

**TINJAUAN YURIDIS PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN SERTIFIKAT  
TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SIGI**

***JURIDICAL REVIEW OF THE APPLICATION OF GOOD GOVERNANCE  
IN IMPROVING THE QUALITY OF CERTIFICATE SERVICES  
LAND IN THE SIGI DISTRICT LAND OFFICE***

<sup>1</sup> Nurhayati, <sup>2</sup> Osgar S. Matompo, <sup>3</sup> Moh. Yusuf Hasmin

<sup>1,2,3</sup> *Bagian Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Palu*

*(Email : nurhayatiatink@gmail.com)*

*(Email : Osgar.matompo@gmail.com)*

*(Email : yusufhasmin.yusuf@gmail.com)*

**ABSTRAK**

Tugas terpenting dari setiap instansi pemerintah termasuk BPN adalah memberikan pelayanan, karena pada dasarnya pembentukan instansi-instansi pemerintah ditujukan sebagai perangkat utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *Good Governance* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi dan Untuk mengetahui kendala yang dihadapi Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi dalam menerapkan prinsip *Good Governance* guna memberikan pelayanan pendaftaran sertifikat tanah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode empiris. Adapun hasil penelitian ini adalah upaya meningkatkan kualitas pelayanan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi, menerapkan beberapa prinsip-prinsip *good governance* di antaranya prinsip transparansi, prinsip pelayanan prima dan prinsip akuntabilitas dalam setiap pelayanan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi, Untuk menerapkan *good governance* dalam setiap pelayanan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi tidak selamanya berjalan dengan baik terdapat beberapa kendala dalam penerapan *good governance* yaitu diantaranya masih minimnya sumber daya manusia, Melekatnya stigma negatif dari masyarakat terkait pelaksanaan pelayanan sertifikat tanah serta Masih minimnya sarana dan prasarana Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi

**Kata Kunci :** Good governance, sertifikat tanah, pelayanan

**ABSTRACT**

*The most important task of every government agency including the BPN is to provide services, because basically the establishment of government agencies is intended as the main tool in providing services to the public. The purpose of this study was to determine the application of good governance in an effort to improve the quality of land certificate registration services at the Sigi Regency Land Office and to find out the obstacles faced by the Sigi Regency Land Office in applying the Good Governance principle to provide land certificate registration services. The method used in this study is empirical method. The results of this study are efforts to improve the quality of land certificate services at the Sigi Regency Land Office, applying*

*several principles of good governance, including the principle of transparency, the principle of excellent service and the principle of accountability in each land certificate service. at the Sigi Regency Land Office, to implement good governance in each land certificate service in the Sigi Regency Land Office does not always go well there are several obstacles in the implementation of good governance, including the lack of human resources, the sticky negative stigma from the community regarding the implementation of land certificate services and the lack of facilities and infrastructure of the Sigi Regency Land Office*

**Keywords :** *Good governance, land certificates, services*

## **PENDAHULUAN**

*Good Governance* merupakan suatu konsepsi tentang penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, demokratis, dan efektif sesuai dengan dasar atau landasan UUD NRI Tahun 1945 untuk membentuk suatu masyarakat yang makmur, sejahtera dan mandiri. *Good Governance* terkait erat dengan kontribusi, pemberdayaan, dan keseimbangan peran antara tiga pilarnya yaitu pemerintah, dunia usaha swasta, dan masyarakat.

Tugas terpenting dari setiap instansi pemerintah termasuk BPN adalah memberikan pelayanan, karena pada dasarnya pembentukan instansi-instansi pemerintah ditujukan sebagai perangkat utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu setiap instansi pemerintah memiliki fungsi dan tugas pokok yang dipengaruhi oleh prosedur dan kebijakan tertentu, sebagai usaha pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik secara kualitas maupun kuantitas sehingga pada akhirnya dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan. Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang tidak menghasilkan kesenjangan antara apa yang dilihat dan diharapkan oleh masyarakat dengan apa yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik seperti yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Pemerintah wajib untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang baik seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Namun hingga saat ini pelayanan publik yang ada di Indonesia masih cukup buruk.

