

**PELAYANAN ADMINISTRASI PERTANAHAN DI KECAMATAN  
LABUHAN HAJI KABUPATEN ACEH SELATAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh :**

**ASRINALDI  
NIM. 180802046**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2023 M / 1444 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Asrinaldi  
NIM : 180802046  
Program Studi : Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Tempat Tanggal Lahir : Hulu Pisang, 11 November 2000  
Alamat : Padang Bakau, Labuhan haji, Aceh Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi saya :


1. Tidak menggunakan Ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap mengenakan sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN AR-RANIRY Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 17 Juli 2023

Yang menyatakan,

  
**ASRINALDI**  
IM. 180802046

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PELAYANAN ADMINISTRASI PERTANAHAN DI KECAMATAN  
LABUHAN HAJI KABUPATEN ACEH SELATAN**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu Persyaratan Penulisan Skripsi  
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara

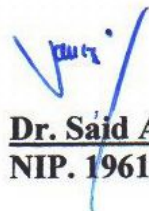
Diajukan Oleh :

**ASRINALDI**  
**NIM. 180802046**

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Disetujui untuk Diseminarkan oleh :

Pembimbing I



**Dr. Said Amirulkamar., MM.,M.Si.**  
**NIP. 196110051982031007**

Pembimbing II



**Arif Akbar., S.Fil.I., M.A**  
**NIP.199110242022031001**

## LEMBAR PENGESAHAN SIDANG

### PELAYANAN ADMINISTRASI PERTANAHAN DI KECAMATAN LABUHAN HAJI KABUPATEN ACEH SELATAN

### SKRIPSI


Telah Diuji Oleh Tim Penguji Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara


Pada Hari/ Tanggal : Senin 17 Juli 2023 M  
28 Dzulhijjah 1444 H

Banda Aceh  
Panitia Ujian Munaqasyah

Ketua


Sekretaris

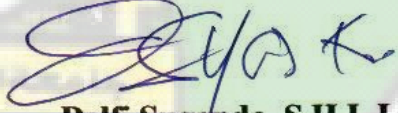
  
Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si  
NIP. 1961100551982031007

  
Arif Akbar, S.Fil.L., M.A  
NIP. 199110242022031001

Penguji I,

Penguji II,

  
Dr. Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag  
NIP. 197403271999031005

  
Delfi Suganda, S.H.I., LL.M.  
NIP. 198611122015031005

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

  
Dr. Muji Mulia, S.AG., M.Ag.  
NIP. 197403271999031005



## ABSTRAK

Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Aceh Selatan telah melakukan kerjasama dengan Kantor Camat Labuhan haji sebagai bentuk upaya memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat dalam pembuatan sertifikat tanah bagi yang belum memilikinya dengan berkunjung pada kantor Kecamatan Labuhanhaji. Pelayanan administrasi pertanahan pada tingkat kecamatan dapat memudahkan masyarakat Labuhan haji dalam proses penyelesaian pembuatan akta tanah melalui prosedur administrasi pertanahan. Administrasi pertanahan Kecamatan ditangani langsung oleh bidang Pejabat Pembuat Akta. Rumusan Masalah bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Labuhan haji Kabupaten Aceh Selatan. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Labuhan haji Kabupaten Aceh Selatan. Tujuan penelitian untuk menganalisis pelayanan administrasi pertanahan Kecamatan Labuhan haji Kabupaten Aceh Selatan dan untuk mengetahui hambatan dalam proses pelayanan administrasi pertanahan kepada masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, dengan menggunakan pendekatan penelitian lapangan. Hasil penelitian pelayanan administrasi pertanahan Kantor Camat Labuhan haji belum secara maksimal dilakukan kepada masyarakat dikarenakan kemampuan dan etos kerja petugas kantor camat belum seutuhnya dapat dipahami dan dimengerti, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masih ditemukan kesulitan-kesulitan dalam mengembangkan informasi kepada masyarakat. Maka perlu adanya pembenahan dan perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang belum paham terhadap proses administrasi pemerintah tentang mempersiapkan dokumen dan data pendukung lainnya. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Kekurangan pengetahuan masyarakat dalam kelengkapan administrasi, maka setiap petugas dan Pegawai Kantor Camat dapat memberikan informasi dengan mengarahkan Langkah-langkah kerja secara efisien dan efektif.

**Kata Kunci :** *PPAT dalam Pelayanan Administrasi Pertanahan Kecamatan Labuhan haji*

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah, segala puji saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya peneliti dapat menyusun karya ilmiah ini dengan baik, dan tak lupa pula shalawat beriring salam kepada baginda Nabi Muhammad Saw, beserta keluarga dan para sahabat beliau. Dengan rahmat dan tauifiq Nya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan judul **”Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kecamatan Labuhan haji Kabupaten Aceh Selatan”**.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Cukup banyak kesulitan yang penulis temui dalam penulisan skripsi ini, tetapi Alhamdullilah dapat penulis atasi dan selesaikan dengan baik.

Selanjutnya penulis menyampaikan penghargaan yang tulus dan ucapan terimakasih yang mendalam kepada para pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini yaitu kepada:

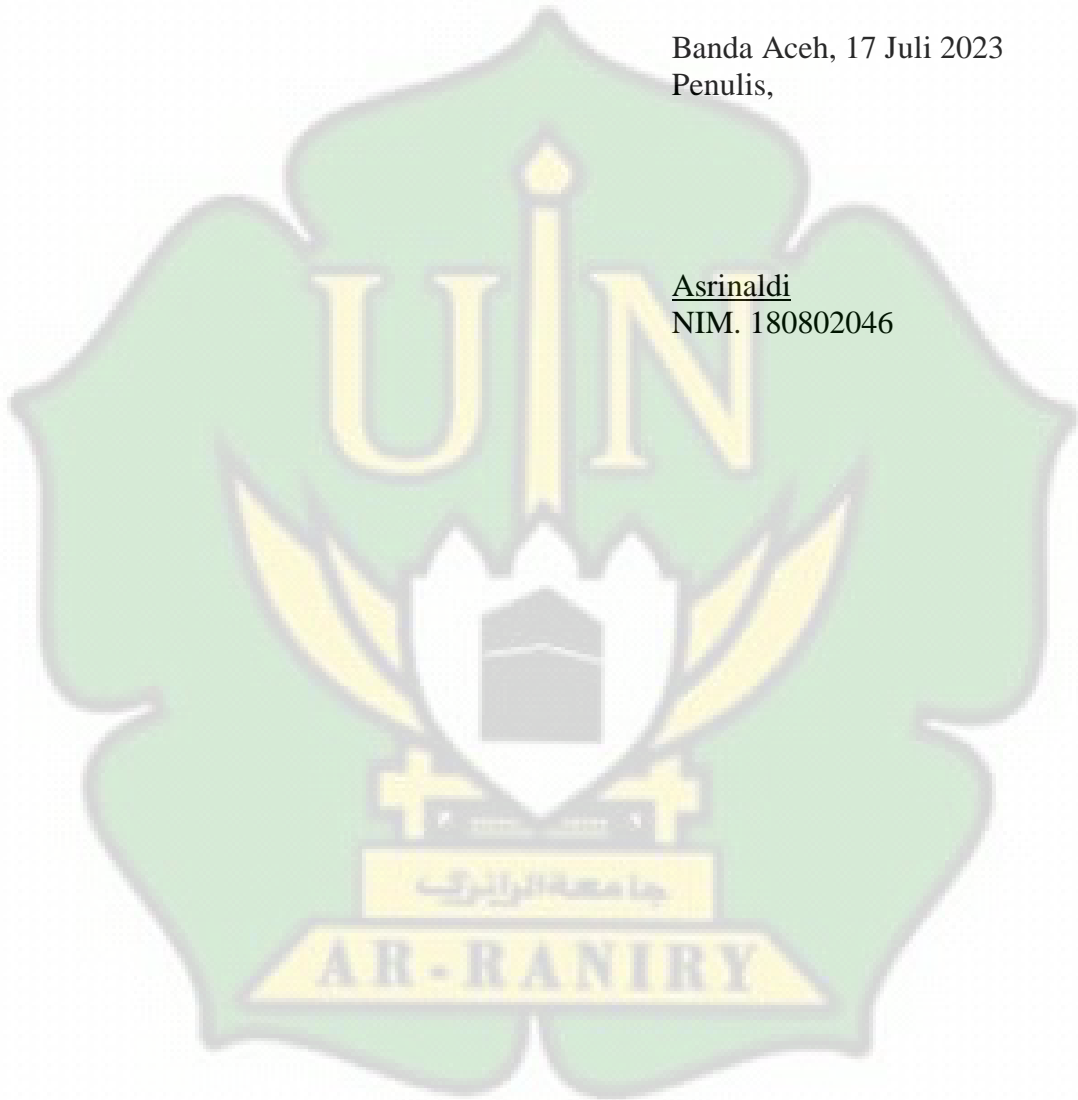
1. Doa dan dukungan dari orang tua tercinta berkat kasih sayang dan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan karya ilmiah dengan baik,

2. Kepada Dr. Said Amirulkamar., MM.,M.Si selaku pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyusun karya ilmiah ini dengan baik dan bermanfaat, terutama pada diri saya sendiri dan juga kepada semua orang.
3. Kepada Arif Akbar., S.Fil.I., M.A selaku pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi berlangsung, sehingga tulisan ini menjadi karya yang lebih baik untuk menjadi bahan bacaan untuk semua orang.
4. Kepada Prodi Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang juga telah memberikan kemudahan dalam segala urusan akademik, sehingga penulis dengan mudah memenuhi persyaratan yang berhubungan dengan prodi.
5. Kepada Kepala pustaka beserta stafnya dilingkungan Universitas Islam Negeri Ar-raniry yang telah memberikan dukungan dan fasilitas peminjaman buku kepada penulis selama dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada Pemerintahan Kecamatan yaitu kantor Camat Labuahnahji Bapak Camat beserta dengan Staf kepegawaian yang telah membantu dalam memberikan data selama penelitian berlangsung di Kantor Pemerintahan Kecamatan Labuhanhaji.
7. Kepada Pemerintahan Gampong di lingkungan kecamatan Labuhanhaji Kabupaten Aceh Selatan yang telah memberikan dukungan selamat pada tahapan penelitian sebagai pelengkap data dilapangan bersama dengan masyarakat.

8. Kepada seluruh kawan-kawan seperjuangan dalam perkuliahan yang tidak dapat saya tuliskan satu-persatu nama beserta gelarnya.

Banda Aceh, 17 Juli 2023  
Penulis,

Asrinaldi  
NIM. 180802046



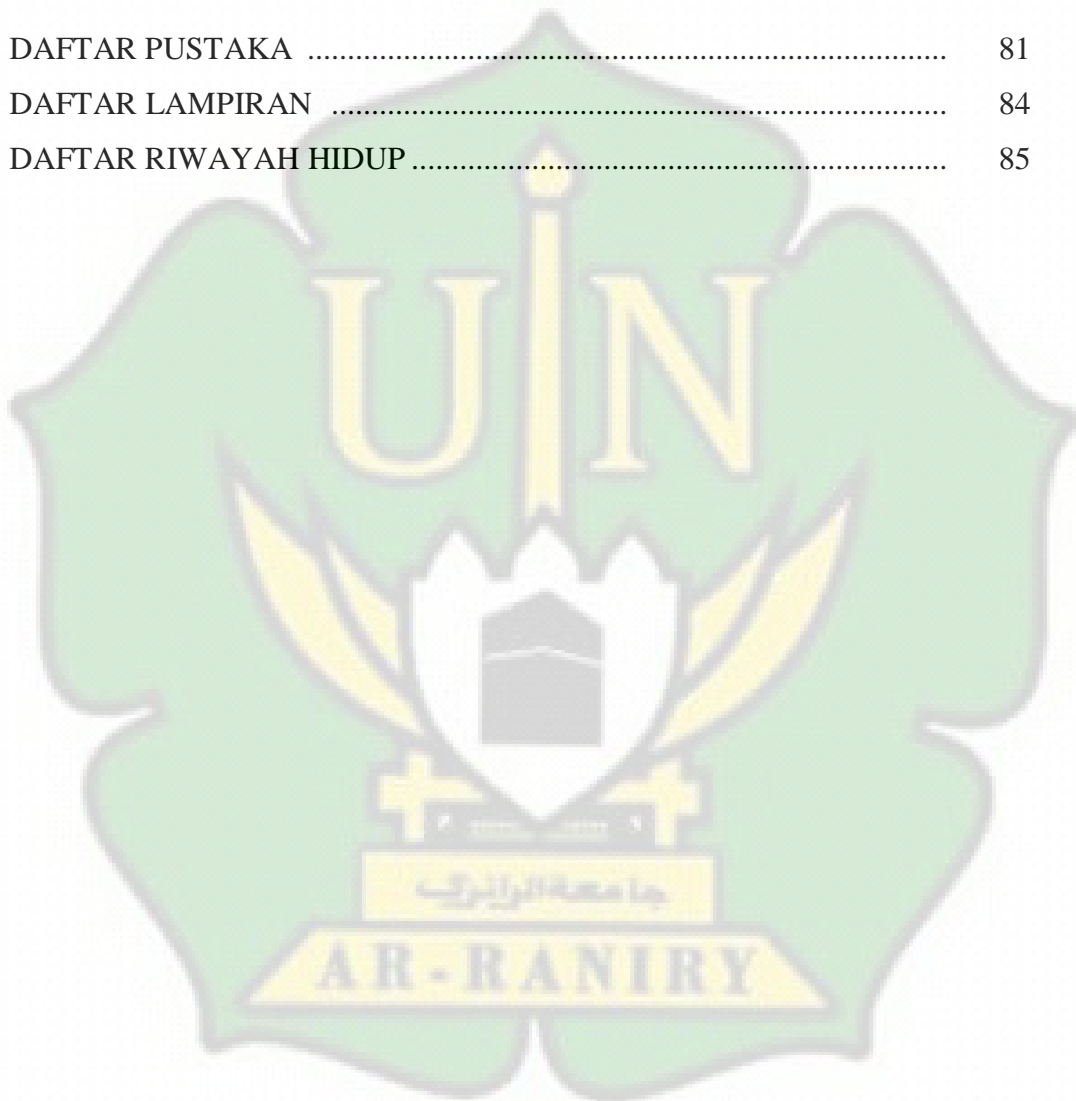


## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.5. Penjelasan Istilah .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	8
2.2. Teori Pelayanan dan Pelayanan Administrasi Pertanahan ....	11
2.3. Teori Administrasi .....	16
2.4. Konsep Administrasi Pertanahan .....	20
2.5. Kerangka Pemikiran .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1. Pendekatan Penelitian .....	26
3.1. Fokus Penelitian .....	26
3.2. Lokasi Penelitian .....	28
3.3. Informan Penelitian .....	28
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	29

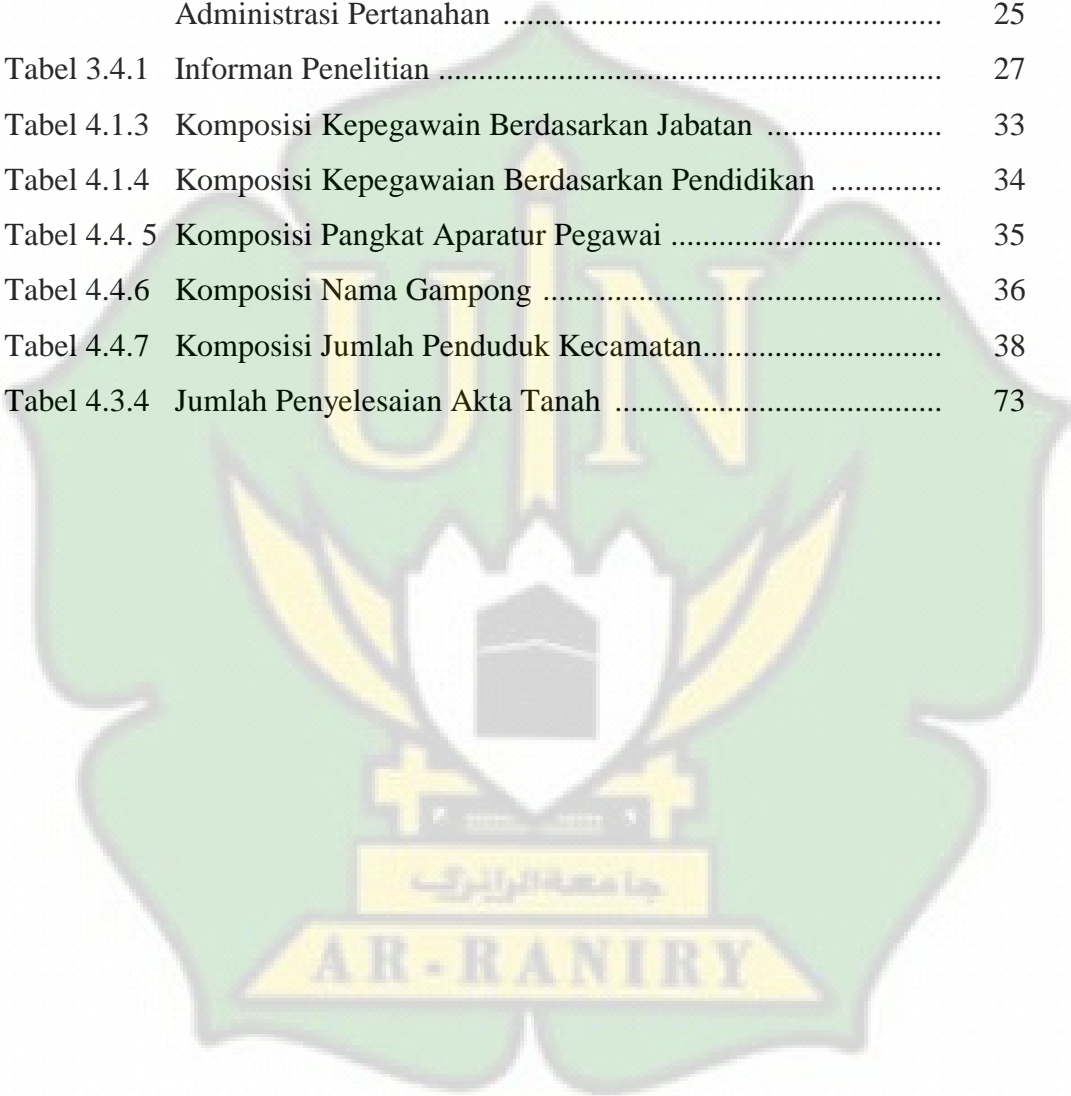
3.5. Teknik Analisis Data .....	31
3.6. Keabsahan Data .....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	34
A. Gambaran Umum Kecamatan Labuhan haji.....	34
B. Struktur Pemerintah Kantor Camat dan Tugas Pokok Pemerintah Kecamatan Labuhan haji .....	40
C. Pelayanan Administrasi Pemerintahan .....	48
4.2. Pelayanan Administrasi Pertanahan Kecamatan Labuhan haji.....	49
A. Pelayanan .....	49
1. Individu .....	49
2. Masyarakat .....	53
B. Persyaratan .....	58
1. Dokumen .....	58
2. Data Lainnya .....	59
4.3. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat .....	60
A. Faktor Pendukung .....	60
1. Kemampuan dan Kualitas .....	60
2. Kemauan .....	61
B. Faktor Penghambat .....	64
1. Tingkat Pendidikan .....	64
2. Keahlian .....	66
4.4. Pembahasan Penelitian .....	68
1. Analisis Hasil Penelitian.....	68
2. Landasan Teori .....	69
3. Temuan .....	71
4. Teori Berkenaan .....	72

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>74</b>
5.1. Kesimpulan .....	74
5.2. Saran .....	75
5.3. Rekomendasi .....	76
 DAFTAR PUSTAKA .....	 81
DAFTAR LAMPIRAN .....	84
DAFTAR RIWAYAH HIDUP .....	85



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.2.1	Dimensi Dan Indikator Pelayanan Adminitrasi Pertanahan ..	25
Tabel 3.2.2	Dimensi Dan Indikator Faktor Pendorong Dan Penghambat Administrasi Pertanahan .....	25
Tabel 3.4.1	Informan Penelitian .....	27
Tabel 4.1.3	Komposisi Kepegawain Berdasarkan Jabatan .....	33
Tabel 4.1.4	Komposisi Kepegawaian Berdasarkan Pendidikan .....	34
Tabel 4.4. 5	Komposisi Pangkat Aparatur Pegawai .....	35
Tabel 4.4.6	Komposisi Nama Gampong .....	36
Tabel 4.4.7	Komposisi Jumlah Penduduk Kecamatan.....	38
Tabel 4.3.4	Jumlah Penyelesaian Akta Tanah .....	73



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Wawancara Bersama Bapak Camat .....	75
Gambar 4.2	Wawancara Bersama Ppat Kecamatan .....	75
Gambar 4.3	Wawancara Bersama Keuchik .....	76
Gambar 4.4	Wawancara Bersama Perangkat Gampong .....	76
Gambar 4.5	Wawancara Bersama Imum Mukim .....	77
Gambar 4.6	Wawancara Bersama Masyarakat .....	77
Gambar 4.7	Photo Besama Pemerintah Gampong .....	78



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Balasan Penelitian .....	76
---	----



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kehidupan di bumi ini membutuhkan tempat untuk tumbuh. Karena itu, perlu ada ruang yang cukup untuk semua orang hidup. Sebagian besar makhluk hidup tinggal di tempat-tempat tertentu di Bumi, baik sekarang atau sebagian tahun. Ini berkaitan dengan tanah, atau tanah yang dapat digunakan oleh semua makhluk hidup di Bumi, baik sebagai tempat tinggal maupun sebagai sumber daya untuk kebutuhan sehari-hari. Fakta bahwa tanah, salah satu sumber daya alam yang paling penting, terkait dengan kemampuan manusia untuk bertahan hidup berarti tanah memainkan peran kunci dalam kehidupan manusia.

Masyarakat membutuhkan tanah untuk memfasilitasi kehidupan dan kesejahteraan. Hubungan antara manusia dan lingkungan ini sudah ada sejak lama dan akan tetap ada selama hidup manusia. Hubungan antara manusia dan tanah mirip dengan hubungan ibu-anak.<sup>1</sup>

Tanah mengandung suatu nilai yang besar bagi setiap orang untuk dapat dimanfaatkan sebagai tempat untuk keberlangsungan hidup bersama-sama dalam masyarakat. Pasal 33 ayat (3) UU 1945 menyatakan bahwa "Bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakuran rakyat", menunjukkan betapa pentingnya tanah bagi kehidupan manusia dan suatu negara.

---

<sup>1</sup>Y. Wartaya Winangun, SJ. Tanah Sumber Nilai Hidup. (Cetakan Kelima. Yogyakarta: Penerbit Kanisius, 2004). Hal 76.

Pemerintah harus memberikan pelayanan publik kepada masyarakat karena peran mereka sebagai pelayanan publik. Secara strategis, kedudukan aparatur administrasi publik sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap anggota masyarakat menyadari pentingnya manajemen tanah, juga dikenal sebagai "pendaftaran", untuk menjamin keamanan hukum. Mempermudah penjualan atau pendaftaran properti dapat diminta oleh Kantor Pengelola Tanah Masyarakat.

Hingga saat ini, Undang-undang Agraria dan Peraturan Pemerintah yang berlaku mengatur semua aktivitas dan hak kepemilikan tanah setiap orang. Tanah pada sisi lain juga menjadi aset bagi setiap orang karena bisa dilakukan sebagai alat jual beli kepada orang lain yang memiliki kemampuan untuk membeli tanah. Jual beli tanah perlu dipahami administrasi tanah antara penjual dan pembeli agar akta dan sertifikat tanah dapat terintegrasi oleh Badan Pertanahan Nasional sekaligus menghindarkan sertifikat ganda tanah khususnya pada masyarakat kecamatan Labuhan haji.

Labuhan Haji merupakan salah satu Kabupaten Aceh Selatan. Luas wilayahnya 4.374 km<sup>2</sup> dan terdiri dari laut, dataran rendah, dan dataran tinggi.<sup>2</sup> Oleh karena itu perlu dilakukan kesadaran kepada masyarakat labuhanhaji agar memperhatikan status tanah yang ditempati yaitu dengan memiliki akta dan sertifikat tanah, jika akta dan sertifikat tanah sudah dapat dimiliki oleh setiap

---

<sup>2</sup>[https://id.wikipedia.org/wiki/Daftar\\_kecamatan\\_dan\\_gampong\\_di\\_Kabupaten\\_Aceh\\_Selatan](https://id.wikipedia.org/wiki/Daftar_kecamatan_dan_gampong_di_Kabupaten_Aceh_Selatan) di unggah pada tanggal 28 Juni 2022



masyarakat labuhan haji maka kesenjangan permasalahan dalam sengketa tanah dapat diminimalisirkan melalui pelayanan Kecamatan Labuhan haji.

Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Aceh Selatan dapat melakukan kerjasama dengan Camat Labuhan haji sebagai bentuk upaya memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat dalam pembuatan akta dan sertifikat tanah bagi masyarakat yang belum memilikinya dapat mendatangi kantor pusat Kecamatan Labuhan haji. Adapun tugas dan tanggung yang dilaksanakan oleh Kecamatan Labuhan haji tentang administrasi pertanahan yaitu membuka pelayanan administrasi pertanahan setingkat kecamatan dalam pengurusan penertiban administrasi pertanahan yang ditangani langsung oleh bidang Pejabat Pembuat Akta Tanah.

Melalui prosedur administrasi pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Aceh Selatan, pelayanan administrasi pertanahan setingkat kecamatan dapat membantu masyarakat Labuhan haji dalam penyelesaian sengketa tanah dan pembuatan akta tanah.

## **1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**

Demi terciptanya hasil penelitian sesuai dengan data dilapangan, maka identifikasi masalah memfokuskan titik permasalahan pada pelaksanaan pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Labuhan haji Kabupaten Aceh Selatan.

Adapun rumusan masalah yang diperoleh dari hasil latar belakang masalah diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi pertanahan di kecamatan Labuhan haji Kabupaten Aceh Selatan?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Labuhan haji Kabupaten Aceh Selatan?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Kemudian dari hasil rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tentang pelayanan administrasi pertanahan di kecamatan Labuhan haji Kabupaten Aceh Selatan.
2. Untuk mengetahui faktor pendorong dan penghambat pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Labuhan haji Kabupaten Aceh Selatan.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini akan meneliti administrasi publik dari sudut pandang teoritis dan praktis, dan hasilnya dapat dievaluasi dari sudut pandang praktis. Dari sudut pandang praktis, hasilnya dapat digunakan sebagai panduan atau kontribusi untuk membangun perspektif baru tentang administrasi, meningkatkan kualitasnya, dan menemukan kelebihan dan kekurangan administrasi.

## 1.5. Penjelasan Istilah

Untuk mencegah kesalahpahaman dan kekeliruan dalam memahami istilah yang dibahas dalam skripsi, adalah penting untuk menjelaskan istilah-istilah operasional yang merupakan variable penting berikut:

### 1. Pelayanan

"Layanan kepada pelanggan" dalam definisi yang paling luas berarti segala sesuatu yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui penyediaan jasa. Dalam kamus Bahasa Indonesia, kata "layanan" dan "pelayanan" berarti mencari dan memenuhi kebutuhan orang lain.<sup>3</sup>

Salah satu tujuan utama kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan, jadi baik bisnis maupun individu harus mengoptimalkan layanan mereka berdasarkan kualitas layanan yang mereka berikan.

### 2. Adiministrasi

Kata Latin "administrare" berasal dari kata Latin "administratio", yang berarti "membangun" atau "melaksanakan", dan "administrifus" berasal dari kata Latin "administratio", yang berarti "properti". "Administrasi" adalah kata yang tepat di Indonesia. Salah satu tanggung jawab negara adalah menyelenggarakan administrasi publik, menurut Pasal 2 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Layanan diawasi, diatur, dibangun, dan dilindungi.<sup>4</sup>

### 3. Tanah/ Pertanahan

---

<sup>3</sup>Tim Penyusun, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), h. 415

<sup>4</sup>Syafiie, Djamaldin Tanjung, dan Supardan Modeong, *Ilmu Administrasi Publik*. (Jakarta : PT. Rineka Cipta; Kencana 1999) hlm 10

Tanah adalah permukaan bumi atau lapisan di atasnya.<sup>5</sup> Menurut Dokuchaev et al., tanah adalah lapisan atas permukaan bumi, yang terdiri dari bahan-bahan yang telah diubah oleh air, udara, dan organisme hidup dan mati.<sup>6</sup>



---

<sup>5</sup> Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta, hlm1433

<sup>6</sup> Dokuchaev. "*Mekanika Tanah*". Jakarta: Erlangga. 1870), hlm 6

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan dari penelusuran yang telah peneliti lakukan terkait dengan pelayanan administrasi pertanahan saat ini ada beberapa tulisan-tulisan yang terkait. Maka ada 3 penelitian terdahulu yang digunakan sebagai rujukan dalam penelitian ini antara lain :

1. Umi Supraptningsih (2019) jurnal Perpustakaan Nasional Republik Indonesia di STAIN Pamekasan Jakarta dengan judul “Kebijakan Tertib Administrasi Pertanahan Desa”

Studi ini memberikan penjelasan tentang bagaimana kepala desa atau kepala kelurahan mengawasi arus administrasi desa dengan mencatat bidang tanah yang ditransfer atau diberikan. Untuk memastikan bahwa hukum dipatuhi, hak-hak warga negara dan tanah milik desa, yang juga dikenal sebagai "tanah desa", dilindungi oleh undang-undang. Kecuali untuk kepentingan umum, hak atas tanah administrasi publik tidak dapat ditransfer atau dipaksakan. Ganti rugi seharusnya digunakan untuk membeli tanah yang serupa atau lebih baik yang dikelola pemerintah.<sup>7</sup>

2. Alma Aprilia Regita dan Abdul Sadad (2021) "Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru: Studi kasus Pelayanan Melalui Sistem Informasi Pertanahan" dipublikasikan dalam jurnal

---

<sup>7</sup>Umi Supraptningsih berjudul “Kebijakan Tertib Administrasi Pertanahan Desa” Jurnal Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Vol.3 Nomor 1 Tahun 2008

Birokrasi dan Pemerintahan Daerah di Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Dajati Bandung.

Studi menunjukkan bahwa masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan administrasi pertanahan yang disediakan di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, yang dikenal sebagai SIPTANAH. Salah satu aplikasi yang telah digunakan oleh kecamatan Maroyan adalah SIPTANAH, yang memberikan pelayanan administrasi tanah yang adil kepada masyarakat. Dengan menggunakan Sistem Informasi Pertanahan (SIPTANAH), masyarakat tidak perlu khawatir tentang ketidakseimbangan kepemilikan tanah atau proses administrasi surat tanah.<sup>8</sup>

3. Hamriani Akmar (2016) Skripsi Universitas Negeri Makassar di Makassar dengan judul “Pelayanan tertib Administrasi Pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Wajo”

Studi menunjukkan bahwa individu yang ingin bekerja di bagian administrasi Kantor Pertanahan Kabupaten Wajo dapat mengikuti prosedur karena tidak terlalu sulit untuk dipahami. Proses dimulai di kotak 1 di mana informasi diberikan, kotak 2 di mana formulir permintaan diserahkan, kotak 3 di mana transaksi terjadi, dan kotak 4 di mana barang dikirim. Kantor Pertanahan

---

<sup>8</sup>Alma Aprilia Regita dan Abdul Sadad “Pelayanan Administrasi pertanahan di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru: Studi kasus Pelayanan Melalui sistem Informasi Pertanahan” Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah, Vol 3 No.3 tahun 2021

Kabupaten Wajo memiliki fasilitas yang memadai untuk mendukung pelayanan yang diberikan.<sup>9</sup>

Perbedaan yang ditemukan diantara salah satunya menjelaskan tentang tata tertib administrasi tanah pada tingkat perdesaan dan pelayanan administrasi pertanahan tingkat Kabupaten. Secara garis besar bahwa karya ilmiah yang penulis lakukan yaitu pelayanan administrasi pertanahan pada tingkat Kecamatan. Prosedur pelayanan administrasi pertanahan melalui perdesan, Kecamatan, dan Kabupaten tidak sama dalam melaksanakan prosedur pelayanan kepada masyarakat.

Perbedaan tulisan diatas dengan penulisan ini bahwa pelayanan pertanahan di Kecamatan lebih kepada penyelesaian administrasi tanah bagi masyarakat yang belum memiliki akta tanah dan sertifikat tanah sampai pada saat ini. Pemerintah kecamatan mengharuskan setiap dari masyarakat harus memiliki pegangan sertifikat tanah guna memudahkan prosedur administrasi pertanahan pada kecamatan Labuhan haji, Kabupaten Aceh selatan.

