

I. PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pada hakekatnya, pemerintah adalah pelayan masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Fungsi pelayan masyarakat adalah fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Fungsi ini juga diemban oleh BUMN/BUMD dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa dan atau barang publik. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional seperti yang tercantum dalam Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelayanan publik yang dihasilkan oleh pemerintah berupa tersedianya barang dan jasa. Barang dan jasa yang dihasilkan semata-mata untuk menciptakan ketentraman dan ketertiban dalam masyarakat. Oleh karena itu, setiap institusi pemerintah harus memiliki agenda pelayanan yang jelas, meliputi jenis-jenis pelayanan publik apa yang akan diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, bagaimana memberikannya, siapa yang perlu dilibatkan, dan sebagainya. Dalam

penyusunan agenda pelayanan tersebut, keterlibatan masyarakat dan pihak swasta menjadi suatu kebutuhan yang tak terhindarkan dalam rangka menghasilkan institusi pemerintah yang berorientasi pada penciptaan kesejahteraan serta kemakmuran rakyatnya.

Namun, usaha membangun pelayanan publik yang baik bukanlah perkara mudah. Hingga saat ini masih banyak kita temui kisah-kisah ironi dari pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Jangankan pelayanan publik yang lebih cepat, lebih murah dan lebih baik (*faster, cheaper, and better*), standar pelayanan publik yang ada saja seringkali tidak mampu dipertahankan keberadaannya. Menurut Sinambela dkk (2006: 6) dalam Pasolong (2007: 13), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Sebaliknya, di bidang pelayanan publik, biaya ekstra atau pungutan liar merupakan gambaran sehari-hari yang umum terlihat pada kantor-kantor pelayanan masyarakat. Masyarakat dapat melihat dengan kasat mata dan merasakan praktik korupsi yang semakin marak dan meluas. Lihat saja pada saat masyarakat mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Sertifikat Tanah, dan sebagainya. Laporan dan pengaduan pun banyak mengalir dari masyarakat.

Kondisi rendahnya kinerja pelayanan publik yang dilakukan pemerintah tersebut tentu saja disebabkan karena berbagai faktor, diantaranya karena cakupan wilayah pelayanan yang sangat luas, banyaknya jenis pelayanan yang harus disediakan,

terbatasnya dana bagi penyediaan pelayanan umum, kurangnya supervisi maupun ketiadaan pedoman dari pemerintah, serta beragamnya kondisi sosial ekonomi, budaya, pendidikan, dan sebagainya dari para pengguna pelayanan umum sendiri.

Pelayanan publik di Indonesia selalu meninggalkan kesan yang kurang baik bagi masyarakat pengguna. Proses pelayanan yang super pelik, waktu penyelesaian yang lambat, ketidakramahan para pelayan masyarakat dan wajah para pelayan masyarakat yang jarang sekali tersenyum adalah gambaran yang akan terlintas bagi para pencari pelayanan publik menjadi menu sehari-hari dan menjadi bahan kritikan dan analisis oleh para pengamat dan akademisi. Semua masalah tersebut bisa dikatakan sebagai suatu ketidakramahan birokrasi. Dalam keadaan ini, definisi pelayanan publik menjadi tidak bermakna karena kata tidak adanya unsur pelayanan.

Salah satu jenis pelayanan yang memprihatinkan adalah pelayanan sertifikasi tanah. Tanah makin lama, makin banyak yang tersangkut masalah perekonomian seperti jual beli tanah, dan tanah sebagai jaminan kredit di Bank. Didalam kehidupan sehari-hari sertifikat tanah seringkali menjadi persengketaan bahkan sampai ke sidang pengadilan. Hal ini timbul karena tanah mempunyai fungsi yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat, yang membuat masyarakat berusaha untuk memperoleh tanah dengan berbagai cara bahkan dengan menyerobot tanah milik orang lain. Tanah merupakan salah satu faktor yang terpenting dalam kehidupan manusia atau harta kekayaan tidak bergerak yang paling vital dan banyak diminati oleh setiap warga, khususnya di Indonesia yang sebagian besar penduduknya hidup disektor pertanahan (Sutedi, 2011: 1).