Permasalahan-permasalahan birokrasi seperti pelayanan yang rumit, lambat, mahal, dan penuh dengan praktek KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) masih ada hingga sekarang dan sangat sulit untuk dihilangkan. Akibatnya, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik cenderung rendah. Menurut laporan akhir tahun yang diumumkan oleh Ombudsman tahun

2014-2016, BPN selalu turut melengkapi daftar 5 instansi yang paling sering dilaporkan kepada Ombudsman. Dari tahun 2014 hingga tahun 2016, persentase laporan pengaduan BPN cenderung selalu turun. Namun jika dilihat dari jumlah angkanya justru mengalami peningkatan sebesar 2 kali lipat, 160 jumlah laporan di tahun 2015, tiba-tiba meledak di tahun 2016 menjadi 365 laporan. Maraknya keluhan masyarakat akankinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi dalam memberikan pelayanan pendaftaran tanah kepada masyarakat, seperti kelambanan dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang berbelit-belit. Aspek lain yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi adalah masalah kepegawaian, yakni rendahnya kapabilitas, kompetensi, dan pengetahuan yang memadai dari aparatur sehingga hal ini membuat kualitas pelayanan publik menjadi tidak responsif, tidak berempati, tidak realibel dan tidak memiliki jaminan.

Untuk mencapai kualitas pelayanan yang demikian, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan yang tentunya merupakan perwujudan dari prinsip-prinsip *good governance*. Oleh karena itu, penulis memfokuskan menganalisis penerapan *good governance* dalam pelayanan publik.

Bertolak dari uraian dalam latar belakang masalah sebagaimana dikemukakan diatas, maka penulis dapat merumuskan pokok-pokok permasalahan yang akan dikaji dalam tulisan ini sebagai berikut 1). Bagaimanakah penerapan *Good Governance* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi ? 2). Kendala Apakah yang dihadapi Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi dalam menerapkan prinsip *Good Governance* guna memberikan pelayanan pendaftaran sertifikat tanah?

## **METODE PENELITIAN**

Untuk menjawab permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan tipe penelitian hukum *empiris*, karena ruang lingkup penelitian adalah melakukan studi hukum dalam praktek yang selalu dibingkai dengan doktrin-doktrin hukum. Pendekatan yuridis dilakukan dengan menggunakan ketentuan-ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia, baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder dan juga menggunakan pendapat para

ahli di bidang hukum, terutama yang berkaitan dengan masalah penelitian. Penelitian ini juga didukung dengan pendekatan normatif dengan cara meneliti bahan pustaka dengan mempelajari dan menelaah teori-teori, konsep-konsep serta peraturan yang berkaitan dengan permasalahan. Lokasi penelitian penulis pada kantor Pertanahan Kabupaten Sigi Provinsi Sulawesi Tengah. Penulis memilih lokasi tersebut sebagai tempat penelitian karena lokasi yang dimaksud juga tersedia data-data yang dibutuhkan untuk penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang mengurus sertifikat tanah dan pegawai kantor pertanahan Kabupaten Sigi. Sampel dalam penelitian ini adalah sebahagian diambil secara proporsional sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dengan demikian jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang yang dijadikan informan. Teknik penentuan sampel yaitu *non-random sampling* atau non acak. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Pola analisis data dalam penelitian ini didasarkan pada metode kualitatif, yakni melalui penafsiran secara kualitatif terhadap data yang terkumpul baik data primer maupun data sekunder. *Analisis kualitatif* yang bersifat *deskriptif analistis* ini dalam kegiatan analisisnya bertitik dari analisis *yuridis normatif*

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Penerapan *Good Governance* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi**

