masyarakat dan negara. Dalam perjalanannya, kata publik telah dibakukan dalam bahasa Indonesia, yang berarti umum, orang banyak, ramai¹⁰

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomormor: KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah : “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.¹¹

2. Kualitas pelayanan publik

Kualitas pelayanan adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dan aparat yang bertugas memberikan pelayanan. Menurut Sinambela dkk, kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Sedangkan menurut Goetsch dan Davis, kualitas pelayanan adalah

¹⁰ Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. “*Kamus Besar Bahasa Indonesia*”. (Edisi V, Jakarta: Kemdikbud, 2016).

¹¹ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Juga diartikan sebagai hasil wawancara antara informan satu dengan informan lainnya untuk keperluan pengecekan data.¹²

3. Perspektif Fiqih Siyasah

Perspektif adalah sudut pandang atau pandangan. Fiqih Siyasah adalah ilmu tata negara islam yang secara spesifik membahas tentang seluk beluk pengaturan kepentingan umat manusia pada umumnya dan negara pada khususnya, berupa penetapan hukum, peraturan, dan kebijakan oleh pemegang kekuasaan.¹³

4. Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 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.¹⁴

F. KAJIAN PUSTAKA

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam

¹² Goetsch, D. L., & Davis, S. B. *“Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality”*. (Pearson Education, 2010).

¹³ Ramulyo, M. Idris. *“Fiqh Siyasah: Hukum Tata Negara dalam Perspektif Islam”*. (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2004).

¹⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.

mengkaji penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa skripsi dan jurnal yang terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis :

1. Sudarman Tono Wirya (2011). Penelitian ini dengan judul ‘ ‘ *Akuntabilitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta* ‘ ‘.

“Penelitian ini di latar belakang bahwa penerapan standar pelayanan dan pengaturan pertanahan melalui kegiatan konversi, pengakuan dan penegasan hak dan pengukuran bidang tanah masih adanya ketidaksesuaian waktu penyelesaian pelayanan dan terbuka peluang penyalahgunaan wewenang oleh petugas ukur dan pemeriksaan tanah dengan ditiadakannya biaya transportasi, akomodasi dan konsumsi. Akuntabilitas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman belum sepenuhnya akuntabel, terutama dalam hal akuntabilitas kinerja pelayanan dan akuntabilitas biaya pelayanan. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, baik faktor internal dan faktor eksternal.¹⁵

2. Anisha Mahmud (2017). Dengan judul “*Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah (Pengakuan Hak) Kementrian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang*”.

“Penelitian ini di latar belakang kualitas pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang yang nilai kurang optimal, petugas loket kurang teliti dalam menerima dan memeriksa berkas yang masuk saat di loket, kurangnya pengawasan

¹⁵ Sudarman Tono Wirya, “*Akuntabilitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*”, (Yogyakarta: 2011).

kepada petugas ukur, proses penyelesaian yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan, kurangnya informasi tertulis mengenai biaya yang harus dikeluarkan pemohon untuk biaya pembuatan sertifikat tanah sampai dengan selesai proses pembuatan, nomor antrian manual dan lahan parkir yang kurang memadai. Dengan rumusan masalah seberapa besar Kualitas Pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang dalam Pendaftaran Tanah (pengakuan hak). Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan Valerie A. Zeithaml A. Parasuraman Leoran L. Berry (1990). Dengan lima dimensi kualitas pelayanan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. Dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran tanah yang diberikan Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang dikatakan baik dengan perolehan hasil 87,39%. Hanya saja ketepatan waktu dalam proses penyelesaian pengakuan hak lebih diperhatikan agar tidak melebihi batas waktu yang telah ditetapkan. Standar operasional pelayanan yang telah ditetapkan, dapat diterapkan dengan baik untuk pencapaian tujuan masyarakat dan pencapaian kepuasan masyarakat itu sendiri karena permohonan pengajuan pembuatan sertifikat tanah bisa selesai tanpa hambatan dan tepat waktu. Saran penelitian ini yaitu (1) pelayanan yang lebih baik mengenai nomor antrian menggunakan mesin (2) petugas loket lebih teliti dalam menerima dan memeriksa berkas yang akan diterima dan diproses.”¹⁶

3. A. Fahrul Islam. (2017) dengan judul “*Analisis Pelayanan Administrasi*

¹⁶ Anisha Mahmud, “*Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah (Pengakuan Hak) Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang*”, (Tangerang: 2017).

Pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pinrang.”

“Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pinrang dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pinrang. Lokasi penelitian yang dipilih oleh penulis dalam menunjang pengumpulan data adalah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pinrang . Sampel dipilih secara acak berjumlah 30 orang dengan menggunakan metode wawancara kemudian data di analisis secara deskriptif. Penyelenggaraan Administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pinrang menunjukkan bahwa terdapat masalah pada waktu pengurusan yang tidak sesuai dengan peraturan yang ada. Biaya yang dibebankan kepada masyarakat yang mengurus sertifikat sendiri sudah sesuai, artinya tidak lagi biaya-biaya tambahan. Kemudian indikator berikutnya adalah kualitas pelayanan pegawai BPN memiliki masalah pada kekurangramahan yang ditunjukkan oleh pegawai BPN itu sendiri kepada masyarakat yang melakukan pengurusan sertifikat. untuk Pemerintah Kecamatan Watang Sawitto, aparat pemerintah Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pinrang diberi kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan baik yang bersifat teknis maupun non teknis dengan harapan, terciptanya tenaga kerja yang terampil dan ramah selanjutnya akan menciptakan kepuasan pelayanan bagi masyarakat. Di sisi lain harus memperbaiki hubungan koordinasi antar kelurahan dan juga BPN dalam proses administrasi pertanahan sehingga tidak terjadi daftar tunggu yang begitu lama. Pemberian pelayanan pada dasarnya tercermin pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan

yang diberikan oleh pemerintah mulai dari waktu pelayanan, biaya pelayanan dan keramahan pada saat pelayanan itu sendiri. Pelayanan publik sebagai salah satu dari bagian pemenuhan kesejahteraan maka secara otomatis menjadi pemenuhan hak-hak masyarakat.”¹⁷

4. Andry Sanjaya. (2021) dengan judul “*Analisis Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Humbang Hasundutan*”. “Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pelayanan pendaftaran tanah pertama kali di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Humbang Hasundutan dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pendaftaran tanah pertama kali di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Humbang Hasundutan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan selanjutnya dianalisis tingkat kesenjangan antara kinerja pelayanan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Pertanahan. Jenis penelitian ini, adalah penelitian deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk mengungkapkan masalah atau keadaan sebagaimana adanya atau berdasarkan fakta-fakta yang ada. Lokasi dalam penelitian ini yaitu di Kantor Badan Pertanahan Nasional Humbang Hasundutan. Teknik Pengumpulan yang digunakan adalah Wawancara dan Observasi.”¹⁸

5. Wan Agustin Dwiayu. (2022) dengan judul “*Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak Dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap*”.

¹⁷ A. Fahrul Islam, “*Analisis Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pinrang*”. (Pinrang: 2017).

¹⁸ Andry Sanjaya, “*Analisis Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Humbang Hasundutan*”. (Humbang Hasundutan: 2021).

“Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Pelayanan kualitas pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Siak meliputi *Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak. Serta mengetahui faktor hambatan Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di kantor pertanahan kabupaten siak. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dimana diketahui pelayanan yang diberikan sudah di laksanakan namun belum maksimal dimana masih adanya keterlambatan dalam penyelesaiannya sampai dengan sertipikat tanah. Hal ini di karenakan kurangnya pegawai didalam memberikan pengurusan surat tanah. Lokasi penelitian yang dipilih oleh penulis dalam menunjang pengumpulan data adalah di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dalam Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap pertama kali, hal ini di laksanakan oleh kantor pertanahan”.¹⁹

No.	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
-----	------------------	-----------	-----------

¹⁹ Wan Agustin Dwiayu, “Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak Dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap”. (Siak: 2022).

1.	Sudarman Tono Wiryana “Akuntabilitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta”.	➤ Meneliti tentang Pelayanan Kantor Pertanahan. ➤ Jenis penelitian sama menggunakan penelitian lapangan (<i>field research</i>)	➤ Tempat Penelitian ➤ Fokus penelitian untuk mengetahui akuntabilitas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman dalam mengimplementasikan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 dan untuk mengetahui kendala- kendala yang dihadapi Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman dalam mewujudkan
----	--	--	--

			akuntabilitas pelayanan.
--	--	--	--------------------------

2.	Anisha Mahmud “ Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah (Pengakuan Hak) Kementrian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang.	➤ Meneliti tentang Kualitas Pelayanan pendaftaran tanah. ➤ Jenis penelitian sama menggunakan penelitian lapangan (<i>field research</i>).	➤ Tempat Penelitian ➤ Fokus penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kementrian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang dalam proses Pendaftaran Tanah (pengakuan hak).
3.	A. Fahrul Islam “Analisis Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional	➤ Meneliti tentang Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional. ➤ Jenis penelitian sama	➤ Tempat Penelitian ➤ Fokus penelitian untuk mengetahui bentuk pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pinrang dan untuk mengetahui faktor-faktor

	Kabupaten Pinrang”.	menggunakan penelitian lapangan (<i>field research</i>).	yang mempengaruhi pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pinrang.
4.	Andry Sanjaya “ Analisis Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Humbang Hasundutan”.	➤ Meneliti tentang Pelayanan Pendaftaran Tanah. ➤ Jenis penelitian sama menggunakan penelitian lapangan. (<i>field research</i>).	➤ Tempat Penelitian ➤ Fokus penelitian untuk mengetahui bentuk pelayanan pendaftaran tanah pertama kali di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Humbang Hasundutan dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pendaftaran tanah pertama kali di Kantor Badan

			Pertanahan Nasional Kabupaten Humbang Hasundutan.
5.	Wan Agustin Dwiayu “Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak Dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap”.	➤ Meneliti tentang Pelayanan Kantor Pertanahan. ➤ Jenis penelitian sama menggunakan penelitian lapangan. (<i>field research</i>).	➤ Tempat Penelitian. ➤ Fokus penelitian untuk mengetahui bentuk Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).

G. KAJIAN TEORI

Penerapan adalah perbuatan menerapkan. Sedangkan menurut beberapa ahli berpendapat bahwa, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Konsep penilaian atau pengukuran kualitas pelayanan yang pernah dikembangkan Parasuraman yaitu bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Mengukur kualitas

pelayanan adalah mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu pelayanan dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Dalam buku *Deliviring Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. et.al, Yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak dapat lepas dari kemampuan pegawai dalam pemberian pelayanan serta penyediaan fasilitas fisik. Hal ini sesuai dengan teori “*The triangle of balance in service quality*”.²⁰

Dari Morgan dan Murgatroyd, bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen (*Interpersonal component, procedurs environment/process component, and technical/ professional component*). Guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Yang menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik), dijelaskan bahwa 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pengertian kualitas lebih luas dikatakan oleh Daviddow dan Uttal Merupakan usaha

²⁰ Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, “*Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*”. (New York: The Free Press, 1990).

apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*Whatever enhances customersatisfaction*)”.¹⁵ Kualitas pelayanan adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dan aparat yang bertugas memberikan pelayanan. Juga diartikan sebagai hasil wawancara antara informan satu dengan informan lainnya untuk keperluan pengecekan data.

Fikih Siyasah adalah ilmu tata negara islam yang secara spesifik membahas tentang seluk beluk pengaturan kepentingan umat manusia pada umumnya dan negara pada khususnya, berupa penetapan hukum, peraturan, dan kebijakan oleh pemegang kekuasaan yang bernafaskan atau sejalan dengan ajaran islam, guna mewujudkan kemaslahatan bagi manusia dan menghindarkan dari berbagai kemudharatan yang mungkin timbul dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara yang dijalankannya. Pengertian Fikih Siyasah menurut istilah Abdur Rahman Taj, *siyasah syar’iyah* adalah hukum-hukum yang mengatur kepentingan negara dan mengorganisir urusan umat yang sejalan dengan jiwa syariat dan sesuai dengan dasar-dasar yang universal (*kulli*) untuk merealisasikan tujuan-tujuannya yang bersifat ke-masyarakatan, sekalipun hal itu ditujukan untuk nash-nash *tafshili* yang *juz’iy* dalam al-qur’an dan sunnah.²¹