Masalah pertanahan dari dulu sampai sekarang merupakan masalah yang sering terjadi dan penyelesaiannya kadang berakhir dengan sengketa. Baik yang langsung berhubungan dengan pengadilan maupun sebatas pada keluarga sendiri yang hanya disebabkan oleh masalah atas status hak kepemilikan. Hal tersebut merupakan dampak dari perkembangan pembangunan yang membutuhkan sebagian dari tanah warga dan meningkatnya jumlah penduduk yang tidak seimbang dengan luas tanah.

Akibat adanya persengketaan di bidang pertanahan dapat menimbulkan konflik-konflik yang berkepanjangan antarwarga masyarakat yang bersengketa, bahkan sampai ke ahli warisnya, yang dapat menimbulkan banyak korban. Kesemuanya bermula dari pertanyaan-pertanyaan tentang siapakah yang lebih berhak atas tanah tersebut, sehingga para pihak berlomba-lomba membuktikan bahwa merekalah yang lebih berhak atas tanah tersebut.

Berhubungan dengan hal itu, makin lama makin terasa perlu adanya jaminan kepastian hukum dan kepastian hak atas kepemilikan tanah. Untuk mendapatkan jaminan kepastian hukum dan kepastian hak atas tanah, maka masyarakat perlu mendaftarkan tanah guna memperoleh sertifikat hak atas tanah yang berfungsi sebagai alat pembuktian yang kuat atas kepemilikan hak atas tanah. Untuk menjamin kepastian hukum hak atas tanah, dilaksanakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah negara Indonesia yang meliputi: pengukuran, perpetaan, dan pembukuan tanah; pendaftaran hak-hak atas tanah dan perolehan hak-hak tersebut; pemberian surat-surat tanda bukti hak (sertifikat) yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat (Sutedi, 2011: 3).

Menurut Undang-Undang No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria Pasal 19 ayat (1) menyebutkan bahwa untuk menjamin kepastian hukum oleh pemerintah diadakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia menurut ketentuan yang diatur dengan peraturan pemerintah (Sutedi, 2011: 277). Peraturan juga diperkuat oleh Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah dan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997. Kegiatan pendaftaran tanah tersebut meliputi: pengukuran, pemetaan, pembukuan tanah dan pendaftaran hak-hak atas tanah dan peralihan hak.

Selanjutnya dalam Sutedi (2011: 3) menyebutkan pasal 3 Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997, pendaftaran tanah di Indonesia bertujuan untuk: memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum kepada pemegang hak atas suatu bidang tanah; menyediakan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan; terselenggaranya tertib administrasi pertanahan.

Sertifikat tanah juga memiliki fungsi diantaranya pertama, sertifikat hak atas tanah berfungsi sebagai alat pembuktian yang kuat. Inilah fungsi yang paling utama sebagaimana disebut dalam pasal 19 ayat (2) huruf c UUPA. Seseorang atau badan hukum akan mudah membuktikan dirinya sebagai pemegang hak atas suatu bidang tanah. Apabila telah jelas namanya tercantum dalam sertifikat itu. Dia pun dapat membuktikannya mengenai keadaan-keadaan dari tanahnya itu, misalnya luas, batas-batasnya, bangunan-bangunan yang ada, jenis haknya beserta beban-beban yang ada hak atas tanah itu, dan sebagainya. Semua keterangan yang