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* untuk menciptakan pemerintahan yang baik salah satunya melalui sistem pelayanan publik yang akuntabel. Pelayanan Publik saat ini memiliki berbagai kelemahan seperti kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, kurang birokratis, kurang mau mendengar keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat serta kurang inefisien. Sementara itu, dari sisi kelembagaan, kelemahan utama sistem pelayanan publik adalah terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut mengakibatkan pelayanan yang diberikan penuh dengan birokrasi yang berbelit-belit serta tidak terkoordinasi. Melihat kompleksitas masalah dan implikasinya terhadap pengembangan praktik *good governance*, maka pemberian prioritas pada pembenahan kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan publik menjadi langkah awal yang sangat strategis. Hal ini merupakan usaha pemerintah untuk

memenuhi kebutuhan masyarakatnya baik secara kualitas maupun kuantitas sehingga pada akhirnya dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.

Hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Herlina Lawasa selaku Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi yang mengatakan bahwa:

*“Kepuasan masyarakat dalam mengurus sertifikat tanahnya di kantor pertanahan Kabupaten Sigi dapat dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan pegawai kami, maka dari itu kualitas dalam memberikan pelayanan ini yang selalu saya evaluasi agar dapat memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat yang mengurus sertifikat tanah di Kabupaten Sigi”*

Berdasarkan hasil penelitian dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi, penulis menemukan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan sertifikat tanah terhadap masyarakat, Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi telah menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam setiap pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, hal tersebut dapat terlihat dari :

### **1. Penerapan Prinsip Transparansi**

Secara konseptual, transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Transparansi secara umum adalah sebagai penjamin kebebasan dan hak masyarakat untuk mengakses informasi yang bebas didapat, siap tersedia dan akurat yang berhubungan dengan pengelolaan rumah tangga di pemerintah daerah mereka sehingga akan menyebabkan terciptanya pemerintahan daerah yang baik dan memikirkan kepentingan masyarakat.

Transparansi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi adalah terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan informasi secara memadai dan mudah dimengerti. Penerapan transparansi pelayanan dapat dilihat dari pengaturan persyaratan dan kejelasan informasi yang disediakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi, di antaranya adalah dengan membuat bagan prosedur pengurusan Sertifikat Tanah dan ditempelkan di depan loket pelayanan pendaftaran tanah. Sebagaimana hasil wawancara penulis dengan Bapak Abidin selaku pemohon untuk mengurus penerbitan sertifikat tanah mengatakan bahwa:

*“Kami sangat merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan dimana, untuk melihat prosedur pelayanan pengurusan sertifikat tanah sudah dapat dilihat di depan loket pelayanan berupa banner pengumuman yang berisi prosedur penerbitan sertifikat tanah, sehingga kami dapat dengan mudah mengetahui prosedur-prosedur apa yang harus kami lakukan dalam mengurus kelengkapan pengurusan sertifikat tanah.”*

## **2. Pelayanan Prima**

Pelayanan prima (*excellent service*) adalah salah satu dambaan masyarakat sebagai *stakeholder* terhadap sebuah pelayanan yang akan diberikan pemerintah dalam hal ini adalah Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi. Untuk menciptakan pelayanan prima dalam penerbitan sertifikat tanah, maka berdasarkan pada Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2009 tentang LARASITA Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia maka secara resmi LARASITA diterapkan di seluruh kantor Badan Pertanahan Nasional.

LARASITA (Layanan Rakyat Sertifikat Tanah) merupakan sebuah program baru dari Kantor Badan Pertanahan Nasional. Adapun yang menjadi fokus dari program ini adalah memberikan kepastian hukum dalam proses serta memudahkan bagi masyarakat yang hendak melakukan sertifikasi tanah, sekaligus memotong mata rantai pengurusan Sertifikat tanah dan meminimalisir biaya pengurusan. LARASITA dibangun dan dikembangkan untuk mewujudkan amanat pasal 33 ayat (3) UUD NRI Tahun 1945, Undang-Undang Pokok Agraria serta seluruh peraturan perundang-undangan di bidang pertanahan. Pengembangan LARASITA berangkat dari kehendak dan motivasi untuk mendekatkan Kantor Pertanahan dengan masyarakat, sekaligus mengubah paradigma pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Kantor Pertanahan dari menunggu atau pasif menjadi aktif atau proaktif. Hal ini dipertegas oleh Ibu Herlina Lawasa selaku Kepala Kantor Pertanahan Sigi yang mengatakan bahwa:

