

ABSTRAK

AMELIA ANDINI, 2022. Kebijakan Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur Terhadap Pelayanan Publik. Pembimbing I. Drs. H. Ridhwan, SH. MH.. Pembimbing II. Ariza Umami, SH. MH.

Salah satu pelayanan publik yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Lampung Timur. Badan Pertanahan ini memberikan pelayanan pada kepengurusan sertifikat tanah. Badan Pertanahan Nasional atau disebut dengan BPN adalah Lembaga Pemerintah non departemen yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Presiden serta dipimpin oleh seorang Kepala (sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional). Permasalahan dari skripsi ini adalah: a. Bagaimana kebijakan Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur terhadap layanan publik?. b. Apa saja kendala di dalam melaksanakan kebijakan Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur terhadap layanan publik?.

Pendekatan masalah yang penulis lakukan dengan menggunakan pendekatan yuridis empiris, yaitu survey lapangan dan melakukan teknik wawancara, juga penulis melakukan pendekatan secara normative, melalui buku-buku, undang-undang, literatur dan sebagainya.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat penulis simpulkan: 1. Kantor Pertanahan Lampung Timur untuk meningkatkan pelayanan pertanahan, antara lain adalah melakukan kebijakan perbaikan lingkungan kerja dengan mengfungsikan loket pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Kepala BPN Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010, perbaikan sistem administrasi, dengan cara peraturan tersebut harus dijabarkan sesuai dengan kondisi Kantor Pertanahan Lampung Timur. 2. Faktor penghambat meliputi sumber daya manusia di Kantor Pertanahan Lampung Timur yang masih terbatas, sarana penyimpanan buku warkah tanah atau arsip yang kurang memadai, masih kurangnya koordinasi dengan pihak terkait yaitu kelurahan sehingga menghambat proses pemberian layanan pada pemohon di Kantor Pertanahan Lampung Timur, jumlah pegawai yang sedikit dan harus merangkap mengerjakan tugas lain yang bukan bagiannya.

Saran: 1. Aparat dalam melaksanakan tugas perlu mendapatkan perhatian dari unsur pimpinan agar kinerja pelayanan kantor pertanahan dapat berjalan lebih baik. Perlunya ditingkatkan kesadaran akan tugas dan tanggung jawab aparat, melalui penekanan pada keteguhan hati nurani dan kepekaan aparat dalam berinteraksi dengan masyarakat. Keutuhan nilai moral, disingkirkannya sikap egosektoral serta ketegasan sikap aparat dalam melaksanakan tugas-tugasnya harus lebih ditekankan kembali, sehingga tidak perlu terjadi diskriminasi dan budaya uang jasa pada pelayanan sertifikat tanah. 2. Dalam pelaksanaan pelayanan hendaknya Kantor Pertanahan Lampung Timur benar-benar konsisten berdasarkan pada peraturan yang berlaku. Kantor Pertanahan Lampung Timur memberikan pelayanan yang memuaskan kepada klien secara ikhlas dan sadar bahwa tugas aparat adalah melayani masyarakat sesuai dengan bidang dan kemampuannya.