## **2.2. Teori Pelayanan dan Pelayanan Administrasi Pertanahan**

Singkatnya, melayani adalah melakukan sesuatu untuk membantu orang lain. Tiga kata, "layanan", "pelayanan", dan "jasa", dapat digunakan untuk menggambarkan keadaan ini. Pendidikan, perawatan kesehatan, asuransi, bank, dan lainnya Semuanya adalah contoh produk industri yang mungkin atau mungkin

---

<sup>9</sup>Hamriani Akmar berjudul "*Pelayanan tertib Administrasi Pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Wajo*" Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar Tahun 2016

tidak ada. Sebaliknya, istilah "kinerja layanan" mengacu pada semua pekerjaan yang dilakukan individu atau kelompok atas nama orang atau organisasi lain.<sup>10</sup>

Kotler menganggap "layanan" sebagai setiap tindakan atau tugas yang diberikan satu pihak kepada pihak lain, tidak peduli apakah pihak lain itu ada atau tidak.<sup>11</sup>

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap tindakan yang dilakukan untuk menegakkan hukum dan memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna layanan publik.<sup>12</sup>

Menurut Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004, standar minimal untuk penyediaan layanan adalah :

1. Prosedur Pelayanan

Langkah dalam proses penyediaan layanan yang harus diambil oleh penyedia layanan dan pelanggan adalah pengajuan pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu yang dibutuhkan untuk menangani permintaan dimulai saat permintaan dibuat dan berakhir saat layanan, termasuk gugatan, selesai.

3. Biaya Pelayanan

---

<sup>10</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi, 2012), 3.

<sup>11</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Jakarta: Salemba Empat, 2002), 83.

<sup>12</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 18.



Harga atau biaya layanan mencakup informasi yang ditemukan selama layanan diberikan.

#### 4. Produk Pelayanan

Hasil akhir layanan, yang akan ditetapkan sesuai keadaan.

#### 5. Sarana dan Prasarana

Memberikan sumber daya yang cukup kepada mereka yang bertanggung jawab atas layanan publik untuk melaksanakan tugasnya.

#### 6. Kompetensi Petugas Pemberi

Orang-orang yang bertugas memberikan perawatan harus memastikan bahwa mereka memiliki pengetahuan, keterampilan, kemampuan, perspektif, dan perilaku yang tepat untuk memberikan pelayanan.

### **2.2.1. Kualitas Pelayanan**

Wyckop menyatakan bahwa kualitas layanan terdiri dari keuntungan yang diharapkan dan kemampuan untuk mengontrol keuntungan ini untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.<sup>13</sup>

Kualitas layanan memengaruhi persepsi konsumen dan kepuasan mereka. Kualitas layanan berhubungan dengan tingkat kepuasan konsumen. Kualitas perhatian dipengaruhi oleh perhatian yang diharapkan dan yang diterima. Pelanggan akan terlihat positif dan senang jika kinerja mereka memenuhi harapan.

---

<sup>13</sup> Rosady Ruslan, Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi., 280-281

Namun, jika kinerja melampaui ekspektasi, itu dianggap tidak biasa dan tidak biasa.<sup>14</sup>

Setiap Instansi Pemerintah memiliki kewajiban atas pelayanan kepada setiap masyarakat sesuai dengan kebutuhan dalam proses pelengkapan administrasi. Kantor Camat Labuhan haji Kabupaten Aceh Selatan merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Camat Labuhan haji memprioritaskan sistem pelayanan secara maksimal kepada masyarakat dengan menekankan setiap pegawai untuk berhadir di tempat tugas masing-masing serta siap memberikan informasi secara utuh kepada masyarakat dengan baik.

### **2.2.2. Pelayanan Administrasi Pertanahan**

Dalam bukunya "Pembangunan Kapotensi dan Penguatan Demokrasi Lokal", Supriyanto dan Sugiyanti menjelaskan "pelayanan" sebagai tindakan membantu orang lain. Berbicara tentang bagaimana sistem demokrasi menarik perhatian orang, orang menggunakan istilah "perhatian khalayak". Oleh karena itu, pemerintah harus memastikan bahwa warganya mendapatkan pasokan terbaik untuk meningkatkan kualitas hidup mereka.

Moenir mengatakan dalam buku yang sama bahwa "perhatian" adalah proses berbuat baik. Boediono mengatakan bahwa "perhatian" adalah proses

---

<sup>14</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3* (Yogyakarta: Andi, 2011), 327

membantu orang lain dengan cara tertentu yang membutuhkan koneksi dan kepekaan manusia untuk mencapai kepuasan dan kesuksesan.<sup>15</sup>

Memenuhi kebutuhan seseorang, baik secara langsung maupun tidak langsung, dikenal sebagai pelayanan. Selain itu, setiap warga negara membutuhkan bantuan dari pemerintah atau pegawai publik yang bertanggung jawab menjalankan pemerintahan. Bantuan jenis ini dikenal sebagai bantuan publik. Kata "layanan", menurut Sianipar, berarti membantu seseorang atau sekelompok orang mendapatkan apa yang mereka butuhkan. Pembeli dapat berupa individu, orang lain, atau bisnis.<sup>16</sup>

Sebagai bagian dari infrastruktur kota atau kota, masyarakat berfungsi sebagai tempat untuk mendapatkan bantuan, mengukur kualitas pelayanan publik, dan mengukur kemampuan pemerintah daerah. Karena itu, fungsinya sangat strategis. Masyarakat akan lebih dekat dengan pusat-pusat perawatan setempat jika walikota memberikan izin yang diperlukan. Ini adalah tugas masyarakat untuk menyediakan layanan di tingkat lingkungan. Salah satu layanan yang diberikan masyarakat adalah pengelolaan properti.

Administrasi pertanahan harus dapat melayani dengan baik setiap pemilik tanah dan lembaga pemerintah setempat untuk memberikan kepastian hukum yang jelas kepada masyarakat. Tanah yang dihuni dan ditempati oleh semua orang, harus memiliki kepemilikan yang aman untuk mencegah konflik pertanahan di masyarakat.

---

<sup>15</sup> Moenir H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Bumi Aksara, Jakarta, 1997), hlm 33

<sup>16</sup>Sianipar dalam Rohman,dkk. *Reformasi Pelayanan Publik 3*, (Malang: Program Sekolah Demokrasi PLaCIDS, 2008), hal. 25

### 2.3. Teori Administrasi

Kata Latin "ad" dan "ministerate" berasal dari kata "administrasi", yang berarti "melayani" dan "membantu". Secara substansial, administrasi berarti "keteraturan" dan "pengaturan", yang merupakan kondisi yang diharapkan dalam kegiatan administrasi. Kita dapat memahami administrasi di berbagai tingkat pemikiran melalui susunan. Pertama, kegiatan perencanaan menggunakan akal, kemudian kegiatan pelaksanaan menggunakan fisik, dan terakhir, kegiatan pengawasan menggunakan kedua akal dan fisik. Kita dapat lebih memahami administrasi dengan waktu. Administrasi mencakup pemikiran dan tindakan yang terjadi selama proses kegiatan, mekanisme kerja, dan prosedur kerja yang dilaksanakan.<sup>17</sup>

Abdulrachman menggambarkan administrasi sebagai tata usaha, yang mencakup penerimaan surat, penyimpanan surat, korespondensi, duplikat, pencatatan, dan segala jenis pekerjaan yang berkaitan dengan pekerjaan kertas, termasuk menerima dan menyambut tamu.<sup>18</sup>

A. Dunsire, yang dikutip ulang oleh Keban (2008:2), Administrasi mengacu pada pengelolaan, tata kelola, pelaksanaan, dan pengelolaan kegiatan kebijakan publik, serta analisis, perimbangan, dan penyajian keputusan, pertimbangan, dan prioritas kebijakan, baik sebagai tugas individu maupun

---

<sup>17</sup>Ali, Faried, Teori dan Konsep Adminstrasi. (Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011), hlm 24

<sup>18</sup>Abdulrachman dalam Mappaenre, *Dasar-dasar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. (Makassar: Badan Penerbit UNM, 2009), hlm 6

kelompok dalam produksi barang publik dan layanan serta sebagai tempat untuk pekerjaan akademik dan teoritis. Administrasi, menurut Siagin, adalah kumpulan tindakan yang dilakukan di bawah pengawasan dua atau lebih orang untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>19</sup>

Menurut Faried Ali, administrasi adalah proses kerja sama yang didasarkan pada tujuan manusia dasar. Moralitas dapat mewujudkan kemanusiaan dalam berbagai cara. Keteraturan adalah komponen tingkah laku manusia yang berusaha untuk hidup dan memastikan bahwa segala komponennya selalu teratur. Konsep "kemungkinan mungkin" digunakan sebagai dasar untuk memikirkan hasil, penyusunan, operasi, dan penilaian dalam studi filsafat administratif. "Manfaat" dan "nilai" selalu ada di dalamnya.<sup>20</sup>

Menurut penelitian ilmiah, administrasi adalah semua jenis kegiatan kolektif yang dilakukan orang untuk mencapai tujuan tertentu. Namun, mayoritas orang Indonesia menganggap "administrasi sederhana" sebagai pekerjaan kantor dan korespondensi, yang terkadang disebut sebagai "tata usaha".

Administrasi yang dimaksud yaitu administrasi tentang pertanahan di Kantor Camat Labuhan haji Kabupaten Aceh Selatan. Kantor Kecamatan yang memiliki tugas penting dalam memberikan segala keperluan masyarakat yaitu tidak terlepas dalam aspek administrasi baik tingkat pemerintahan Gampong maupun administrasi pemerintah kabupaten/kota yang dibutuhkan masyarakat.

---

<sup>19</sup> Siagin, sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2004), hlm 38

<sup>20</sup> Ali, Faried, *Teori dan Konsep Adminstrasi*, (Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011), hlm 26

Untuk meningkatkan efisiensi dan ketertiban kegiatan pemerintah, setiap instansi pemerintah harus menerapkan administrasi salah, yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Administrasi pertanahan di kantor camat labuhan haji kabupaten aceh selatan adalah salah satu contoh administrasi salah.

### **2.3.1. Fungsi Administrasi**

Menurut Kamaludin, fungsi administrasi berarti bahwa setiap orang melakukan tugas tertentu, dan tugas-tugas ini disebut sebagai fungsi administrasi.:

#### **1. Planning (Perencanaan)**

Fungsi pertama yang membedakan aktivitas organisasi yang signifikan adalah proses perencanaan, yang memberikan tanggung jawab untuk mengembangkan pendekatan kepada tim pekerja yang terlibat dalam proses tersebut.

#### **2. Organizing (Pengorganisasian)**

Fungsi kedua dalam kegiatan adalah organisasi, yang membahas struktur dan prinsip organisasi.

#### **3. Leading (Kepemimpinan)**

Fungsi ketiga dari manajemen adalah pengarahan. Fungsi ini melibatkan penggunaan kekuatan untuk mendorong karyawan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara organisatoris.

#### **4. Controlling (Pengendalian)**

Kemampuan kontrol memerlukan pemantauan perilaku karyawan, memastikan bahwa organisasi mencapai tujuannya, dan melakukan koreksi.

### 2.3.2. Ciri-ciri Administrasi

Menurut Hamali ciri-ciri administrasi antara lain sebagai berikut :

- a. Sekelompok orang diartikan sebagai kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dilakukan lebih dari satu orang
- b. Kerja sama diartikan kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dua orang atau lebih bekerja sama.
- c. Pembagian tugas diartikan kegiatan administrasi bukan sekedar kerja sama, melainkan kerja sama tersebut harus didasarkan pada pembagian kerja yang jelas.
- d. Kegiatan yang runtut dalam suatu proses diartikan sebagai kegiatan administrasi
- e. Tujuan dapat diartikan sebagai sesuatu yang dapat diinginkan untuk dicapai melalui kegiatan yang sama.

Dengan mempertimbangkan apa yang telah disebutkan sebelumnya, dapat dipahami bahwa pekerjaan administrasi dilakukan oleh sejumlah orang yang bekerja sama dalam berbagai bidang kehidupan, seperti bidang harta benda dalam kehidupan sehari-hari masyarakat.

### 2.4. Konsep Administrasi Pertanahan

Tanah adalah bagian atas atau permukaan tanah. Menurut Dokuchaev, Fauizek, dan lainnya, permukaan bumi terdiri dari bahan-bahan yang telah

berubah secara alami karena adanya air, udara, dan berbagai makhluk hidup dan mati.<sup>21</sup>

Yang dimaksud dengan "administrasi pertanahan" adalah kegiatan dan upaya suatu organisasi dalam rangka pelaksanaan kebijaksanaan pemerintahan di bidang pertanahan. Di sisi lain, "administrasi" mengacu pada kegiatan dan upaya organisasi, seperti menetapkan tujuan dan menentukan strategi yang akan digunakan organisasi untuk mencapai tujuan tersebut.

Murad mengatakan hukum yang mengatur hubungan hukum antara orang dengan tanah ditetapkan oleh Undang-Undang Dasar 1945 dan dijabarkan dalam Undang-Undang No. 5 Tahun 1960.<sup>22</sup>

Menurut Murad dalam bukunya "Administrasi Publik", pengelolaan tanah dalam praktiknya terdiri dari sejumlah tugas organisasi dan administrasi yang memastikan bahwa peraturan dan undang-undang pemerintah tentang penggunaan tanah diikuti dengan penggunaan sumber daya untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>23</sup>

Menurut buku Herman Hermit "Cara Mendapatkan Sertifikat Hak Milik Tanah, Tanah Umum, dan Tanah Privat", pengurusan pertanahan mencakup pemberian hak, perluasan hak, perubahan hak, pemindahan hak, penggabungan

---

<sup>21</sup> Dokuchaev. *Mekanika Tanah*, (Jakarta: Erlangga. 1870), hlm 6

<sup>22</sup>Rusmadi Murad, *Administrasi Pertanahan, Pelaksanaan Hukum Pertanahan Dalam Praktek*, (Bandung: Mandar Maju, 2013), hlm 2

<sup>23</sup>*Ibid.,,*



hak, pemisahan hak, pembatasan hak, dan perolehan izin untuk menempatkan dan menggunakan tanah.<sup>24</sup>

#### **2.4.1. Fungsi Adminitrasi Pertanahan**

Dale dan McLaughin menyatakan bahwa, setidaknya, administrasi pertanahan memiliki lima tugas: yuridis, regulasi, fiskal, dan manajemen informasi. Untuk membantu lembaga melakukan hal-hal seperti penelitian dan pemetaan, distribusi lahan, dan evaluasi lahan, pengelolaan lahan mencakup tugas-tugas yang berkaitan dengan mengatur bagaimana bangunan dibangun dan bagaimana lahan digunakan.<sup>25</sup> Adapun fungsi administrasi pertanahan antara lain adalah sebagai berikut :

##### **1. Fungsi Yuridis**

Administrasi pertanahan dalam bidang yuridis bertanggung jawab atas kepemilikan tanah melalui pendaftaran tanah. Fungsi administrasi pertanahan meliputi hal-hal seperti pendaftaran tanah, peralihan hak, demarkasi, adjudikasi, dan lain-lain.

##### **2. Fungsi Regulasi**

Dalam hal regulasi, tanggung jawab administrasi pertanahan biasanya berkaitan dengan mengawasi cara tanah digunakan, termasuk menentukan dan menerapkan batas penggunaan..

##### **3. Fungsi Fiskal**

---

<sup>24</sup>Herman Hermit, *Cara Memperoleh Sertipikat Tanah Hak Milik, Tanah Negara, dan Tanah Pemda, Teori Praktek Pendaftaran Tanah di Indonesia*, (Mandar Maju, Bandung, 2003), hlm 8

<sup>25</sup>Dale, P. F., & McLaughlin, J. D. *Land administration*, (Oxford University Press, 1999), hlm 23

Dalam dunia pajak, mengelola properti termasuk menaikkan pajak atas properti dan membuat obligasi untuk membeli properti tersebut. Tugas mengelola properti juga termasuk menentukan nilai properti, yang berarti menentukan nilai sebidang tanah.

#### 4. Fungsi Manajemen Informasi

Administrasi pertanahan bertanggung jawab atas proses pengumpulan, penyimpanan, pencabutan, penyebaran, dan penggunaan data pertanahan dalam bidang manajemen informasi. Pada awalnya, itu terdiri dari tiga bagian: sistem data zonasi, yang memudahkan perencanaan dan pengaturan penggunaan tanah; kadaster hak atas tanah, yang digunakan untuk pendaftaran tanah; dan kadaster pajak, yang membantu menilai dan mengumpulkan pajak.

Berdasarkan setiap fungsi yang dikembangkan dalam administrasi pertanahan, dapat menyelesaikan masalah pertanahan dengan menggunakan fungsi-fungsi yang sudah ditetapkan.

#### **2.4.2. Komponen utama dalam Administrasi Pertanahan**

Administrasi pertanahan terdiri dari empat bagian utama, termasuk yang berikut: :

##### 1. Kepemilikan Tanah (Land Tenure)

Hukum kepemilikan tanah berkaitan dengan hak untuk memiliki tanah. Sertifikat, yang menunjukkan status kepemilikan tanah, dikeluarkan oleh pemerintah, yang dikenal sebagai Badan Pertanahan Nasional, melalui proses Pendaftaran Tanah.

## 2. Nilai Tanah (Land Value)

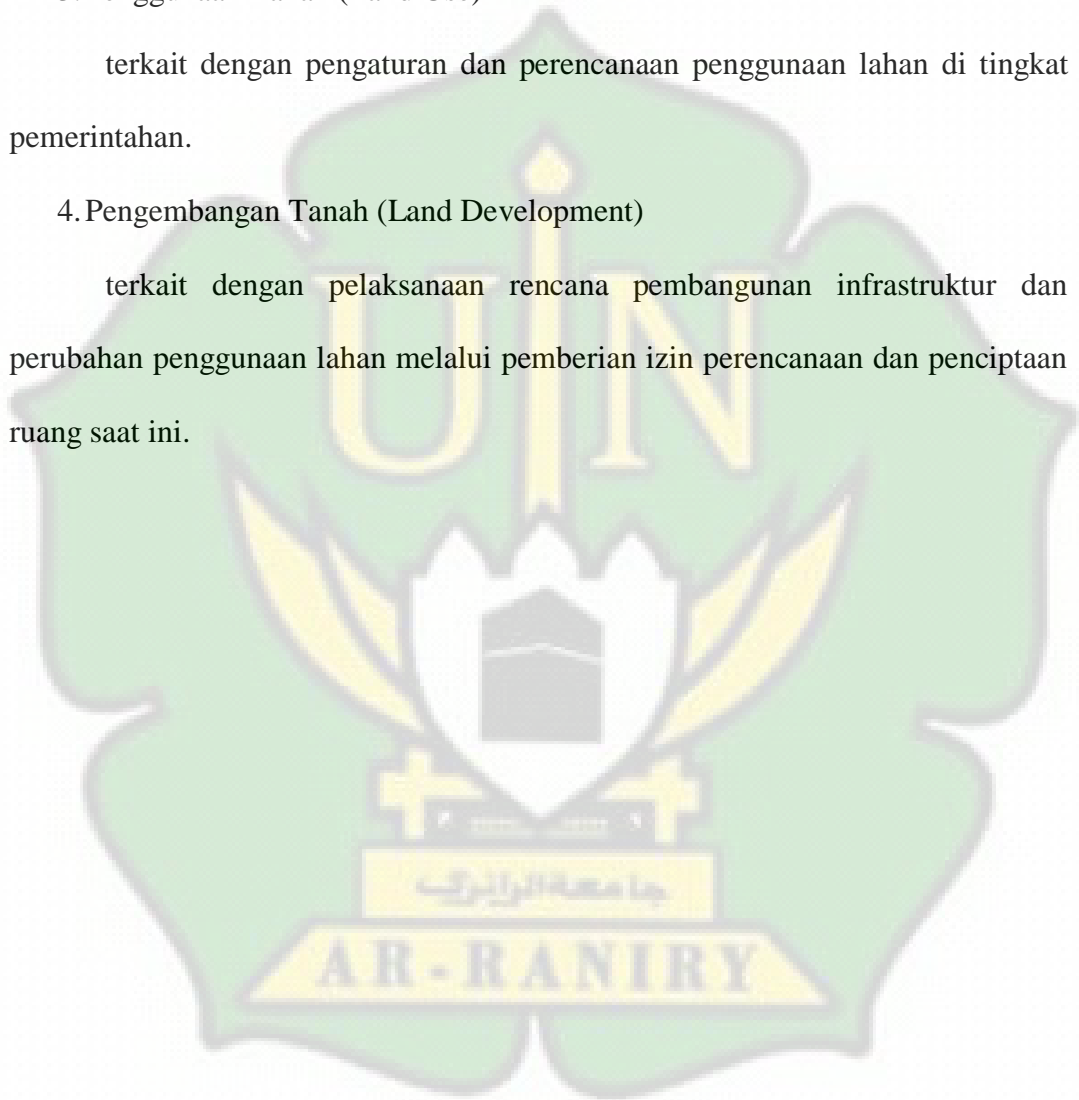
berhubungan dengan peningkatan nilai properti dan tanah karena keuntungan pajak dan bantuan dalam menilai dan melawan pajak tanah.

## 3. Penggunaan Tanah (Land Use)

terkait dengan pengaturan dan perencanaan penggunaan lahan di tingkat pemerintahan.

## 4. Pengembangan Tanah (Land Development)

terkait dengan pelaksanaan rencana pembangunan infrastruktur dan perubahan penggunaan lahan melalui pemberian izin perencanaan dan penciptaan ruang saat ini.



## 2.5. Kerangka Pemikiran

### PELAYANAN ADMINISTRASI PERTANAHAN DI KECAMATAN LABUHAN HAJI KABUPATEN ACEH SELATAN

#### RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi pertanahan di kecamatan Labuhan haji Kabupaten Aceh Selatan?
2. Apa faktor pendorong dan penghambat pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Labuhan haji Kabupaten Aceh Selatan?

#### FOKUS PENELITIAN

##### Pelayanan Administrasi Pertanahan

- |                |   |                     |
|----------------|---|---------------------|
| 1. Pelayanan   | → | Individu            |
|                | → | Masyarakat          |
| 2. Persyaratan | → | Dokumen             |
|                | → | Data-data pendukung |

##### Faktor Pendorong Dan Penghambat

- |               |   |                    |
|---------------|---|--------------------|
| 1. Pendukung  | → | Kemampuan          |
|               | → | Kemauan            |
| 2. Penghambat | → | Tingkat Pendidikan |
|               | → | Keahlian           |

#### TEORI UTAMA

Teori Pelayanan  
Publik

#### TEORI PENDUKUNG

Teori Administrasi  
Teori Organisasi

Pendekatan Penelitian Lapangan (*field research*)

( Arsip dan Dokumen)

#### KESIMPULAN

Prosedur dalam pelayanan administrasi secara umum belum maksimal dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat, hal itu dapat dilihat dari sisi mekanisme dan petunjuk dalam kantor belum dilakukan sehingga kunjungan masyarakat pada unit kerja bidang PPAT di kantor Camat masih bingung dan belum paham.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Dalam studi ini, yang disebut metode kualitatif penelitian lapangan, informasi deskriptif tentang orang dan apa yang mereka tulis atau katakan tentang diri mereka digunakan. Studi yang dilakukan di dunia nyata disebut "penelitian", dan dilakukan di lingkungan dunia nyata, organisasi, dan institusi masyarakat.<sup>26</sup>

Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian di mana datanya hanya berupa kata-kata (bukan angka dalam wawancara, catatan dalam laporan, atau dokumen), atau tujuan utama penelitian adalah menjelaskan suatu peristiwa atau proses untuk mempelajari lebih lanjut tentang bagaimana itu berfungsi.<sup>27</sup>

#### **3.2 Fokus Penelitian**

Moleong menyatakan bahwa pengetahuan yang dikumpulkan dari kepustakaan ilmiah atau pengalaman yang dialami peneliti merupakan dasar dari penelitian. Fokus penelitian didefinisikan sebagai penentuan konsentrasi yang akan memandu peneliti dalam melakukan penelitian, mengumpulkan dan mengumpulkan informasi, dan mengarahkan diskusi atau analisis untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Fokus penelitian didasarkan pada :

1. Pelaksanaan Pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Labuhan haji Kabupaten Aceh Selatan.

**Tabel 3.1**  
**Dimensi dan indikator pelayanan administrasi pertanahan**

---

<sup>26</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), hal 4.

<sup>27</sup>Sugioyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV Alfabeta, 2001), hal 1

No	Dimensi	Indikator
1	Pelayanan	a. Individu b. masyarakat
2	Persyaratan	a. Dokumen b. Data-data lain

Sumber : Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997

2. Faktor pendorong dan penghambat pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Labuhan haji Kabupaten Aceh Selatan

**Tabel 3.2**  
**Dimensi dan Indikator faktor pendorong dan penghambat administrasi pertanahan**

No	Dimensi	Indikator
1	Pendukung	a. Kompetensi/ Kemampuan b. Kemauan
2	Penghambat	a. Tingkat Pendidikan b. Keahlian (skil)

Sumber : Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998

### 3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di beberapa kantor pemerintahan di Kecamatan Labuhan haji, terutama di kantor camat dan gampong, serta masyarakat di lingkungan sekitarnya.

### 3.4 Informan Penelitian

Menurut Lexy J. Moleong dalam bukunya Metode Penelitian Kualitatif, tindakan dan perkataan individu yang ditonton atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Selain itu, peneliti menggunakan data sekunder, yaitu teks

terkait. Dokumen pribadi dan publik, serta buku, jurnal, surat kabar, dan catatan sejarah adalah contoh yang baik untuk ini.<sup>28</sup>

Ada baiknya untuk memilih informan secara langsung untuk mengumpulkan data, seperti melalui wawancara atau metode lainnya, agar penelitian ini lebih terarah dalam mengumpulkan data di lapangan. Metode seperti ini akan memungkinkan penelitian ini untuk mengumpulkan lebih banyak data. :

**Tabel 3.3**  
**Informasi Penelitain**

No	Informan	Jumlah
1	Camat Labuhan haji	1 Orang
2	Kepala Bidang PPAT	1 Orang
3	Kepala Desa (Keuchik)	2 Orang
4	Masyarakat Labuhan haji	4 Orang
5	<b>Jumlah</b>	<b>8 Orang</b>

*Sumber : Data diolah oleh penulis tahun 2023*

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk metode penelitian, teknik berikut digunakan untuk mengumpulkan data :

#### 1. Observasi

Sugiyono mengatakan bahwa metode pengumpulan data yang disebut "observasi" digunakan untuk melihat bagaimana orang bertindak, bagaimana sesuatu bekerja di tempat kerja, dan bagaimana perasaan alam dan responden.

---

<sup>28</sup> *Ibid*, 159

Peneliti melakukan observasi langsung untuk mengetahui apa yang terjadi di dunia nyata.<sup>29</sup>

Peneliti dalam penelitian ini bertindak sebagai pengamat, tidak sepenuhnya berperan, tetapi hanya melakukan fungsi pengamatan, dan observasi didefinisikan sebagai "metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian, data penelitian tersebut diamati oleh peneliti" (58).<sup>30</sup>

Adapun tahapan awal dalam mengumpulkan sejumlah data tentang administrasi pertanahan dengan metode lapangan yaitu observasi yang telah dilakukan beberapa tempat diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Kantor Camat Labuhanhaji
2. Kantor Pemerintahan Gampong
3. Tanah Masyarakat di Lingkungan Kecamatan Labuhanhaji

Dari beberapa tempat dalam tahapan observasi dalam mendapatkan data lebih banyak dilakukan di pemerintahan Kantor Camat Labuhanhaji sebagai data utama tentang pelayanan administrasi pertanahan yang dikeluarkan oleh bidang PPAT Kecamatan.

## **2. Wawancara**

Wawancara adalah proses di mana dua orang atau lebih secara langsung bertanya dan menjawab pertanyaan. Ini adalah metode yang bagus untuk mengumpulkan data untuk mendapatkan informasi tambahan dari sumber lain dan

---

<sup>29</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : ALFABETA. 2006), hal 166

<sup>30</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan kualitatif*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2000), hal 142



mengisi informasi yang sudah Anda miliki. Tujuan utama dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang sebenarnya. Pemerintah, kantor camat, dan perangkat desa di Kecamatan Labuhan Haji akan memberikan informasi dan data yang akurat, bahkan jika Anda berbicara dengan orang-orang yang sudah Anda kenal.

### **3. Dokumentasi**

Menurut Suharsimi Arikunto, dokumentasi adalah pencarian informasi tentang objek atau variabel tertentu. Contohnya termasuk transkrip, buku, laporan berita, majalah, kalender, daftar pertemuan, agenda, dan sebagainya.<sup>31</sup>

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan mulai dari awal lapangan hingga akhir lapangan. Selain itu, analisis dilakukan selama proses pengumpulan data, yaitu selama periode waktu yang ditentukan, mulai dari saat awal pengumpulan data hingga akhir pengumpulan data. Analisis data dimulai dengan membuat konsep dan deskripsi masalah sebelum dipraktikkan, menurut Nasution dan Sugiyono.<sup>32</sup> Di antaranya adalah sebagai berikut untuk memahami proses analisis data:

#### **1. Pengumpulan Data**

Saat pekerjaan selesai, analisis data mencakup pengumpulan berbagai informasi, termasuk hasil observasi, survei, dan berbagai dokumen yang berkaitan dengan topik penelitian.

---

<sup>31</sup> *Ibid.,* hlm 231

<sup>32</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Bandung: CV Alfabeta, 2013), hal 236

## 2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses analisis data yang berasal dari catatan lapangan untuk memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan menstranformasikan data.<sup>33</sup> Data disederhanakan agar mudah dipahami setelah dikumpulkan dan digunakan sebagai pendukung untuk tulisan ini.

## 3. Penyajian Data

Mencari tahu poin apa yang penting, kesimpulan apa yang dapat diambil dari poin-poin tersebut, dan tindakan apa yang dapat diambil dari poin-poin tersebut adalah tujuan dari penulisan artikel ini.<sup>34</sup> Untuk membuat data hasil reduksi lebih mudah dipahami dan dipahami, penyajian data dirancang dengan cara yang membuatnya terorganisir dan tersusun dalam pola hubungan.

## 4. Penarikan Kesimpulan

Selama penelitian berlangsung, hasil juga diuji. Kesimpulan dibuat setelah peneliti menggunakan berbagai pola, pernyataan, konfigurasi, arahan sebab akibat, pencatatan, dan proposisi. Selama proses pengumpulan data dalam penelitian kualitatif ini, ada penarikan kesimpulan; setelah itu, data direduksi dan disajikan.

---

<sup>33</sup>Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hal 30

<sup>34</sup>Miles Matthew B dan A. Michael Huberman *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: UIP Prees, 2007), hal 84

### **3.7 Teknik Keabsahan Data**

Validitas interverbal, transferabilitas, konsistensi, dan objektivitas adalah beberapa contoh tes yang dapat digunakan untuk memeriksa validitas data dalam studi ilmiah.<sup>35</sup>

#### **1. Uji Kredibilitas**

Penelitian kualitatif memiliki banyak cara untuk menguji kepercayaan terhadap hasil penelitian atau kredibilitas data. Analisis kasus negatif, berbicara dengan teman sejawat, memperpanjang pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, dan pengecekan kelompok adalah beberapa metode.

#### **2. Uji Tranferabelitas**

Tes transferabilitas dianggap validitas eksternal dalam studi berbasis penelitian. Nilai "validitas luar" mengacu pada seberapa dekat atau sama hasil penelitian dengan sampel populasi. Nilai transfer ini terkait dengan kemungkinan penelitian dapat diterapkan di tempat lain. Seberapa bermanfaat hasil penelitian ilmiah dalam konteks sosial lain akan menentukan hal ini.

Agar orang lain dapat memahami dan menggunakan hasil penelitian, penulis memberikan penjelasan yang rinci, jelas, sistematis, dan lengkap.

#### **3. Uji Dependabilitas**

Kata "reliabilitas" mengacu pada seberapa besar ketergantungan hasil penelitian terhadap hasil penelitian lainnya. Belajar dianggap tidak berguna jika orang lain melakukan atau melakukan hal yang sama. Ketika studi berbasis

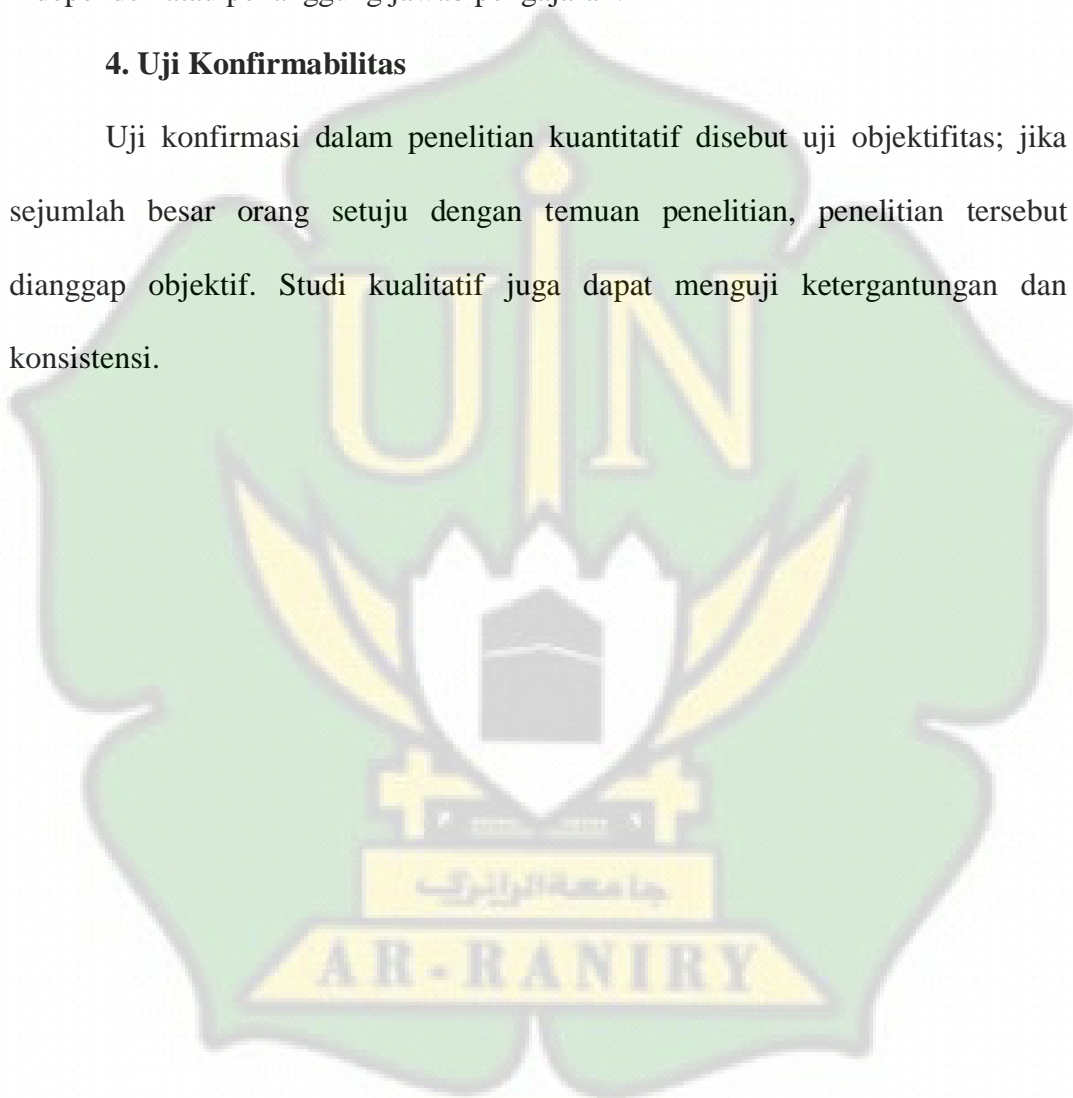
---

<sup>35</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian: Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D*. (Bandung: Alfabeta, 2015), hal 366

penelitian digunakan, seluruh proses penelitian dinilai berdasarkan seberapa baik itu dilakukan. Setiap langkah yang diambil para ilmuwan selama penelitian mereka dicatat dalam penelitian ini. Audit akan dilakukan oleh inspektur independen atau penanggung jawab pengajaran.

#### **4. Uji Konfirmabilitas**

Uji konfirmasi dalam penelitian kuantitatif disebut uji objektifitas; jika sejumlah besar orang setuju dengan temuan penelitian, penelitian tersebut dianggap objektif. Studi kualitatif juga dapat menguji ketergantungan dan konsistensi.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

#### 4.1. Hasil Penelitian

##### A. Gambaran Umum Kecamatan Labuhan haji.

Kecamatan Labuhan haji terletak pada wilayah Kabupaten Aceh Selatan. Secara geografis bahwa kecamatan Labuhan haji terletak ditengah-tengah Kecamatan Labuhan haji Timur dan Barat.

##### 1. Kantor Camat Labuhan haji.

Kantor Kecamatan Labuhan haji Kabupaten Aceh Selatan dipimpin oleh seorang camat, yang bertanggung jawab atas administrasi dan anggaran serta pelaksanaan kegiatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

##### 2. Komposisi Kepegawaian berdasarkan Status Jabatan.

Pemerintahan Kantor Camat Labuhan haji dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai kepegawaian di kantor camat Labuhan haji berjumlah 39 (tiga puluh sembilan) orang, dengan komposisi berdasarkan status jabatannya masing-masing sebagai berikut :

**Tabel : 4.1.3.**  
**Komposisi Kepegawaian berdasarkan Status Jabatan**

No	Status Jabatan	Jumlah Aparatur
1	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	31 Pegawai
2	Honorer	8 Pegawai
3	<b>Jumlah</b>	<b>39 Pegawai</b>

*Sumber : sekretariat Kecamatan Labuhanhaji, Tahun 2023*

Berdasarkan pada tabel diatas bahwa jumlah kepegawaian kantor camat yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 31 Orang baik laki-laki maupun perempuan, dan tenaga honorer yang bekerja di kantor camat Labuhan haji berjumlah 8 orang.

### 3. Komposisi Kepegawaian Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan komposisi staf di kantor camat Labuhan haji dari sudut pandang pendidikan, terdapat berbagai jenis komposisi staf dari sudut pandang pendidikan, seperti yang ditunjukkan dalam tabel berikut:

**Tabel : 4.1.4.**

#### Komposisi Aparatur Berdasarkan Pendidikan

No	PENDIDIKAN	JUMLAH
1	Srata-I	21 orang
2	Diploma-III	3 orang
3	SMA sederajat	8 orang
4	SMP sederajat	5 orang
5	SD sederajat	1 orang
<b>Jumlah</b>		39 orang

*Sumber : sekretariat kecamatan Labuhan haji, tahun 2023*

Berdasarkan tabel diatas jumlah kepegawaian dengan pendidikan Strata Satu (S-1) berjumlah sebanyak 21 orang, kepegawaian dengan pendidikan terakhir Diploma D-III berjumlah 3 orang, kepegawaian kantor camat labuhan haji pendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 8 orang, pegawai kantor camat dari pendidikan terendah berjumlah 6 orang.

### 4. Komposisi Pangkat Aparatur Pegawai

**Tabel 4.1.5.**

#### Komposisi Pangkat Aparatur Pegawai

No	Golongan	Jumlah Aparatur
1.	Honorer	6 orang
2.	Kontrak	2 orang
3.	Pangkat-I	1 orang
4.	Pangkat-II	19 orang

5.	Pangkat-III	9 orang
6.	Pangkat-IV	3 orang
<b>Jumlah</b>		<b>39 orang</b>

*Sumber : Bagian Umum & Kepegawaian Kantor Kecamatan Labuhan haji, tahun 2023*

Dari tabel diatas bahwa komposisi pegawai di kantor camat Labuhan haji bervariasi dimana hal itu diawali dari pegawai honorer berjumlah 6 orang, kemudian pegawai kontrak sebanyak 2 orang, adapun pegawai golongan Pangkat-I sebanyak 1 orang, sedangkan pegawai berpangkat-II sebanyak 19 orang, pegawai dengan pangkat-III berjumlah 9 orang, dan terakhir pegawai kantor camat dengan golongan pangkat-IV berjumlah 3 orang.

Berdasarkan uraian dari tabel diatas dapat diketahui bahwa secara umum kepegawai kantor camat Labuhan haji berada pada golongan pangkat-II yang terus berupaya mengembangkan pemerintahan kantor Kecamatan kepada seluruh lapisan masyarakat.

#### **5. Komposisi Jumlah dan Nama Gampong di Kecamatan Labuhan haji**

Adapun jumlah Desa atau Gampong pada Kecamatan Labuhan haji Kabupaten Aceh selatan Provinsi Aceh yaitu 16 (Enam Belas) Gampong sebagaimana pada tabel dibawah ini :

**Tabel : 4.1.6.**

#### **Komposisi Jumlah dan Nama Gampong di Kecamatan Labuhan haji**

<b>Nama Desa/ Gampong</b>	<b>Kecamatan</b>
Padang Bakau	
Bakau Hulu	
Manggis harapan	
Pasar lama	

Kotak Palak	LABUHAN HAJI
Ujung batu	
Pawoh	
Dalam	
Apha	
Padang Baru	
Tengah Pisang	
Pisang	
Hulu Pisang	
Tengah Baru	
Cacang	
Lembah Baru	

*Sumber: sekretariat Kecamatan Labuhan haji 2023*

Tabel di atas menunjukkan bahwa Kantor Camat Labuhan Haji berada di bagian Barat dari Kabupaten Aceh Selatan. Terdapat 16 Desa atau Gampong dengan nama-nama sebagai berikut: Padang Bakau, Bakau Hulu, Manggis Harapan, Pasar Lama, Kota Palak, Ujung Batu, Pawoh, Dalam, Apha, Padang Baru, Tengah Pisang, Pisang, Hulu Pisang, cacang, Tengah Baru, Lembah Baru, dan Padang Baru.

#### **6. Laporan Jumlah Penduduk Kecamatan Labuhan haji**

Laporan jumlah penduduk di kecamatan Labuhan haji Kabupaten Aceh Selatan pada tahun ini berdasarkan pada tiap tiap Gampong yaitu sesuai pada tabel di bawah ini :



**Tabel 4.1.7.**  
**Jumlah Penduduk Kecamatan Labuhan haji**  
**LAPORAN PENDUDUK**

**KECAMATAN** : **LABUHAN HAJI**  
**KABUPATEN** : **ACEH SELATAN**  
**BULAN** : **JANUARI**  
**TAHUN** : **2023**

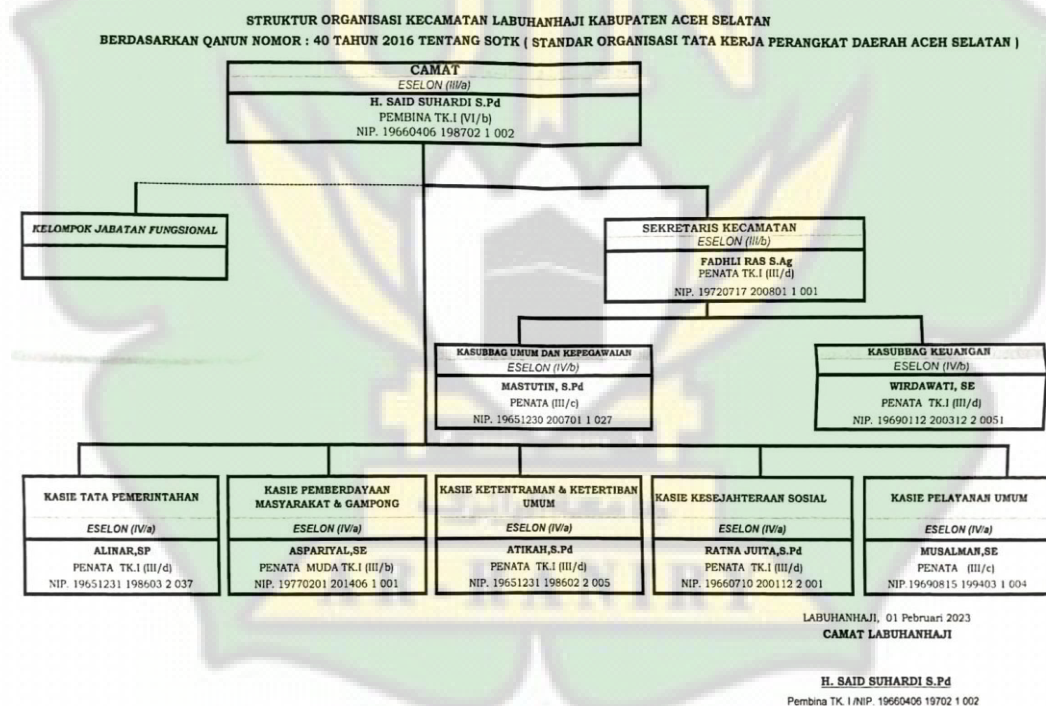
KODE	DESA	JUMLAH KK	PENDUDUK AWAL BULAN INI			LAHIR BULAN INI		
			LK2	PR	L+P	LK2	PR	L+P
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2001	BAKAU HULU	344	525	529	1.054			-
2002	PADANG BAKAU	344	630	706	1.336		1	1
2003	MANGGIS HARAPAN	301	548	485	1.033	1		1
2004	PASAR LAMA	296	492	529	1.021	1	1	2
2005	APHA	224	345	375	720	2		2
2006	UJUNG BATU	186	359	331	690	1		1
2007	PAWOH	348	609	610	1.219	1	1	2
2008	DALAM	111	137	154	291			-
2009	KOTA PALAK	134	260	212	472	1		1
2010	CACANG	172	259	309	568	1	2	3
2011	TENGAH PISANG	135	211	192	403			-
2012	PISANG	349	558	622	1.180	2		2
2013	HULU PISANG	322	571	503	1.074	1		1
2014	TENGAH BARU	340	533	555	1.088			-
2015	LEMBAH BARU	156	267	265	532		1	1
2016	PADANG BARU	105	197	146	343	-	-	-
	<b>JUMLAH</b>	3.867	6.501	6.523	13.024	11	6	17

*Sumber :Sekretariat Kecamatan Labuhan haji tahun 2023*

Berdasarkan tabel diatas bahwa jumlah penduduk kecamatan Labuhan haji yaitu berdasarkan pada Kartu Keluarga sebanyak 3.867 KK, kemudian berdasarkan jenis kelamin Pria berjumlah sebanyak 6.501 Jiwa, berdasarkan jenis kelamin Perempuan berjumlah sebanyak 6.523 Jiwa, dan total keseluruhan penduduk Labuhan haji pada tahun 2023 sebanyak 13.024 Jiwa.

### B. Struktur Pemerintahan Kantor Camat serta Tugas dan fungsi Pokok Pemerintahan Kecamatan Labuhan haji.

Setiap instansi pemerintah memiliki struktur yang sah, sebagaimana struktur dalam pemerintahan kantor camat Labuhan haji



Sumber: Sekretariat Kecamatan Labuhan haji 2023

## **1. Camat**

Aturan bupati memberikan pekerjaan kepada penduduk kota untuk menjalankan ekonomi kota. Camat juga bertanggung jawab atas tugas manajemen, seperti pencatatan, selain tugas yang diberikan kepadanya pada ayat (1):

- a. Menyusun program untuk mendorong pemberdayaan masyarakat;
- b. Mengorganisasikan upaya untuk menjaga keamanan dan ketertiban umum;
- c. Mengawasi pelaksanaan dan penegakan hukum;
- d. Mengatur pemeliharaan fasilitas pelayanan umum dan prasarana;
- e. Menjalankan tugas pemerintahan di tingkat kecamatan;
- f. Meningkatkan operasi pemerintahan kelurahan dan desa;
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang termasuk dalam tanggung jawab pemerintahan Desa atau Kelurahan dan yang tidak dapat dilaksanakan oleh mereka.

## **2. Sekretariat Kecamatan**

Sekretaris kota bertanggung jawab untuk membuat peraturan dan melakukan tugasnya, termasuk memantau bagaimana tugas itu dilakukan:

- a. Pelaksanaan urusan umum;
- b. Pelaksanaan urusan administrasi kepegawaian;
- c. Pelaksanaan urusan administrasi keuangan;
- d. Pelaksanaan urusan perlengkapan;
- e. Pelaksanaan urusan ketatausahaan kecamatan.

Merencanakan operasionalisasi, memberikan tugas, mengawasi, mengatur, mengevaluasi, dan melaporkan adalah semua tanggung jawab sekretaris kecamatan, yaitu:

1. Penyusunan kebijakan teknis administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, perencanaan pelaporan dan urusan rumah tangga;
2. Penyelenggaraan Kebijakan Administrasi umum;
3. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan Sub Bagian;
4. Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan sub bagian

### **3. Seksi Tata Pemerintahan**

Tugas mengatur, mengkoordinasikan, dan melaksanakan fungsi pemerintah berada di bawah departemen administrasi. Berikut ini adalah tanggung jawab bagian administrasi:

- a. Menciptakan program dan kegiatan untuk seksi tata pemerintahan;
- b. Melakukan penilaian kompetisi desa di tingkat kecamatan;
- c. Menyediakan sarana untuk kerja sama dan perselisian antar desa;
- d. Melakukan tugas administrasi kependudukan dan catatan sipil, termasuk menginventarisasi aset atau kekayaan daerah lainnya;
- e. Mengevaluasi kinerja staf bawahan dalam merencanakan, mengembangkan, dan menyelenggarakan program pemberdayaan masyarakat lintas desa di seluruh wilayah kecamatan;
- f. Menyediakan bahan dan data untuk pemilihan umum;

- g. Menyediakan materi dan data untuk membangun ideologi negara, kesatuan nasional, dan partisipasi politik yang lebih besar;
- h. Melaksanakan pembinaan keagrarian di bawah aturan pertanahan;
- i. Melakukan inventarisasi terhadap permasalahan-permasalahan dan memberikan solusi pemecahan;
- j. Memberikan saran dan pertimbangan kepada camat;
- k. Membuat laporan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;
- l. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh camat.

#### **4. Seksi Pemberdayaan Masyarakat**

Seksi Penunjang Masyarakat dan Kemasyarakatan memiliki tanggung jawab utama untuk membantu komunitas dan komunitas dalam pembangunan, koordinasi, dan pelaksanaan operasi Departemen Penunjang Masyarakat dan Kemasyarakatan. Di bawah ini adalah contoh pekerjaan:

- a. Menyusun program dan kegiatan;
- b. Melaksanakan fasilitasi dan koordinasi penyelenggaraan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa;
- c. Melaksanakan pelayanan kepada masyarakat di bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Desa;
- d. Membantu koordinasi pelaksanaan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa serta menjaga dan memelihara sarana dan prasarana dalam wilayah desa;
- e. Melaksanakan pembinaan dan pengembangan usaha perekonomian;
- f. Melaksanakan dan memfasilitasi pemungutan atas pajak dan retribusi daerah diwilayahnya;

- g. Mengkoordinasikan kegiatan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan pembangunan dalam wilayah kecamatan;
- h. Memfasilitasi pelaksanaan musyawarah pembangunan temu karya unit daerah kerja pembangunan;
- i. Merencanakan dan menyusun program pelaksanaan kegiatan perekonomian dan usaha kecil masyarakat lintas desa;
- j. Melaksanakan pemantauan, evaluasi kelancaran produksi dan distribusi barang-barang kebutuhan masyarakat;
- k. Membantu instansi terkait dalam penataan dan pemuktahiran data masyarakat miskin;
- l. Memfasilitasi pembinaan organisasi kepemudaan dan olahraga;
- m. Melaksanakan pembinaan terhadap lembaga keagamaan, pemberian bantuan sarana dan prasarana rumah ibadah;
- n. Mengkoordinasikan kegiatan pencegahan dan penanggulangan bencana alam;
- o. Mengkoordinasikan bimbingan pencegahan dan pemberantasan penyakit menular;
- p. Memfasilitasi penyelenggaraan sarana pendidikan dan kesehatan
- q. Melaksanakan pembinaan kegiatan peningkatan partisipasi dan peranan wanita;
- r. Memberi saran dan pertimbangan kepada Camat;
- s. Menginventarisir permasalahan-permasalahan dan menyiapkan data/bahan pemecahan masalah sesuai bidang tugasnya;

- t. Membuat laporan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;
- u. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Camat.

### **5. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum**

Salah satu tanggung jawab utama Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum adalah membantu para Camat dalam menyusun, mengatur, dan melaksanakan tugas-tugas yang berkaitan dengan Ketentraman dan Ketertiban Umum.

### **6. Seksi Kesejahteraan Sosial**

Salah satu tanggung jawab utama Seksi Kesejahteraan Sosial adalah membantu Camat dalam menjalankan pemerintahan yang berkaitan dengan pemberian kesejahteraan sosial kepada masyarakat. Sebagai berikut, rincian tanggung jawab Seksi Kesejahteraan Sosial:

- a. Menyusun rencana dan program kerja sebagai pedoman
- b. Mengolah, merumuskan dan mengevaluasi program yang terkait dengan kesejahteraan rakyat;
- c. Memfasilitasi kegiatan perkoperasian, dunia usaha, perdagangan dan perbankan;
- d. Mendorong dan memberdayakan kelompok tani dan peternak;
- e. Melayani dan memberdayakan organisasi keagamaan, PKK dan organisasi kemasyarakatan lainnya;
- f. Mendorong dan memberdayakan organisasi profesi;
- g. Menyelenggarakan kegiatan pelayanan dan kesejahteraan pada Sekretaris Kecamatan;

- h. Menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas;
- i. Menilai prestasi kerja bawahan untuk pembinaan karier;
- j. Membuat laporan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;
- k. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan.

### **C. Pelayanan Administrasi Pemerintahan**

Pemerintah, apapun kekuatan pemerintahnya, harus mengelola setidaknya tiga fungsi yang sangat penting: pelayanan publik, pembangunan, dan pertahanan. Fungsi yang paling penting dari ketiga fungsi tersebut adalah kemampuan pemerintah untuk mengelola tugasnya sehingga dapat menghasilkan barang dan jasa yang murah, efektif, efisien, dan tersedia untuk umum.

Salah satu tanggung jawab pemerintah adalah memastikan bahwa rakyatnya memiliki akses ke layanan publik. Ini berarti bahwa kita harus memastikan bahwa setiap orang yang membutuhkan pekerjaan dapat memperolehnya tanpa membedakan siapa pun di masyarakat. Selain itu, pemerintah harus memastikan bahwa setiap warga negara memiliki hak yang sama atas pelayanan sesuai dengan undang-undang. Untuk menyelesaikan masalah tanah, pemerintah harus memberikan masyarakat alat yang diperlukan.

Memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, pelayanan masyarakat telah menjadi prioritas utama pemerintah sejak lama. Memenuhi kebutuhan individu atau kelompok orang yang tergabung dalam suatu organisasi adalah salah satu definisi dari istilah "pelayanan publik". Membantu mereka memenuhi



kebutuhannya adalah cara untuk mencapai hal ini. Kita harus mendengarkan kata  
Haji:

Untuk mencapai keberhasilan dalam pemerintahan, terutama dalam pelayanan pertanahan kecamatan Labuhan Haji, pelayanan publik dalam pemerintahan kecamatan adalah memberikan kepuasan kepada pekerja di kantor camat. Ada beberapa hambatan dalam proses administrasi yang menghambat pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kecamatan. Ketidakmampuan untuk menyediakan layanan kepada masyarakat setempat dapat menyebabkan penurunan kinerja.<sup>36</sup>

Oleh karena itu, kekurangan fasilitas membuat pelayanan administrasi pemerintah di kecamatan labuhanhaji belum optimal. Untuk mengatasi hal ini, kepala kantor camat labuhanhaji terus berusaha membantu masyarakat dalam mendapatkan layanan, terutama yang berkaitan dengan administrasi pertanahan.

## **4.2. Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kecamatan Labuhan haji**

### **A. Pelayanan**

Yang paling penting adalah bahwa setiap orang membutuhkan layanan; bahkan dapat dikatakan bahwa layanan sangat penting bagi eksistensi manusia. Semua warga negara menghargai bantuan yang mereka terima dari pegawai pemerintah atau orang lain yang berkuasa.

#### **1. Individu**

Pada dasarnya, "layanan" berarti seseorang, kelompok, atau organisasi bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Salah satu pengertian dari "pelayanan publik" adalah penyediaan pelayanan atau pelayanan untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau sekelompok orang yang tergabung dalam suatu

---

<sup>36</sup>Hasil wawancara bersama Bapak Camat Labuhan haji, pada tanggal 06 Maret 2023

organisasi sambil mengikuti aturan dan aturan dasar organisasi. Sebagian besar waktu, alasan pribadi menghambat pelayanan masyarakat.<sup>37</sup>

Pelayanan secara individu yaitu orang yang memberikan pelayanan kepada sekelompok orang ataupun seluruh masyarakat berdasarkan aturan-aturan yang berlaku. Individu disini yaitu sejumlah kepegawaian yang ada dilingkungan instansi pemerintah kecamatan labuhan haji yang memiliki tugas dan tanggung jawab sesuai bidangnya masing-masing dalam memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Melalui hal tersebut Ketua PPAT Kantor Camat Labuhan haji menyampaikan bahwa :

Dalam pemerintahan kecamatan labuhan haji telah terdapat beberapa sub bidang masing-masing yang di Kepala oleh satu orang ASN dalam melaksanakan pelayanan kepada kebutuhan masyarakat sehari-hari. Sebagaimana tugas tersebut adalah bahagian dari memberikan kepuasan kepada setiap masyarakat yang berkunjung di kantor camat labuhan haji dalam setiap pengurusan administrasi terutama pada administrasi pertanahan dalam pembuatan sertifikat tanah oleh PPAT Kecamatan.<sup>38</sup>

Berdasarkan Pasal 1 PP No. 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) menyebutkan :

- a. Pejabat Pembuat Akta Tanah, juga dikenal sebagai PPAT, adalah pejabat umum yang diberi otoritas untuk membuat akta resmi mengenai hak atas tanah atau hak milik atas satuan rumah susun.

---

<sup>37</sup> (Rasyid, 1998).

<sup>38</sup> Hasil wawancara bersama Bapak Kepala PPAT Kecamatan Labuhanhaji, pada tanggal 07 Maret 2023

- b. Pejabat pemerintah yang ditunjuk sebagai PPAT Sementara bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas PPAT dengan membuat akta PPAT di daerah yang belum cukup terdapat PPAT.
- c. Pejabat yang ditunjuk oleh Badan Pertanahan Nasional untuk melaksanakan tugas PPAT dengan membuat akta PPAT khusus untuk program atau tugas pemerintah tertentu.

Surat Keputusan Menteri Negara Agraria atau Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8-XI-1998 tertanggal 2 Juni 1998 tentang Pengangkatan dan Penunjukan Pejabat Pembuat Akta Tanah dan Daerah Kerjanya adalah dasar untuk pengangkatan sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah.

Berdasarkan landasan hukum yang kuat, maka kantor kecamatan atau disebut sebagai kantor camat Labuhan haji dapat melaksanakan tugas pemerintahan pada bidang administrasi pertanahan dalam masyarakat baik itu jual beli, maupun permasalahan hak milik dapat diselesaikan dengan biaya yang kecil. Dalam hal ini ketua Bidang PPAT di Kantor Kecamatan Labuhan haji menyampaikan bahwa :

“Beberapa tahun terakhir jumlah persoalan tanah meningkat dari sebelumnya, sehingga konflik yang didasari dari sengketa tanah bertambah dan bahkan berkepanjangan. Untuk itu setiap persoalan tanah baik persoalan jual beli tanah, batas tanah, sewa-menyewa tanah, dan surat kepemilikan tanah sudah bisa diselesaikan pada tingkat pemerintahan Kecamatan yaitu pada kantor Camat Labuhan haji di bidang Pejabat Pembuat Akta Tanah atau PPAT Kecamatan Labuhan haji yang bertugas langsung adalah pegawai pemerintahan Kecamatan”.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup>Hasil wawancara bersama Bapak Kepala PPAT Kecamatan Labuhan haji, pada tanggal 07 Maret 2023

Melalui bidang PPAT di Pemerintah kecamatan dapat memberikan dampak positif kepada masyarakat terhadap jangkauan dan akses yang lebih mudah dan praktis dalam segala persiapan administrasi pertanahan. Setiap administrasi pertanahan yang diselesaikan oleh PPAT harus memiliki syarat-syarat lengkap agar penyelesaian sengketa atas keberadaan tanah tidak melahirkan konflik dengan orang lain atau masyarakat setempat. Perlengkapan syarat administrasi pertanahan harus berkerjasama dengan Keuchik atau Kepala Desa sehingga surat yang dibutuhkan sebagai syarat administrasi dapat dibuktikan dalam persidangan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Camat Labuhan haji yaitu :

“Persiapan kelengkapan syarat dari administrasi pertanahan pada tingkat pemerintah kecamatan tidak begitu sulit terhadap masyarakat, namun perlu dipahami atas apa-apa syarat yang dibutuhkan dalam pembuatan akta tanah. Selain dari itu syarat dokumen yang wajib dilampirkan adalah surat dari pemerintahan Gampong yang ditanda tangani oleh Keuchik atas keberadaan tanah tersebut untuk dapat dipertanggung jawabkan. Maka dari itu pelayanan administrasi pertanahan di pemerintahan Kecamatan Labuhan haji adanya kerjasama dengan pemerintahan Gampong dalam memberikan pelayanan administrasi pertanahan kepada masyarakat secara baik dan maksimal”.<sup>40</sup>

### **Kesimpulan Indikator**

Keterbatasannya pengetahuan individu untuk mengurus terhadap administrasi pertanahan sehingga perlu dibekali dengan pengetahuan-pengetahuan oleh dinas pertanahan. Selain dari pada itu bahwa tingkat pemahaman administrasi pertanahan juga belum terealisasi secara baik karena tingkat pengalaman kerja belum memadai.

---

<sup>40</sup> Hasil wawancara bersama Bapak Camat Labuhan haji, pada tanggal 06 Maret 2023

## 2. Masyarakat

Menurut Ketentuan Umum Penyelenggaraan Administrasi Publik, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah setiap kegiatan administrasi publik yang dilakukan oleh suatu pelayanan publik untuk memenuhi baik kebutuhan masyarakat yang mendapatkan pelayanan maupun aturan hukum. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menetapkan standar minimum administrasi publik, yang mencakup hal-hal berikut:

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana

Seseorang tidak melayani dirinya sendiri. Sebaliknya, mereka melakukannya untuk komunitas dengan membuat lingkungan di mana setiap orang dapat menggunakan kemampuan dan inovasi mereka untuk mencapai tujuan bersama. Selain menjalankan negara, pemerintah bi-politik juga bertanggung jawab untuk menyediakan layanan kepada warganya.

Menjadikan kantor kecamatan dalam penyelesaian administrasi pertanahan salah satu tugas dan program yang baik dikembangkan oleh setiap kantor kecamatan di masing-masing daerah termasuk pada kecamatan Labuhan haji. Sebagaimana keberadaan kantor camat ditengah-tengah masyarakat yaitu memiliki tugas dan tanggung jawab yang besar dalam memimpin Kecamatan yang

didalamnya terdiri beberapa Gampong dan masyarakat yang ada pada Gampong tersebut.

Kecamatan Labuhan Haji adalah salah satu kecamatan di Kabupaten Aceh Selatan Bagian Barat. Gampong Manggis Harapan adalah salah satu Gampong di Kecamatan Labuhan haji yang memiliki Kantor Kecamatan Labuhan haji, yang berfungsi sebagai pusat pemerintahan dan melakukan tugas administrasi pemerintahan bersama dengan pemerintahan Gampong lainnya. Selain dari pada itu keberadaan kantor Kecamatan Labuhan haji dengan Pemerintah Kabupaten Kota memerlukan jarak tempuh yang panjang dan waktu yang lama diperjalanan mencapai 1 jam perjalanan dari kantor kecamatan ke kantor pemerintahan Kabupaten Aceh Selatan. Melalui hal ini dapat disampaikan oleh Bapak Syafriliadi selaku masyarakat kampung hulu pisang sebagai tokoh tentang keberadaan kantor kecamatan Labuhan haji yaitu :

“Letak kantor Kecamatan Labuhan haji sangat strategis terhadap pemerintahan Gampong Lainnya yaitu berada pada posisi di tengah-tengah Gampong yang ada di Kecamatan Labuhan haji. Oleh karena itu letak kantor kecamatan di tengah-tengah masyarakat Labuhan haji sangat mendukung oleh seluruh masyarakat dalam melakukan aktivitas administrasi pemerintah yang dibutuhkan. Keberadaan kantor pemerintahan kecamatan yang begitu strategis bagi masyarakat Labuhan haji tetapi mengalami kesulitan pada jangkaun akses dengan pemerintah daerah Kabupaten Aceh Selatan, termasuk dalam hal ini Dinas BPN Aceh Selatan berada pada wilayah Tapaktuan. Adapun jarak tempuh antara Kecamatan Labuhan haji dengan Tapaktuan sekitar 46,5 km atau memerlukan waktu perjalanan selama 1 jam perjalanan”.<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Asyraf sebagai masyarakat Labuhan haji pada tanggal 09 Marer 2023

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa letak dan jarak antara pemerintah kecamatan Labuhan haji dengan pemerintah kabupaten Aceh Selatan mencapai 46,5 KM perjalanan. Sementara kebutuhan masyarakat terhadap semua administrasi harus berangkat ke pemerintah Kabupaten yang ada di wilayah Tapaktuan sebagai pusat pemerintah Daerah Aceh Selatan untuk menyelesaikan administrasi termasuk administrasi pertanahan. Berdasarkan dari itu Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Aceh Selatan memberikan kewenangan untuk Pemerintah Kecamatan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat tentang pengurusan administrasi tanah yang ada di Kabupaten Aceh Selatan.

Apa yang dapat dilakukan BPN tentang PPAT untuk kota-kota menjadi sedikit lebih jelas setelah Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria UU Pokok-Pokok Agraria 1960 disahkan. Hal ini disebabkan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT), yang kemudian dikenal sebagai PP Nomor 37 Tahun 1998. Undang-undang memperkuat undang-undang pemerintah tentang penjualan tanah dan mengubah persyaratan kantor PPAT.

Tanah harus dikelola oleh semua lapisan masyarakat. Ahli geologi menganggapnya sebagai gunung tertinggi di Bumi, sementara ahli ekonomi menganggapnya sebagai bagian dari ekonomi. Pemerintah mengatur hubungan antara tanah dan orang untuk memastikan bahwa tanah tidak melampaui batasnya. Ini dikenal sebagai pertanahan.

Karena sedikit negara yang bebas, orang sangat bergantung pada tanah untuk hidup dan menghasilkan uang. Pemerintah harus menggunakan sumber

dayanya sendiri untuk menyamakan kedudukan undang-undang pertanahan karena ada perbedaan antara jumlah dan ukuran sewa yang tersedia serta meningkatnya permintaan untuk sewa.

Kepentingan masyarakat tentang identitas keberadaan tanah sering dipicu oleh ketidaksesuaian antara peningkatan kebutuhan manusia dan keterbatasan ketersediaan tanah tersebut. Oleh karena itu penting sekali bagi setiap masyarakat untuk memiliki akta tanah dan sertifikat tanah guna memperkecil ketimpangan dalam kepemilikan hak tanah di dalam masyarakat. Adapun untuk memiliki akta tanah dan sertifikat tanah perlu adanya sistem administrasi yang baik dalam pemerintahan sebagai bentuk unit kerja dalam membantu masyarakat untuk memiliki hak tanah. Hal ini disampaikan oleh Mukim Pisang Baru Kecamatan Labuhan haji yaitu :

“Permasalahan tanah dalam masyarakat atas hak kepemilikan tanah banyak menimbulkan konflik yang berkepanjangan, hal itu dilatar belakangi dari tidak lengkapnya administrasi hal milik tanah seperti surat tanah baik itu berbentuk akta tanah maupun sertifikat tanah. Ketidak lengkapan hal tersebut dapat memicu terjadi konflik, untuk itu perlu adanya pelayanan administrasi pertanahan pada perkantoran yang terdekat di sekitar lingkungan sekitar yang dapat membantu kelapangan kepada masyarakat yang ingin mempersiapkan pengurusan hak atas tanahnya. Maka dari itu perkantoran yang dapat berperan penting dalam membantu kesulitan masyarakat yaitu Kantor Kecamatan atau Kantor Camat Labuhan haji Kabupaten Aceh Selatan”.<sup>42</sup>

Pemerintah Kecamatan sebagai unit kerja dalam melayani masyarakat perlu adanya kerjasama yang baik dengan pemerintah Gampong dalam

---

<sup>42</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Mukim Pisang Baru Kecamatan Labuhanhaji pada tanggal 08 Maret 2023



memfasilitasi kepengurusan administrasi pertanahan kepada masyarakat agar keberadaan tanah di Kecamatan labuhan haji dapat teratasi dengan baik dengan memiliki surat berbentuk akta tanah dan sertifikat tanah.

### **Kesimpulan Indikator**

Masyarakat masih awam terhadap pelaksanaan kegiatan administrasi pertanahan sehingga banyak tanah-tanah yang di miliki tidak mempunyai sertifikat. Tingkat pengetahuan serta kebutuhan untuk memiliki sertifikat tanah melalui administrasi pertanahan di kantor camat labuhanhaji belum terlaksana dengan baik oleh masyarakat dikarenakan kesulitan ataupun kebingungan dalam mempersiapkan perlengkapan administrasi dan biaya administrasi.

### **Kesimpulan Dimensi**

Berdasarkan uraian diatas individu dan masyarakat perlu diberikan pelayanan secara sosialisasi oleh pemerintah terhadap kegunaan dan pemamfaatan administrasi pertanahan. Sosialisasi pelayanan yang harus didapatkan dan dikembang oleh seorang individu kepada masyarakatnya yaitu memahami kelemahan kelemahan setiap masyarakat dalam mengikuti procedural administrasi pertanahan, dengan demikian kelemahan pada masyarakatpun dapat diperbaiki dengan sosialisasi dari setiap petugas kepegawaian kantor camat labuhanhaji.

## **B. Persyaratan**

### **1. Dokumen**

Setiap dari masyarakat yang berkeinginan untuk menyelesaikan kepemilikan hak tanah dapat dilakukan di instansi pemerintah terdekat yaitu kantor pemerintah Kecamatan atau Kantor Camat Labuhan haji melalui bidang PPAT (Pejabat Pembuat Akta Tanah) sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Israyadi sebagai ketua bidang PPAT yaitu :

“Melalui kantor camat akta tanah dapat diterbitkan oleh bidang PPAT dengan melengkapi administrasi tertulis yaitu memiliki surat pengantar dari Keuchik setempat yang dikeluarkan oleh Pemerintah Gampong atas keberadaan tanah tersebut, selanjutnya surat pengantar tersebut dapat dibawa di kantor camat pada bidang PPAT untuk dilakukan pengukuran atas luas tanah tersebut dengan menghadirkan saksi-saksi serta melengkapi identitas kepemilikan hak tanah dan identitas saksi yang dihadirkan untuk dijadikan sebagai kelengkapan administrasi dalam menerbitkan akta tanah”.<sup>43</sup>

Untuk diterbitkan akta tanah atas kepemilikan tanah dapat dilakukan di pemerintahan Kecamatan Labuhan haji atau Kantor Camat pada bidang PPAT dengan mengikuti prosedur yang berlaku dalam instansi Pemerintah yaitu :

- a. Surat Keterangan tanah dari Keuchik
- b. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- c. Kartu Keluarga
- d. NPWP
- e. Biaya adminitrasi

---

<sup>43</sup>Hasil wawancara bersama Bapak Kepala PPAT Kecamatan Labuhan haji, pada tanggal 07 Maret 2023

### **Kesimpulan Indikator**

Kelemahan-kelemahan terhadap persiapan dokumen sebagai persyaratan dalam proses administrasi pertanahan masih didapati kekurangan dalam kelengkapan administrasi pertanahan sehingga adanya hambatan dalam mempersiapkan dokumen pembuatan sertifikat tanah. Kekurangan dalam mempersiapkan dokumen oleh masyarakat atas keterbatasan pengetahuan serta lemahnya sosialisasi dari petugas kecamatan sehingga pelayanan administrasi pertanahan di kantor camat labuhanhaji belum berjalan dengan baik.

### **2. Data Lainnya**

Demi terciptanya kelancaran administrasi pertanahan di kecamatan labuhan haji yaitu dapat dilengkapi dengan data pendukung diantara mendatangkan saksi atas tanah tersebut dari beberapa pihak dalam melakukan jual beli tanah ataupun dalam pembuatan akta tanah dan sertifikat tanah. Diantara data lainnya yaitu

1. Melampirkan PBB (Pajak Bumi Bangunan)
2. Menyiapkan dokumen asli berbentuk sertifikat asli ataupun akta asli.

### **Kesimpulan Indikator**

Sitem administrasi pertanahan yang diperhatikan secara signifikan ialah kelengkapan dokumen serta data lainnya sehingga persiapan untuk pengurusan dalam pembuatan sertifikat tanah berjalan dengan baik sebagaimana mestinya dengan adanya data pendukung lainnya.

### **Kesimpulan Dimensi**

Persiapan administrasi pertanahan yang baik yaitu mampu memenuhi setiap kekurangan dari persyaratan dalam pengurusan administrasi pertanahan dengan melengkapi setiap dokumen dan data-data lainnya sehingga kekurangan dalam mempersiapkan dokumen oleh masyarakat atas keterbatasan pengetahuan serta lemahnya sosialisasi dari petugas kecamatan, menjadikan pelayanan administrasi pertanahan di kantor camat labuhanhaji belum berjalan dengan baik.

### **4.3. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat**

#### **A. Faktor Pendukung**

Beberapa faktor pendukung dalam proses pelayanan administrasi pertanahan di kantor camat labuhan haji antara lain adalah sebagai berikut :

#### **1. Kemampuan dan Kualitas**

Hal yang diperhatikan dalam mengembangkan pelayanan publik dalam pemerintahan kantor camat labuhan haji yaitu meningkatkan kualitas kerja pada setiap bidang. Etos kerja merupakan salah satu ujung tombak dalam memberikan pelayanan kepada semua masyarakat. Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak camat labuhan haji yaitu :

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di kantor camat, maka yang utama dilihat adalah sisi kedisiplinan dan ketekunan dalam melaksanakan kerja. Jika ini sudah dikelola dengan baik oleh setiap pegawai kantor camat maka etos kerja kepegawaian kantor camat dapat meningkatkan pelayanan kepada semua masyarakat serta menjadi contoh kepada kecamatan yang lain.<sup>44</sup>

Adapun beberapa kemampuan dan kualitas pada pemerintah kecamatan labuhanhaji antara lain :

---

<sup>44</sup> Hasil wawancara bersama Bapak Camat Labuhan haji, pada tanggal 06 Maret 2023

- 1) Kedisiplinan jam kerja
- 2) Menguasai Komputer dan sarana pendukung lainnya
- 3) Adanya kerja sama dengan pemerintah Gampong

### **Kesimpulan Indikator**

Keterbatasan sumber daya manusia pada petugas kepegawaian kantor camat dalam memberikan pelayanan administrasi pertanahan bahwa kedisiplinan atas jam kerja belum di implementasikan secara baik dilapangan sehingga kemampuan dan kualitas dalam memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat yang berkunjung pada kantorr camat berdampak negatif pada sisi etos kerja kepegawaian kantor camat itu sendiri.

### **2. Kemauan**

Sebagai faktor pendukung dalam proses administrasi pertanahan kepada masyarakat yaitu terus memberikan pelyanan public berbentuk komunikasi kepada setiap masyarakat. Diantara kemauan yang dikembangkan oleh seluruh aparatur pegawai negeri sipil dalam pemerintahan Gampong melakukan kerjasama dengan baik dalam proses administrasi pertanahan.

“Administrasi umum daerah merupakan bagian dari administrasi umum, dan penyelenggaraan pemerintahan daerah merupakan bagian dari administrasi umum,” kata Pasal 14 ayat (1) huruf (K) UU Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah. Untuk membantu semua penduduk kota, walikota dan anggota stafnya bertanggung jawab.

Karena mereka berfungsi sebagai bagian dari sistem kabupaten atau kota, kotamadya memainkan peran penting dalam perencanaan strategis karena mereka

adalah tempat layanan diberikan dan kualitas layanan diukur. berlari. Menurut temuan Pak Camat Labuhanhaji,

“Pemerintahan Kecamatan atau kantor Camat di Kecamatan salah satu instansi pemerintah memberikan pelayanan administrasi pemerintah kepada masyarakat dengan melalui mekanisme dan prosedur pemerintah yang telah diatur dalam setiap undang-undang. Salah satu pelayanan kantor camat yang telah dikembangkan oleh pemerintah kecamatan dalam membantu kesulitan masyarakat yaitu memberikan pelayanan administrasi pertanahan di kantor camat bagi setiap masyarakat yang memiliki kesulitan terhadap penyelesaian hak atas tanah”.<sup>45</sup>

Berdasarkan pada hasil wawancara diatas bahwa pemerintahan kecamatan telah memberikan salah satu pelayanan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam setiap pengurusan administrasi pertanahan. Dengan demikian keberadaan kantor kecamatan salah satu unit kerja yang memberikan dorongan kepada masyarakat untuk dapat memiliki surat tanah baik itu berupa akta tanah maupun sertifikat tanah. Dorongan itu perlu adanya kerja sama antara kepegawain kecamatan dengan pihak pemerintahan Gampong, sebagaimana yang disampaikan oleh Keuchik Gampong Hulu Pisang melalui wawancara yaitu :

“Pemerintahan Gampong dibawah pengawasan pemerintahan kecamatan terus dalam pantauan oleh Camat beserta dengan kepegawaian tentang membangun kehidupan masyarakat dalam segala aspek bidang, termasuk dalam penyelesaian administrasi pertanahan di Gampong. Pemerintah kecamatan telah berkoordinasi dengan pemerintah Gampong dalam penyelesaian administrasi pertanahan bagi masyarakat yang belum memiliki hak atas tanah seperti akta tanah dan sertifikat tanah. Untuk itu pemerintah kecamatan telah melakukan kerja sama dengan pemerintah Gampong dalam

---

<sup>45</sup>Hasil wawancara bersama Bapak Camat Labuhan haji, pada tanggal 06 Maret 2023

segala hal termasuk dalam pelayanan administrasi pertanahan dari setiap masyarakat”.<sup>46</sup>

### **Kesimpulan Indikator**

Kemauan dari individu dan masyarakat yaitu setiap proses administrasi pertanahan dapat dimengerti secara kebersamaan dalam memberikan informasi tentang kelengkapan administrasi pertanahan di kantor camat labuhanhaji guna tidak mempersulit dalam kelengkapan dokumen serta data lainnya.

### **Kesimpulan Dimensi**

Keterbatasan sumber daya manusia pada petugas kepegawaian kantor camat dalam memberikan pelayanan administrasi pertanahan bahwa kedisiplinan atas jam kerja belum di implementasikan secara baik dilapangan sehingga kemampuan dan kualitas berdampak besar pada etos kerja kepegawaian kantor camat itu sendiri. Kemauan dari masyarakat dalam proses administrasi pertanahan di kantor camat labuhan haji yaitu setiap proses administrasi pertanahan untuk tidak dipersulit dalam kelengkapan dokumen serta data lainnya.

## **B. Faktor Penghambat**

### **1. Tingkat Pendidikan**

Diantara salah satu faktor penghambat dalam pelayanan administrasi pertanahan di kantor camat yaitu tingkat pendidikannya. Sebagaimana pada tabel dibawah ini :

---

<sup>46</sup> Hasil wawancara bersama Bapak Keuchik Gampong Hulu Pisang Kecamatan Labuhan haji, pada tanggal 08 Maret 2023

No	PENDIDIKAN	JUMLAH
1	Srata-I	21 orang
2	Diploma-III	3 orang
3	SMA sederajat	8 orang
4	SMP sederajat	5 orang
5	SD sederajat	1 orang
<b>Jumlah</b>		39 orang

Sumber : sekretariat kecamatan Labuhanhaji tahun 2023

Secara umum bahwa aparatur pegawai di pemerintahan kecamatan labuhan haji dilihat dari sisi pendidikan sudah memadai. Tingkat Pendidikan harus memahami langkah-langkah kerja sesuai pada bidang masing-masing. Beberapa faktor penghambat dalam melaksanakan pelayanan administrasi pertanahan kantor camat Labuhanhaji oleh bidang PPAT antara lain adalah sebagai berikut :

### **1. Pelayanan yang dikembangkan belum optimal**

Pelayanan administrasi oleh kecamatan labuhan haji kepada masyarakat dalam menyelesaikan akta tanah belum efektif dan efisien. Ketidakefektifan ini berdampak pada penghambat terhadap proses administrasi pertanahan kepada masyarakat. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Camat yaitu :

Pelayanan administrasi pertanahan di kantor camat masih ditemukan kekurangan-kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu petunjuk atau arahan untuk memudahkan masyarakat belum disampaikan secara baik kepada masyarakat labuhan haji umumnya, sehingga persiapan kelengkapan administrasi oleh masyarakat pada kunjungan kantor camat masih ditemukan kekurangan dokumen yang diperlukan dalam proses pengeluaran akta tanah atau jual beli tanah.<sup>47</sup>

<sup>47</sup>Hasil wawancara bersama Bapak Camat Labuhan haji, pada tanggal 06 Maret 2023



## **2. Sarana dan Prasarana belum memadai**

Untuk memudahkan langkah-langkah kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, perlu diperhatikan sarana dan prasarana untuk mencapai keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara puas, sehingga persentase masyarakat dalam proses akta tanah atau jual beli tanah meningkat. Ada beberapa sarana dan prasarana yang perlu dikembangkan, termasuk :

1. Komputer
2. Printer
3. Papan informasi
4. Prosedur dan mekanisme berbentuk tanda panah dalam ruangan

### **Kesimpulan Indikator**

Pendidikan kepegawaian pada kantor camat labuhanhaji secara umum masih didapati dengan Pendidikan yang rendah ditengah-tengah perkembangan kemajuan teknologi yang seharusnya menuntut pada setiap pegawai ASN di lingkungan pemerintah kecamatan untuk dapat memahami segala prosedur dan mampu mengembangkan kemampuan IPTEK.

### **Kesimpulan Dimensi**

Jenjang Pendidikan pada setiap kepegawaian instansi pemerintah harus mendukung dalam melaksanakan tugasnya, guna untuk meningkatkan kemampuan dan potensi dari setiap petugas kantor camat dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak dipersulit dari awal hingga akhir.

## **2. Keahlian (Sumber Daya Manusia)**

Karena ide-ide tentang jenis pekerjaan yang harus dilakukan seseorang dan keterampilan yang diperlukan untuk melakukannya memengaruhi keterampilan dan kemampuan mereka, seseorang harus meningkatkan keterampilan dan kemampuannya. Seberapa termotivasi seseorang untuk bekerja juga memengaruhi kinerja; bahkan jika seseorang sangat mahir dalam apa yang mereka lakukan, hasilnya akan buruk. Pihak-pihak yang terlibat juga harus mendorong pekerja untuk melakukan pekerjaannya dengan baik.

Kelemahan yang ditemukan dalam melaksanakan roda pemerintahan kantor camat bukanlah pada sistem pemerintahannya melainkan pada etos kerja dari aparatur pegawai yang masih belum memadai terhadap fungsi dan tugas yang diemban dari setiap aparatur. Adapun kelemahan sumber daya manusia dalam pemerintahan kecamatan yaitu :

1. Penguasaan komputer belum tepat sasaran
2. Minat kedisiplinan masih rendah
3. Prosedur pelayanan dari pegawai belum efektif
4. Proses administrasi lambat dan memerlukan waktu yang panjang

### **Kesimpulan Indikator**

Peningkatan etos kerja di pemerintahan Kecamatan sebagai instansi resmi di pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada semua masyarakat maka hal yang utama diperhatikan adalah kemampuan dari setiap petugas dengan memahami Langkah-langkah kerja terhadap kebutuhan masyarakat pada saat itu.

Kemampuan petugas pada saat ini perlu ditingkatkan dari sisi kedisiplinan dan penguasaan ilmu teknologi dalam memberikan pelayanan serta kebutuhan masyarakat.

### **Kesimpulan Dimensi**

Berdasarkan uraian diatas bahwa tingkat Pendidikan yang rendah dan sumber daya manusia yang terbatas sehingga pelaksanaan administrasi pertanahan di kantor camat labuhanhaji belum memberikan kepuasan kepada setiap masyarakat dengan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman berdampak buruk pada setiap etos kerja kepegawaian kantor camat dalam memberikan pelayanan prima kepada seluruh masyarakat.

## **4.4. Pembahasan Penelitian**

### **1. Analisis Hasil Penelitian**

#### **A. Pelayanan**

Individu dan masyarakat perlu diberikan pelayanan secara sosialisasi oleh pemerintah terhadap kegunaan dan pemamfaatan administrasi pertanahan. Sosialisasi pelayanan yang harus didapatkan dan dikembang oleh seorang individu kepada masyarakatnya yaitu memahami kelemahan kelemahan setiap masyarakat dalam mengikuti procedural administrasi pertanahan, dengan demikian kelemahan pada masyarakatpun dapat diperbaiki dengan sosialisasi dari setiap petugas kepegawaian kantor camat labuhanhaji.

#### **B. Persyaratan**

Persiapan administrasi pertanahan yang baik yaitu mampu memenuhi setiap kekurangan dari persyaratan dalam pengurusan administrasi pertanahan dengan melengkapi setiap dokumen dan data-data lainnya sehingga kekurangan dalam mempersiapkan dokumen oleh masyarakat atas keterbatasan pengetahuan serta lemahnya sosialisasi dari petugas kecamatan, menjadikan pelayanan administrasi pertanahan di kantor camat labuhanhaji belum berjalan dengan baik.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat**

### **A. Faktor Pendukung**

Keterbatasan sumber daya manusia pada petugas kepegawaian kantor camat dalam memberikan pelayanan administrasi pertanahan bahwa kedisiplinan atas jam kerja belum di implementasikan secara baik dilapangan sehingga kemampuan dan kualitas berdampak besar pada etos kerja kepegawaian kantor camat itu sendiri. Kemauan dari masyarakat dalam proses administrasi pertanahan di kantor camat labuhanhaji yaitu setiap proses administrasi pertanahan untuk tidak dipersulit dalam kelengkapan dokumen serta data lainnya.

### **B. Faktor Penghambat**

Tingkat Pendidikan yang rendah dan sumber daya manusia yang terbatas sehingga pelaksanaan administrasi pertanahan di kantor camat labuhanhaji belum memberikan kepuasan kepada setiap masyarakat dengan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman berdampak buruk pada setiap etos kerja kepegawaian kantor camat dalam memberikan pelayanan prima kepada seluruh masyarakat.

## 2. Landasan Teori

Kotler mendefinisikan "layanan" sebagai setiap tindakan atau aktivitas yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain meskipun mereka tidak memilikinya. Wyckop menyatakan bahwa pelayanan pelanggan yang baik berarti memenuhi keinginan pelanggan dan melakukan apa yang diharapkan.<sup>48</sup>

Apa yang diharapkan dan apa yang diterima mempengaruhi kualitas pekerjaan. Apakah Anda dapat mengatakan bahwa layanannya baik dan memenuhi kebutuhan Anda jika semuanya berjalan dengan baik dan memenuhi harapan Anda? Layanan yang lebih baik dari yang diharapkan konsumen dianggap berkualitas tinggi.<sup>49</sup>

Menurut Siagin, administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan yang dilakukan oleh dua atau lebih individu untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Kamaludin, tanggung jawab manajemen adalah memastikan bahwa setiap karyawan melakukan tugasnya dengan baik.<sup>50</sup>

### 1. Planning (Perencanaan)

Perencanaan adalah fungsi pertama yang menunjukkan pekerjaan besar suatu organisasi. Proses ini memberikan suatu rencana kepada kelompok karyawan yang akan melaksanakannya.

### 2. Organizing (Pengorganisasian)

---

<sup>48</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi.*, 280-281

<sup>49</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3* (Yogyakarta: Andi, 2011), 327

<sup>50</sup> Siagin, Sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2004), hlm 38

Pengorganisasian, atau cara sebuah organisasi dibentuk, adalah tugas kedua.

### 3. Leading (Kepemimpinan)

Manajemen melakukan hal ketiga, memimpin. Ini berarti memaksa karyawan untuk mencapai tujuan organisasi.

### 4. Controlling (Pengendalian)

Mengontrol berarti memantau tindakan karyawan untuk memastikan organisasi mencapai tujuannya dan melakukan perubahan jika diperlukan.

## 3. Temuan

### 1. Pelayanan

Pelayanan yang diberikan oleh tingkat kecamatan labuhan haji terhadap administrasi pertanahan belum maksimal di pahami oleh individu dan masyarakat secara umum.

### 2. Persyaratan

Persyaratan yang dipenuhi terhadap pengurusan administrasi pertanahan agar adanya sertifikasi tanah di PPAT kecamatan baik sifatnya dokumen tanah ( asal usul tanah) maupun data pendukung lainnya.

### 3. Faktor Pendukung

Adanya kemauan serta kemampuan dalam pengurusan administrasi pertanahan agar memperoleh sertifikat tanah didasari pada lokasi tanah itu sendiri.

### 4. Faktor Penghambat

Terbatasnya kemampuan sumber daya manusia dalam pelayanan administrasi pertanahan kecamatan labuhan haji baik tingkat pendidikan yang dimiliki petugas maupun keahlian berkenaan dengan administrasi pertanahan.

#### **4. Teori Berkenaan**

Menurut Wyckop, tingkat efisiensi dan kontrol yang tinggi yang diharapkan adalah dasar teori untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.<sup>51</sup>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memperkuat definisi ini dengan mengatakan bahwa itu adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan semua warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh posisi publik yang tepat sesuai dengan hukum.

Untuk memenuhi semua kebutuhan masyarakat, termasuk administrasi pertanahan, pemerintah kecamatan atau kantor camat Labuhan haji bertanggung jawab. Setiap masyarakat yang memiliki tanah dan belum memiliki akta tanah atau hak tanah dalam surat-surat tanah, pemerintah kecamatan telah mengupayakan hal tersebut agar dapat dibantu masyarakat sampai pada tahapan selesai tentang memiliki akta tanah. Tentunya ada tahapan-tahapan yang sudah disiapkan dalam setiap administrasi pertanahan di kantor camat.

Menurut Dale dan Mc.Laughin, administrasi pertanahan minimal memiliki lima fungsi: yuridis, regulasi, fiskal, dan manajemen informasi. Salah satu tujuan administrasi pertanahan adalah untuk mengorganisasikan kemampuan institusi untuk melakukan survey dan pemetaan, pendaftaran tanah, dan penilaian tanah.

---

<sup>51</sup> Rosady Ruslan, Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi., 280-281

Akibatnya, administrasi pertanahan mencakup fungsi-fungsi yang berkaitan dengan pengaturan pembangunan dan penggunaan tanah.<sup>52</sup>

Setiap dari masyarakat yang ingin memiliki surat tanah atau akta tanah hendaknya terlebih dahulu memahami mekanisme tentang administrasi pertanahan di kecamatan, sehingga prosedur pembuatan akta tanah di kecamatan oleh PPAT terlaksana dengan baik dan mendapatkan kepuasan dari masyarakat. Pendaftaran ini harus dilakukan di kantor pemerintahan kecamatan dengan melengkapi syarat-syarat yang sudah disediakan oleh setiap pemelik tanah”.

---

<sup>52</sup> Dale, P. F., & McLaughlin, J. D. *Land administration*, (Oxford University Press, 1999), hlm 23



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dengan demikian keberadaan kantor kecamatan salah satu unit kerja yang memberikan dorongan kepada masyarakat untuk dapat memiliki surat tanah baik itu berupa akta tanah maupun sertifikat tanah melalui bidang PPAT yang telah melakukan kerjasama dengan Keuchik. Proses pelayanan administrasi pertanahan melalui bidang PPAT telah lama dilakukan beberapa tahun terakhir. Adapun landasan dan pijakan hukum yang kuat pada pemerintah kecamatan bidang PPAT di Kecamatan Labuhan haji dapat merealisasikan pelayanan-pelayanan terhadap administrasi pertanahan sehingga masyarakat puas dengan adanya pelayanan administrasi pertanahan di tingkat pemerintahan Kecamatan.

Untuk diterbitkan akta tanah atas kepemilikan tanah dapat dilakukan di pemerintahan Kecamatan Labuhan haji atau Kantor Camat pada bidang PPAT dengan mengikuti prosedur yang berlaku dalam instansi Pemerintah yaitu Surat Keterangan tanah dari Keuchik, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga dan Biaya administrasi.

Prosedur dalam pelayanan administrasi secara umum belum maksimal dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat, hal itu dapat dilihat dari sisi mekanisme dan petunjuk dalam kantor belum dilakukan sehingga kunjungan masyarakat pada unit kerja bidang PPAT di kantor Camat masih bingung dan belum paham. Selain dari itu sarana dan prasarana serta fasilitas dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat masih ada kekurangan yang harus dibehani oleh Camat selaku Kepala Kecamatan terhadap masyarakatnya. Pembinaan yang telah dilakukan oleh Kecamatan yaitu mengembangkan jaringan informasi kepada masyarakat melalui keuchik guna setiap orang sudah mempunyai akta dan sertifikat tanah dengan mendatangi kantor camat serta melengkapi syarat dan mengikuti proses pelayanan administrasi pertanahan pada kantor Kecamatan sampai selesai.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta kesimpulan yang telah dicantumkan, maka perlu adanya saran yang dapat membangun terutama kalangan masyarakat dan Kantor Camat sebagai terhadap pelayanan administrasi pertanahan yang dapat membangun antara lain adalah sebagai berikut:

### **1. Masyarakat**

Memberitahukan kepada seluruh masyarakat melalui Pemerintah Gampong terhadap kelengkapan persiapan dokumen dalam proses administrasi pertanahan sebagai langkah-langkah kerja yang memudahkan setiap orang dalam penyelesaian administrasi di Pemerintahan Kantor Camat Labuhanhaji.

### **2. Pemerintah Kantor Camat Labuhan haji**

Perlu adanya pembinaan dalam peningkatkan mutu Sumber Daya Pegawai terhadap pelayanan pada Kantor Camat Labuhanhaji dengan menunjukkan prosedur secara baik dan efektif serta dipahami oleh masyarakat.

Adapun mekanisme yang perlu dipahami masyarakat yaitu menciptakan skema mekanisme dalam kantor camat supaya arah dan tujuan yang hendak dicapai terlaksana dengan baik serta memudahkan masyarakat itu sendiri.

Dalam tahap proses penyempurnaan maka perlu adanya saran yang membangun terutama dalam mekanisme penulisan skripsi yang masih ditemukan kesalahan, dan hal hal ini diperlukan adanya saran bagi peneliti sendiri guna untuk meningkatkan kesadaran serta perbaikan dalam setiap tulisan.

### **5.3. Rekomendasi**

Berdasarkan kenyataan yang ada bahwa perlu adanya perubahan terhadap sistem pelayanan yang lebih baik dengan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat akan pentingnya untuk memiliki akta tanah dengan kurun waktu yang cepat. Terkait sistem pelayanan dalam pemberitahuan ataupun imbauan kepada masyarakat tentang prosedur administrasi tanah dapat dilakukan langsung oleh pegawai kantor camat dalam setiap kunjungan di Pemerintah Gampong.

**DOKUMENTASI WAWANCARA BERSAMA PEGAWAI  
PEMERINTAHAN KECAMATAN DAN GAMPONG DI KECAMATAN  
LABUHAN HAJI**

**Gambar 4.1  
Wawancara Bersama Camat Labuhan haji**



**Gambar 4.2.  
Wawancara Bersama Kepala PPAT Kecamatan Labuhan haji**



**Gambar 4.3.**  
**Wawancara Bersama Keuchik Hulu Pisang Kecamatan Labuhan haji**



**Gambar 4.4.**  
**Wawancara Bersama Perangkat Gampong Kecamatan Labuhan haji**



**Gambar 4.5.**  
**Wawancara Bersama Imum Mukim Pisang Baru Kecamatan Labuhan haji**



**Gambar 4.6.**  
**Wawancara Bersama Masyarakat di Kecamatan Labuhan haj5**



**Gambar 4.7.**  
**Wawancara Bersama Pegawai Pemerintah Kecamatan Labuhan haji**



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ali, Faried, *Teori dan Konsep Administrasi*. (Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011)
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan kualitatif*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2000)
- Boedi Harsono, *Hukum Agraria Indonesia, Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria*, (Jakarta, Sinar Grafika, 2008)
- Dokuchaev. "*Mekanika Tanah*". (Jakarta: Erlangga. 1870)
- Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi, 2012)
- Herman Hermit, *Cara Memperoleh Sertipikat Tanah Hak Milik, Tanah Negara, dan Tanah Pemda, Teori Praktek Pendaftaran Tanah di Indonesia*, (Mandar Maju, Bandung, 2003)
- Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2005)
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010)
- Miles Matthew B dan A. Michael Huberman *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: UIP Prees, 2007)
- Moenir H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Bumi Aksara, Jakarta, 1997)
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Jakarta: Salemba Empat, 2002)



- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008),
- Rusmadi Murad, *Administrasi Pertanahan, Pelaksanaan Hukum Pertanahan Dalam Praktek*, (Bandung: Mandar Maju, 2013)
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005)
- Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi.*, 280-281
- Siangin, sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2004), hlm 38
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Bandung: CV Alfabeta, 2013), hal 236
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek edisi Revisi VI* (Jakarta: Renika Cipta, 2006) hlm 187
- Syafiie, Djamaldin Tanjung, dan Supardan Modeong, *Ilmu Administrasi Publik.* (Jakarta : PT. Rineka Cipta; Kencana 1999) hlm 10
- Y. Wartaya Winangun, SJ. *Tanah Sumber Nilai Hidup.* (Cetakan Kelima. Yogyakarta: Penerbit Kanisius, 2004). Hal 76.

### **Jurnal**

Abd. Aziz Tambunan berjudul "*Strategi Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan*", Jurnal Volume 3 Nomor 2 Tahun 2017

Farhan Fajar "*Upaya Dalam Penyelesaian Konflik Pertanahan : Kasus Konflik Penguasaan Tanah Blang Padang Kota Banda Aceh Provinsi Aceh*" Jurnal Wahana Bhakti Praja, Volume 6 Edisi 2 tahun 2016

Nurhasan Ismail berjudul "*Arah Politik hukum Pertanahan dan Perlindungan Kepemilikan Tanah Masyarakat*", Jurnal Media Pembinaan Hukum Nasional: Vol 1 Nomor 1 Tahun 2012

### **Perundang-Undangan**

Undang-Undang Dasar 1945 setelah amandemen keempat tahun 2002 pasal 33 ayat 3

Undang-Undang Pokok Agraria No. 5 Tahun 1960

Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997

Tim Penyusun, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990)

Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta, 2008,

### **Website**

[https://id.wikipedia.org/wiki/Daftar\\_kecamatan\\_dan\\_gampong\\_di\\_Kabupaten\\_Aceh\\_Selatan](https://id.wikipedia.org/wiki/Daftar_kecamatan_dan_gampong_di_Kabupaten_Aceh_Selatan) di unggah pada tanggal 28 Juni 2022