*“Larasita memiliki program pelayanan bergerak yang disebut jemput bola, layanan ini petugas BPN turun kelapangan melakukan pelayanan sehingga masyarakat tidak jauh-jauh ke Kantor Pertanahan mengurus sertifikat. Hal ini menandakan kalau pelayanan ini sudah sangat dekat dengan masyarakat.”*

## **3. Akuntabilitas**

Akuntabilitas pelayanan pertanahan idealnya akan memperjelas kepemilikan hak atas tanah melalui bukti kepemilikan hak atas tanah yang dikeluarkan oleh Kantor Pertanahan yakni berupa sertifikat hak atas tanah. lahirnya sertifikat hak atas tanah ini bersumber dari adanya alas hak yang berupa rincik ataupun akta-akta di bidang pertanahan sebagai akibat dari adanya perbuatan hukum seperti jual beli, tukat menukar, hibah, waris dan lain-lain. Tidak adanya

akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka akan berdampak pada bukti kepemilikan tanah seperti munculnya sertifikat tanah.

Berdasarkan hasil penelitian penulis di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi sampai dengan penelitian ini, penulis belum menemukan adanya bukti kepemilikan dalam hal ini sertifikat ganda yang terjadi di kantor pertanahan kabupaten sigi, artinya ini mengindikasikan bahwa prinsip akuntabilitas yang dimiliki setiap pegawai di kantor pertanahan Kabupaten Sigi sangat baik, kita dapat membayangkan jika para pegawai di Kantor pertanahan tidak memiliki tanggungjawab terhadap pekerjaan yang diberikan kepada mereka maka pasti pelayanan sertifikat hak tanah pasti tidak berjalan dengan baik.

Selain program LARASITA, Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi juga telah menggunakan sistem pelayanan yang berbasis komputer melalui Komputerisasi Kantor Pertanahan yang sering disebut *KKP Web*. *KKP Web* merupakan aplikasi yang memanfaatkan teknologi komputer dan internet dalam pengoperasiannya. Aplikasi ini bukan merupakan *software*, sehingga tidak perlu *install* terlebih dahulu sebelum digunakan. Selain itu, dibutuhkan koneksi internet dan *browser*, seperti IE, Mozilla, Opera, dan lain-lain untuk mengakses aplikasi ini. *User* harus mengisi ID pemakai beserta *password*-nya untuk menjalankan aplikasi *KKP Web* dengan cara mengakses <http://kkp.bpn.go.id/kkpwebui/>. Awal pelaksanaan *KKP Web* tidak terlalu menyulitkan pegawai dalam mengoperasikannya karena sebelumnya Kantor Pertanahan Kota Mojokerto telah menjalankan sistem komputerisasi *KKP Desktop* yang penerapannya hampir sama dengan *KKP Web*, hanya perbedaannya pada letak *server*-nya. *Server KKP Desktop* berada di kantor pertanahan masing-masing, sedangkan *KKP Web server*-nya berada di Pusdatin. Selain itu, pada tahap awal penerapan *KKP Web* ini dilakukan pendampingan atau pelatihan oleh pegawai dari Pusdatin BPN RI.