tercantum dalam sertifikat itu mempunyai kekuatan hukum dan harus diterima (oleh hakim) sebagai keterangan yang benar sepanjang tidak ada bukti lain yang dapat membuktikan sebaliknya. Kedua, sertifikat hak atas tanah memberikan kepercayaan bagi pihak bank/kreditor untuk memberikan pinjaman uang kepada pemiliknya. Dengan demikian, apabila pemegang hak atas tanah itu seorang pengusaha misalnya, sudah tentu akan memudahkan baginya mengembangkan usahanya itu karena kebutuhan akan modal mudah diperoleh. Ketiga, bagi pemerintah, adanya sertifikat hak atas tanah juga sangat menguntungkan walaupun kegunaan itu kebanyakan tidak langsung. Adanya sertifikat hak atas tanah membuktikan bahwa tanah yang bersangkutan secara lengkap telah tersimpan di kantor pertanahan, dan apabila sewaktu-waktu diperlukan dengan mudah diketemukan. Data ini sangat penting untuk perencanaan kegiatan pembangunan misalnya pengembangan kota, pemasangan pipa-pipa irigasi, kabel telepon, penarikan pajak bumi dan bangunan, dan sebagainya (Sudjito, 1987: 72).

Beberapa kendala penerbitan sertifikat hak atas tanah adalah terjadinya berbagai pungutan atau korupsi dalam sertifikat tanah. Pensertifikatan tanah bisa berjalan cepat, tergantung pada siapa yang menginginkan dan “berapa” uang yang disediakan. Dalam praktik, sertifikat tanah dapat dengan cepat keluar apabila yang berkepentingan menyediakan biaya yang jumlahnya jauh lebih besar dari biaya resmi yang tertulis di dalam kuitansi, atau jika kepengurusannya menggunakan memo dari orang kuat. Fenomena pensertifikatan tanah yang berbau KKN seperti ini bukan hanya terjadi di kantor BPN namun disinyalir sejak mulai dari padukuhan dan desa/kelurahan. Yang menjadi korban umumnya orang kecil yang secara mental masih menganggap aparat pemerintah bukan pelayan masyarakat melainkan tuan yang harus dijamu dan dilayani (Sutedi, 2011: 37).

Selanjutnya Sutedi (2011: 187) menambahkan beberapa kendala proses pensertifikatan tanah, yang sepenuhnya belum dapat di atasi, yaitu terbatasnya tenaga ahli pengukuran dan pemetaan pada lingkungan pegawai negeri dalam lembaga BPN, kurang lengkapnya Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Produk (SP), sering munculnya berbagai kasus sertifikat ganda yang diakibatkan oleh belum dipetakkannya bidang-bidang tanah terdaftar dalam peta pendaftaran, kecilnya jumlah bidang tanah yang terdaftar, banyaknya peraturan pertanahan lain yang bersifat komponen (unit kerja) yang kemudian menimbulkan pelaksanaan pendaftaran tanah yang rumit dan lain-lain.

Disamping faktor-faktor tersebut terdapat juga faktor-faktor lain yang bersifat nonteknis yang juga melatarbelakangi, yakni adanya sikap instansi agraria yang bersikap pasif, menunggu kehadiran anggota masyarakat (pemegang hak atas tanah) yang berkeinginan untuk mendaftarkan hak atas tanahnya. Dengan cara kerja demikian, maka pekerjaan itu menjadi sangat lambat. Selain itu, dijumpai sementara oknum aparat yang mempunyai mentalitas tidak terpuji, tetapi justru membodohnya, yang karena tingkahnya itu timbul citra yang kurang baik terhadap instansi agraria (Sudjito, 1987: 6).

Mengingat begitu banyak kendala dalam penerbitan sertifikat tanah, kiranya Badan Pertanahan Nasional harus melakukan pembenahan secara menyeluruh dan tersistem untuk mengantisipasi permohonan sertifikat tanah. Rendahnya sertifikasi ini, tidak bisa dilepaskan dari peran Badan Pertanahan Nasional selaku lembaga yang memiliki otoritas dibidang sertifikasi. Sampai dengan tahun 2004, sertifikasi tanah baru 20% tanah di Indonesia yang memiliki sertifikat, ini jauh dibawah

standar negara lain seperti Filipina di mana sertifikasi tanah sudah mencapai 90%, dan Thailand 60%. Rendahnya sertifikasi tanah sudah menjadi perhatian Bank Dunia, dan lembaga internasional lainnya, karena minimnya pendataan tanah, sehingga sulit bagi Bank Dunia untuk melakukan perencanaan pembangunan di semua bidang, karena tanah sebagian besar tidak terdaftar. Rendahnya persentase sertifikat tanah inilah yang mendorong Badan Pertanahan Nasional dengan didukung Bank Dunia beberapa waktu lalu menerapkan program nasional agraria yang memberikan kemudahan memperoleh sertifikat tanah bagi masyarakat yang finansialnya terbatas. Sayangnya program ini tidak bisa menaikkan persentase sertifikasi tanah secara signifikan. Selain menyangkut rendahnya sertifikasi tanah, pembangunan perumahan juga memicu terjadinya konflik tanah (Dorodjatun: www.kapanlagi.com).

Kebijakan pendaftaran tanah harus dilakukan secara terencana, berkesinambungan, dan komprehensif, melalui cara-cara sebagai berikut: mengembangkan sistem pendaftaran tanah yang efektif dan efisien sebagai upaya memberikan jaminan kepastian hak dan perlindungan hukum sebagai pemegang hak, mewajibkan pendaftaran atas semua jenis hak atas tanah dan melakukan pencatatan yang berkaitan dengan hak atas tanah, penataan infrastruktur pendaftaran tanah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, penyederhanaan prosedur dan proses pendaftaran tanah, menyusun dan menetapkan SOP dan SP, melakukan percepatan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Indonesia, penataan program sertifikasi tanah yang ada, peningkatan profesionalisme sumber daya manusia di bidang pertanahan (www.bktrn.com).

Melihat kondisi tersebut, BPN harus memiliki kemampuan untuk melakukan inovasi dan perubahan. Sistem kerja birokrasi pemerintahan, baik di pusat maupun di daerah didorong untuk menuju kearah yang lebih baik. Pemerintah harus membuka ruang yang luas bagi terciptanya inovasi dan perubahan dalam pengelolaan sumber daya pemerintahan dan pembangunan sedemikian rupa untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang akuntabel, transparan dan bertanggungjawab, serta pelayanan masyarakat yang cepat, murah, baik, dan mampu memenuhi kebutuhan riil masyarakat.

Salah satu inovasi yang dilakukan Badan Pertanahan Nasional adalah mengungkap sebuah program bertajuk Larasita (Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah). Larasita, merupakan kantor pertanahan bergerak (*mobile*) yang mempunyai tugas pokok dan fungsi sama dengan yang berlaku di kantor pertanahan. Larasita beroperasi dengan sistem “jemput bola” langsung mendatangi masyarakat. Kantor pertanahan bergerak ini merupakan sebuah mobil yang dilengkapi dengan fasilitas teknologi informasi *online* untuk melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan pertanahan. Konsepnya yang mendatangi warga memungkinkan bentuk-bentuk pelayanan yang mudah dijangkau, murah, efisien dan praktis untuk masyarakat.

Larasita adalah kebijakan inovatif yang beranjak dari pemenuhan rasa keadilan yang diperlukan, diharapkan dan dipikirkan oleh masyarakat. Larasita dibangun dan dikembangkan untuk mewujudkan amanat Pasal 33 ayat (3) UUD 1945 dan Undang-undang Pokok Agraria, yang kemudian pelaksanaannya mengacu pada Peraturan Kepala BPN RI No. 18 Tahun 2009 tentang Larasita BPN RI. Rencana

strategis ini diuraikan lagi menjadi 11 Agenda Kebijakan BPN RI dengan dua diantaranya adalah membangun Sistem Informasi Pertanahan Nasional (SIMTANAS) dan pengamanan dokumen pertanahan di seluruh Indonesia, serta membangun database pemilikan dan penguasaan tanah skala besar. Munculah Larasita yang sekiranya mampu memenuhi dua di antara 11 Agenda Kebijakan tersebut. Rintisan awal pelaksanaan program Larasita adalah di Kabupaten Karanganyar. Nama Larasita diberikan oleh Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Bapak DR. Ir. Joyo Winoto yang sekaligus meresmikan sistem pelayanan ini bersama Bupati Karanganyar Ibu Hj. Rina Iriani SR, S. Pd., M. Hum pada tanggal 19 Desember 2006 di Karanganyar.

Larasita adalah layanan kantor berjalan dengan menggunakan sistem komputerisasi untuk mempercepat pelayanan dan pembuatan sertifikat tanah masyarakat dengan mendatangi langsung rumah-rumah masyarakat diseluruh pelosok Indonesia. Pengembangan Larasita berangkat dari kehendak dan motivasi untuk mendekatkan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) dengan masyarakat, sekaligus merubah paradigma pelaksanaan tugas pokok dan fungsi BPN RI dari menunggu atau pasif menjadi aktif dan pro aktif, mendatangi masyarakat secara langsung.

Tujuan utama diluncurkannya program Larasita adalah percepatan sertifikasi tanah sehingga akan mampu mencegah dan menanggulangi konflik-konflik pertanahan yang acapkali bergulir di masyarakat. Lewat Larasita, pengurusan sertifikasi tanah lebih mudah dijangkau, murah, dan bebas dari usaha-usaha makelar atau percaloan yang selama ini selalu mewarnai proses pengurusan tanah

di Indonesia. Karena sistemnya yang “jemput bola” atau mendatangi warga, tentunya akan lebih banyak warga yang dapat dilayani terutama yang berada di pedalaman dan jauh dari perkotaan. Bahkan, untuk mereka dengan keterjangkauan daerah yang sulit, BPN menyediakan pula Larasita menggunakan mobil/motor. Inilah komitmen BPN RI yang memang ingin berubah dari kantor yang pasif menjadi pro aktif melayani masyarakat.

Dalam penelitian ini, peneliti tertarik untuk melihat pelaksanaan program Larasita yang *mobile* ini di Kabupaten Lampung Utara. Seperti kita ketahui, bahwa Kabupaten Lampung Utara merupakan Kabupaten dimana tidak luput dari berbagai permasalahan didalamnya khususnya pelayanan publik terutama pelayanan pembuatan masalah sertifikat tanah. Kabupaten Lampung Utara memiliki luas tanah seluas 19.200 hektar tetapi luas tanah tersebut hanya sekitar 60% yang telah memiliki sertifikat (www.bpn.go.id). Hal itu dikarenakan oleh berbagai hal khususnya mengenai pelayanan pembuatan sertifikat tanah yang dilakukan oleh lembaga yang melaksanakannya yaitu Badan Pertanahan Nasional (BPN) yang dianggap masyarakat masih kaku, berbelit-belit, tidak transparan dan serta rentan akan percaloan sehingga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan masyarakat enggan untuk mengurus sertifikat tanah mereka.

Masyarakat Lampung Utara mengeluhkan berbagai permasalahan pembuatan sertifikat tanah seperti ketidakjelasan waktu penyelesaian, ketidakjelasan biaya, serta ketidakjelasan masalah prosedur penyelesaian sengketa tanah yang terjadi. Seperti yang dikeluhkan masyarakat yang berdomisili di Kelurahan Kotabumi Udik lantaran sejak lima bulan terakhir, sertifikat tanah mereka tak kunjung terbit,

dan tidak ada penyelesaian dari BPN Lampung Utara. Menyikapi hal ini, DPRD Lampung Utara meminta kepada BPN Lampung Utara untuk segera menyelesaikan permasalahan sertifikat pertanahan yang ada di wilayah Lampung Utara, khususnya di kelurahan Kotabumi Udik yang sudah menjadi masalah. Karena dikhawatirkan persoalan ini tidak segera diselesaikan secepatnya, akan menimbulkan persoalan yang tidak diinginkan (Radarkotabumi.com).

Hal ini juga sesuai dengan yang diungkapkan oleh Supriyadi, salah satu warga desa Bukit Kemuning Kecamatan Abung Tinggi, beliau menyatakan:

“prosedur birokrasi di Kantor Pertanahan Lampung Utara yang berbelit-belit membuat masyarakat terkadang enggan mengurus masalah KTP, Akte kelahiran dan sertifikat tanah. Selain itu juga kadang memakan waktu yang lama”(Radar Kotabumi).

Pernyataan senada ini juga sesuai dengan Herman warga desa Poncowolo, Kota Bumi Selatan, yang mengatakan:

“selain biayanya mahal, terkadang petugas yang mengurus masalah tanah juga jarang ada di kantor, ada juga pelayanannya kadang kurang ramah terhadap masyarakat” (Radar Kotabumi).

DPRD Kabupaten Lampung Utara juga menyoroti kinerja Kantor Pertanahan Lampung Utara mengenai permasalahan program proyeksi Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Utara tahun 2008-2010 silam secara keseluruhan tercapai lebih dari 15.000 pelayanan pembuatan sertifikat. Untuk program nasional (prona) tercatat 1500, program daerah (proda) sebanyak 1000 pelayanan sertifikat. Sebagian besar dari program ini belum terealisasi (Radarkotabumi.com).

Kabupaten Lampung Utara memiliki daerah yang jauh terpisah dari pusat kota dan beberapa diantaranya memiliki medan yang relatif sulit dijangkau karena jalannya yang berliku-liku. Contohnya saja Kecamatan Abung Tinggi yang

terpisah \pm 40 km dari pusat Kabupaten Lampung Utara dan lebih dekat ke Kabupaten Waykanan daripada Kabupaten Lampung Utara. Sedangkan untuk daerah Kecamatan Kotabumi Utara, terkenal merupakan daerah dengan jalan yang berliku-liku dan jarak yang jauh dari pusat kota. Keberadaan daerah-daerah ini yang jauh dari pusat kota tentunya menjadi masalah tersendiri bagi warga apabila ingin mengurus persoalan administrasi kependudukan. Selain jauh dan memakan waktu, penyebaran informasi administrasi kepada mereka pun juga terbatas. Oleh karenanya, keberadaan Larasita yang secara proaktif mendatangi warga dengan sistem “jemput bola” memberikan kemudahan kepada warga untuk mengurus sertifikat tanah. Mudah, murah, cepat dan efisien. Fenomena tersebut kemudian coba peneliti angkat dalam penelitian ini untuk dapat menjawab seberapa efektifkah keberadaan program Larasita dalam mengakomodasi kebutuhan masyarakat untuk mempermudah proses pengurusan sertifikasi tanah. Penelitian ini berusaha mengkaji rangkaian proses dalam Larasita yang dilakukan dan dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Utara dalam rangka mewujudkan tujuan utamanya yaitu percepatan sertifikasi tanah demi terwujudnya tertib administrasi pertanahan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

“Bagaimanakah efektifitas Program Larasita dalam rangka mewujudkan tertib administrasi pertanahan di Kabupaten Lampung Utara?”

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu:

Untuk mengetahui dan menganalisis efektifitas program Larasita dalam rangka mewujudkan tertib administrasi pertanahan di Kabupaten Lampung Utara.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat, yaitu:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya khasanah keilmuan khususnya dalam bidang Manajemen Pelayanan Publik.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu untuk memberi masukan terhadap pemerintah dalam rangka mewujudkan tertib administrasi pertanahan.