Sedangkan menurut istilah Abdul Wahhab Khallaf memaknai *siyasah syar’iyyah* adalah pengelolaan masalah umum bagi negara bernuansa Islam yang menjamin terealisasinya kemaslahatan dan terhindar dari kemudharatan dengan tidak melanggar ketentuan syariat dan prinsip-prinsip syariat yang umum, meskipun tidak sesuai dengan pendapat para imam mujtahid.²²

²¹ Abdur Rahman Taj, “*At-Tasyri’ Al-Jinai Al-Islami*”. (Kairo: Dar al-Fikr, 1950), hlm. 102.

²² Abdul Wahhab Khallaf, “*Siyasah Syar’iyyah fi al-Syari’ah al-Islamiyyah*”. (Kairo: Maktabah al-Adab, 1991), hlm. 45.

Pengertian Pelayanan Publik Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan 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.²³

Kepuasan pelanggan menurut Fitzimmons adalah “*customer satisfaction is customers perception that a supplier has met or exceeded their expectation*”. Dari definisi tersebut dapat ditelaah bahwa kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada. Atau adanya perbedaan antara harapan konsumen terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Konsep *good governance* sebenarnya telah lama dilaksanakan oleh semua pihak yaitu pemerintah, swasta, dan masyarakat. Namun demikian, masih banyak yang rancu memahami konsep *governance*. Secara sederhana, banyak pihak menerjemahkan *governance* sebagai tata pemerintahan. Tata pemerintahan di sini bukan hanya dalam pengertian struktur dan manajemen lembaga yang disebut eksekutif, karena pemerintah (*government*) hanyalah salah satu dari tiga aktor besar yang membentuk Lembaga yang disebut *governance*. Dua aktor lain adalah *private sector* (sektor swasta) dan *civil society* (masyarakat madani).²⁴

H. Sistematika Penulisan

²³ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Pasal 1 Ayat 1.

²⁴ UNDP, “*Governance for Sustainable Human Development*”. (New York: United Nations Development Programme, 1997), hlm. 2.

Penulisan skripsi ini disusun dalam V (lima) bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut;

Bab I, Pendahuluan, dalam pendahuluan ini memuat segala sesuatu yang bisa mengantarkan peneliti ke arah tujuan pembahasan yang meliputi latar belakang masalah yang merupakan awal ditemukannya masalah, yang merupakan awal ditemukannya permasalahan yang akan diteliti, kemudian dijadikan sebagai rumusan masalah, dan rumusan masalah inilah yang menjadi unsur terpenting dalam penelitian ini. Tujuan peneliti merupakan hasil yang ingin dicapai oleh penulis, setelah itu disusunlah definisi operasional untuk memberikan pemahaman agar terarah sehingga tidak menimbulkan makna luas kemudian kajian pustaka sebagai pengetahuan adanya penelitian terdahulu yang mengangkat permasalahan yang sama atau pun berbeda juga sebagai referensi penulis, kajian metodologis dan sistematika penulisan dapat memudahkan penyusunan skripsi secara keseluruhan.

Bab II, Landasan Teori, berisikan hal-hal yang berkenaan dengan penjabaran lebih mendalam tentang Pelayanan Publik dalam Pembuatan Sertipikat Tanah Perspektif Fikih Siyasah di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin

Bab III, Metode penelitian, yakni berisi metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Yang mana didalamnya memuat jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, serta prosedur penelitian.

Bab IV, Merupakan laporan hasil penelitian dan analisis. Yang terdiri atas gambaran umum lokasi penelitian, data pihak yang terkait dan pembahasan hasil penelitian

mengenai Pelayanan Publik dalam Pembuatan Sertipikat Tanah Perspektif Fikih Siyasah di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin

Bab V, Berisi penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran peneliti dari data yang telah diuraikan pada bab I sampai bab IV. Dalam bab ini, peneliti akan memberikan simpulan dan saran-saran sebagai masukan pemikiran terhadap hasil analisis dan pembahasan.