## **2. Kendala Yang Dihadapi Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi Dalam Menerapkan Prinsip *Good Governance* Bidang Pelayanan Pendaftaran Sertifikat Tanah**

Untuk mewujudkan prinsip *good governance* di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi yang salah satu tugasnya memberikan pelayanan dalam hal penerbitan sertifikat tanah kepada masyarakat agar dapat transparan, akuntabel dan pelayanan prima maka Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi menggunakan sistem LARASITA (Layanan Rakyat Sertifikat Tanah). Namun, pada perjalanannya Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi sebagai unit pelayanan, berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan narasumber, penulis menemukan beberapa kendala dalam

penerapan *good governance* dalam upaya meningkatkan pelayanan sertifikat tanah yaitu diantaranya:

### **1. Masih Minimnya Sumber Daya Manusia**

Dalam suatu organisasi, sumber daya manusia (selanjutnya disingkat SDM) bukan hanya sebagai alat dalam produksi tetapi memiliki peran penting dalam kegiatan produksi suatu organisasi. Kedudukan SDM saat ini bukan hanya sebagai produksi tetapi juga sebagai penggerak dan penentu berlangsungnya proses produksi dan segala aktivitas organisasi. SDM memiliki andil besar dalam menentukan maju atau berkembangnya suatu organisasi. Oleh karena itu, kemajuan suatu organisasi ditentukan pula bagaimana kualitas dan kapabilitas SDM di dalamnya.

Organisasi yang dimaksud tidak terkecuali Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi yang sama-sama memerlukan SDM yang berkualitas dan memiliki kapabilitas dalam memberikan pelayanan sertifikat tanah kepada masyarakat. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan sertifikat tanah dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* maka sangat diperlukan SDM yang mampu memahami bagaimana menciptakan metode pelayanan maksimal sehingga dicapai pelayanan prima dengan berdasarkan prinsip-prinsip *good governance*.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Roni Tejalesmana selaku Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi mengatakan bahwa:

*“saat ini secara kuantitas kami memiliki cukup pegawai namun secara kualitas kami masih kekurangan pegawai yang memiliki keterampilan khusus seperti misalnya dalam hal pengoperasian sistem Layanan Rakyat Sertifikat Tanah (LARASITA) dimana kami hanya memiliki satu orang operator untuk melaksanakan pengoperasian sistem layanan tersebut, hal ini tentunya tidak seimbang dengan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dengan sistem tersebut idealnya operator sistem tersebut harus 3 (tiga) orang sehingga dapat mempercepat proses layanan sertifikat kepada masyarakat khususnya masyarakat di Kabupaten Sigi”*

Berdasarkan hasil wawancara penulis di atas terlihat bahwa SDM sebagai faktor pertama dan utama dalam proses pembangunan dan pencapaian tujuan organisasi. Apabila di dalam organisasi sudah memiliki modal besar, teknologi canggih, sumber daya alam melimpah namun tidak ada sumber daya manusia yang dapat mengelola dan memanfatkannya maka tidak akan mungkin dapat meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh sebab itulah pentingnya peran SDM dalam organisasi itu sangat diperlukan sebagai unsur utama dan unsur

pengendali keberhasilan organisasi sehingga prinsip-prinsip *good governance* dapat terlaksana dengan baik.

## **2. Melekatnya stigma negatif dari masyarakat terkait pelaksanaan pelayanan sertifikat tanah**

Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi merupakan instansi vertikal yang tidak lepas dari proses reformasi birokrasi, karena Kantor Pertanahan merupakan instansi yang bersentuhan langsung (ujung tombak) dalam memberikan pelayanan di bidang pertanahan kepada masyarakat. Prinsip-prinsip *good governance* menjadi landasan berpijak bagi semua instansi pemerintah baik instansi horizontal maupun instansi vertikal. Tujuannya tidak lain adalah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Sebagaimana hasil wawancara penulis dengan Bapak Wayan selaku masyarakat yang ingin mengurus sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi mengatakan bahwa:

*“kami masih merasakan kesulitan dalam pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan ini, karena pelayanan yang diberikan terkesan bertele-tele dan memakan waktu, ini saja saya menunggu sudah 2 jam untuk pengurusan sertifikat tanah dan ketika dilayani saya disuruh melengkapi beberapa persyaratan lagi hal ini tentunya sangat menyita waktu saya,”*

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Roni Tejalesmana selaku Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi mengatakan bahwa:

*“Ketika kami melakukan pembenahan terdapat semua elemen di kantor kami agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, namun masih ada saja masyarakat yang memandang bahwa pelayanan yang kami berikan berbelit-belit dan bertele-tele padahal kami melaksanakan ketentuan yang diamanatkan di dalam peraturan perundang-undangan terkait dengan mekanisme dan biaya pengurusan sertifikat tanah. bahkan masih ada masyarakat yang menginginkan prosedur spesial dalam artian ingin dipercepat prosesnya sehingga mereka menawarkan sejumlah uang kepada pegawai,”*

## **3. Masih minimnya sarana dan prasarana Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi**

Kantor Pertanahan Kabupaten sigi dimana secara kuantitas sumber daya manusia cukup memadai namun tidak di tunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai misalnya terkait dengan alat yang digunakan untuk mengukur tanah yang sampai saat ini masih sangat kurang. Sebagaimana hasil wawancara penulis dengan Ibu Herlin Lawasa selaku Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi mengatakan bahwa:

*“kami sangat membutuhkan penambahan alat untuk digunakan mengukur tanah milik masyarakat karena sampai saat ini kami hanya menggunakan alat seadanya dan tentunya ini merupakan salah satu penghambat kerja kami dilapangan, yang tadinya*

*pekerjaan bisa diselesaikan dengan cepat namun karena kurangnya alat maka selesainya pun memakan waktu yang lama”*

Untuk menciptakan keberhasilan dalam bekerja, kantor harus menjamin dan menyediakan fasilitas-fasilitas yang menunjang keberhasilan pegawai dalam bekerja. Hal ini disebabkan karena tenaga kerja saja tidak cukup untuk melakukan sebuah kegiatan kantor, tetapi harus di dukung dengan adanya fasilitas agar pencapaian kerja pegawai sesuai dengan yang diinginkan. Fasilitas kantor ini terdiri dari dua yaitu sarana dan prasarana. Kondisi seperti ini sudah pasti akan menimbulkan keterlambatan dalam menginput dan mengeluarkan output data perusahaan. Padahal dewasa ini di perlukan kecepatan dan ketepatan dan hasil kualitas kerja yang maksimal dari kantor atau perusahaan. Maka dari itu, kantor atau perusahaan harus sangat memperhatikan tentang pentingnya sarana dan prasarana dengan kelengkapannya agar pencapaian kerja karyawan menghasilkan hasil yang sangat memuaskan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut : 1). Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi, menerapkan beberapa prinsip-prinsip *good governance* di antaranya prinsip transparansi, prinsip pelayanan prima dan prinsip akuntabilitas dalam setiap pelayanan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi, sehingga kualitas pelayanan sudah sangat baik karena tujuan penerapan prinsip *good governance* adalah untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. 2). Untuk menerapkan *good governance* dalam setiap pelayanan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi tidak selamanya berjalan dengan baik terdapat beberapa kendala dalam penerapan *good governance* yaitu diantaranya Masih Minimnya Sumber Daya Manusia, Melekatnya stigma negatif dari masyarakat terkait pelaksanaan pelayanan sertifikat tanah serta Masih minimnya sarana dan prasarana Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi.

Saran yang direkomendasikan peneliti Untuk menerapkan prinsip *good governance* secara baik maka sebaiknya pimpinan Kantor Pertanahan harus senantiasa meminta laporan-laporan yang jelas mengenai tugas yang dibebankan kepada pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi agar timbul rasa tanggungjawab pegawai atas tugas-tugas yang telah diberikan. Dan Untuk menciptakan kepuasan pelayanan bagi masyarakat sebaiknya pemerintah memberikan kesempatan

kepada pegawai-pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan baik yang bersifat teknis maupun non teknis dengan harapan, terciptanya tenaga kerja yang terampil dan ramah selanjutnya akan menciptakan kepuasan pelayanan bagi masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dwipayana. 2003. *Membangun Good Governance*. Raja Grafindo Pustaka, Jakarta
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Ridwan, Juniarso., dan Sudrajat, Achmad Sodik. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Nuansa, Bandung.
- Sinambela, L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, Jakarta
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance; Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia