

INOVASI PELAYANAN PUBLIK KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN GRESIK MELALUI RUMAH LAYANAN PERTANAHAN TERPADU DI DESA WOTAN KECAMATAN PANCENG KABUPATEN GRESIK

Lilik Mahmudah

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Email: lilikmahmudah067@gmail.com

Dra. Meirinawati, M. AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Email: meirinawati91@yahoo.co.id

Abstrak

Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik merupakan salah satu instansi pemerintahan non kementerian di Indonesia yang memberikan pelayanan di bidang pertanahan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik melakukan sebuah inovasi pelayanan, salah satunya dengan mendirikan Rumah Layanan Pertanahan Terpadu di Desa Wotan. Inovasi ini dilatarbelakangi jauhnya jarak yang harus ditempuh masyarakat di desa untuk datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan Inovasi Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik melalui Rumah Layanan Pertanahan Terpadu di Desa Wotan Kecamatan Panceng Kabupaten Gresik.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif kualitatif, sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Fokus yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *triability*, *observability*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik melalui Rumah Layanan Pertanahan Terpadu di Desa Wotan Kecamatan Panceng mampu menjawab kebutuhan masyarakat, khususnya masyarakat Desa Wotan. Pada atribut *relative advantage* ditunjukkan dimana masyarakat Desa Wotan tidak perlu jauh-jauh ke pusat kota Kabupaten Gresik untuk pendaftaran sertifikat dan pembayaran PBB. *Compatibility* inovasi-inovasi sebelumnya yang dilakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik dilakukan di kantor, tetapi kali ini di desa. *Complexity* terkait mekanisme dan prosedur tidak ada kerumitan, justru dalam persyaratan pendaftaran sertifikat dipermudah. *Triability* inovasi yang dilakukan telah melalui proses uji coba dan setelahnya beberapa kali dilakukan sosialisasi, akan tetapi dalam hal ini pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik kurang proaktif dalam memperkenalkan inovasi ini kepada masyarakat. *Observability* dalam hal ini inovasi dapat dikatakan mudah diamati dan berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat Desa Wotan.

Kata Kunci: Layanan, Pertanahan Terpadu.

Abstract

Land Office of Gresik Regency is one of the non-ministerial government agencies in Indonesia that provides services in the field of land. To improve its service quality, Land Office of Gresik Regency does a service innovation, one of them is by building an Integrated Land Services in the village of Wotan. The reason behind this innovation is because the distance that must be taken by Wotan villagers to reach the Land Office of Gresik Regency is way too far. The purpose of this study is to describe the Land Office of Gresik Regency's public service innovation through Integrated Land Services House in the village of Panceng Sub-district Wotan Gresik Regency.

The type of research used for this study is descriptive research with qualitative approach, while data analysis techniques used is data reduction, data display, conclusion drawing and verification. The focus of research used in this study is *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *triability*, *observability*.

The results of research show that the Land Office of Gresik Regency's public service innovation through Integrated Land Services House in the village of Panceng sub-district of Wotan is able to answer the needs of the public, especially for Wotan villagers. On *relative advantage* attribute, it shows that the Wotan villagers don't need to come all the way to the center of Gresik Regency anymore for certificate registration and the payments of property tax. *Compatibility* attribute shows that Land Office of Gresik Regency's previous innovations had always be done in the office, but this time they do it in the village. *Complexity* attribut shows there is no difficulty that

Wotan villagers feel related to mechanisms and procedures, otherwise in terms of the certificate registration is easy to be done. Triability attribute shows that the innovation has been done through a process of trial and then socialization is carried out for several times, however in this case Land Office of Gresik Regency less proactive in introducing innovations to the public. Observability attribute shows that this innovation can be easily observed and run in accordance with the will of the people of Wotan village.

Keywords: Service, Integrated Land.

PENDAHULUAN

Melayani kepentingan masyarakat merupakan salah satu tugas utama bagi instansi-instansi pemerintah terkait pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pendoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk dan macam kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik atau instansi pemerintah dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan atau masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait. Seiring perkembangan jaman, kebutuhan masyarakat akan jasa maupun pelayanan administrasi turut meningkat. Dimana masyarakat menginginkan sebuah pelayanan yang cepat dan tepat. Keinginan masyarakat tersebut, membuat instansi-instansi pemerintah saling berlomba memberikan pelayanan yang terbaik dengan berbagai bentuk dan macam inovasi pelayanan. Suwarno (2008: 11) menjelaskan inovasi dapat hadir dalam berbagai wujud, antara lain wujud pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan yang baru. Sebuah produk baik berupa barang atau jasa dapat dikatakan sebagai produk inovatif apabila dipandang baru dimata pasarnya atau masyarakat, namun produk tersebut bisa dikatakan baru hanya pada wilayah tertentu saja karena produk tersebut sebelumnya telah ada pada wilayah tertentu. Dengan dilakukan inovasi pelayanan dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan yang akan didapatkan oleh masyarakat, sehingga citra instansi publik oleh masyarakat dapat dikatakan baik, tidak ada lagi keluhan yang disampaikan masyarakat mengenai buruknya.

Salah satu instansi pemerintahan dilingkungan Kabupaten Gresik yang melakukan inovasi pelayanan publik yaitu Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. Ada banyak inovasi pelayanan yang telah dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik yaitu *Weekend Service*, Larasita, Program 70-70, Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) dan inovasi yang terbaru yaitu dengan mendirikan Rumah Layanan Pertanahan Terpadu

yang terletak di Desa Wotan, Kecamatan Panceng, Kabupaten Gresik.

Kegiatan pelayanan di Rumah Layanan Pertanahan Terpadu dilakukan berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan, dimana kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik tidak hanya dilakukan di kantor oleh petugas kantor saja, melainkan dilakukan sebuah inovasi pelayanan yang dilakukan di desa. Keberadaan Rumah Layanan Pertanahan Terpadu di Desa Wotan hanya ada satu dan pertama di Indonesia, sehingga dijadikan sebagai pilot project pelayanan administrasi pertanahan terpadu. Rumah Layanan ini diresmikan pada 10 Januari 2016, tempat layanan ini disebut sebagai Rumah Layanan Pertanahan Terpadu karena pelayanan yang diberikan tidak hanya pendaftaran sertifikat tanah saja, tetapi juga melayani pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.

Rumah Layanan Pertanahan Terpadu didirikan dengan alasan untuk memperpendek jarak antara masyarakat dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, dimana agar masyarakat yang berada di desa terpencil tidak perlu untuk jauh-jauh datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik yang berada dipusat kota. Rumah Layanan Pertanahan Terpadu sengaja didesain sebagai tempat pelayanan yang berbasis partisipasi masyarakat. Bentuk partisipasi tersebut terbukti dengan keberadaan 2 (dua) pegawai yang ada di Rumah Layanan Pertanahan Terpadu yang berasal dari masyarakat Desa Wotan. Dua pegawai tersebut mendapatkan pelatihan atau diklat yang bersangkutan dengan kegiatan pertanahan.

Perancang Rumah Layanan Pertanahan Terpadu di Desa Wotan sendiri berasal dari Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, yang terlebih dahulu diajukan ke Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Timur, baru setelahnya diajukan kepada Kementrian Agraria dan Tata Ruang. Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik yang merupakan perancang dari Rumah Layanan Pertanahan Terpadu mengeluarkan dana sendiri dalam proses pendirian maupun kegiatan pelayanan

yang dilakukan, akan tetapi biaya yang dikeluarkan hanya berupa perlengkapan sarana dan prasarana yang ada. Dalam penggunaan tempat pun, Rumah Layanan Pertanahan Terpadu ini menggunakan satu ruangan Kantor Desa Wotan yang tidak terpakai.

Alasan lain pendirian Rumah Layanan Terpadu dibidang Pertanahan disebabkan sulitnya dalam proses pendaftaran tanah, permasalahan tersebut timbul karena perbedaan data dalam beberapa peta tanah yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan dengan desa (Sumber: <http://news.unair.ac.id/>, diakses 11 September 2016). Setelah adanya Rumah Layanan permasalahan tersebut diatasi melalui program Inventarisasi Penguasaan, Pemilikan, Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah (IP4T). Tujuannya untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan sertipikat tanah, salah satunya dengan pemetaan bidang tanah. Karena untuk menentukan batas-batas tanah milik warga desa, harus berdasarkan pada peta dari Kementerian yang sudah teruji dan akurat, karena kebijakan ini untuk menghindari kesimpang siuran data yang ada (Sumber: <http://gresikkab.go.id/berita/>, diakses 11 September 2016). Dari seluruh bidang tanah di Desa Wotan yang dilakukan pemetaan, masih banyak bidang tanah yang belum bersertifikat. Keberadaan Rumah Layanan Pertanahan Terpadu yang seharusnya dapat mempermudah dalam pembuatan sertifikat, tidak membuat warga untuk segera mendaftar pembuatan sertifikat tanah. Hingga saat ini hanya ada beberapa warga yang mendaftar pembuatan sertifikat tanah, yaitu sebanyak 40 bidang tanah. Rendahnya tingkat partisipasi masyarakat membuat tidak berjalannya dengan baik kegiatan pelayanan di Rumah Layanan Pertanahan Terpadu di Desa Wotan, hal tersebut disebabkan karena masyarakat tidak segera untuk mendaftarkan bidang tanah yang mereka miliki untuk dibuatkan sertifikat.

Berdasarkan uraian diatas, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dan penulisan skripsi dengan judul **“Inovasi Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik melalui Rumah Layanan Pertanahan Terpadu di Desa Wotan Kecamatan Panceng Kabupaten Gresik.”**

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian Inovasi Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik melalui Rumah Layanan Pertanahan Terpadu di Desa Wotan Kecamatan

Panceng Kabupaten Gresik yaitu dengan wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan pendekatan kualitatif model interaktif Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2015: 338) yaitu *data collection, data reduction, data display, conclusion drawing and verification.*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Terjadi beberapa permasalahan yang timbul dalam kegiatan pelayanan yang dilakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, permasalahan tersebut antara lain yaitu jauhnya jarak yang harus ditempuh masyarakat yang berada di desa terpencil untuk datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, khususnya disini masyarakat desa yang berada pada Gresik bagian Utara dan Selatan, karena Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik yang terletak pada pusat atau tengah-tengah kota Kabupaten Gresik. Selain itu pula permasalahan lain yang terjadi yaitu terdapat perbedaan peta bidang tanah yang dimiliki desa dengan Kantor Pertanahan.

Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik melakukan sebuah inovasi yaitu dengan mendirikan Rumah Layanan Pertanahan Terpadu yang berada di Desa Wotan. Rumah Layanan Pertanahan Terpadu ini melayani dalam bidang administrasi pertanahan, yaitu pendaftaran sertifikat dan pembayaran pajak bumi dan bangunan. Rumah Layanan Pertanahan Terpadu di Desa Wotan ini memberikan pelayanan dari hari Senin sampai dengan hari Jumat, pada pukul 08.00 WIB sampai dengan 12.00 WIB. Untuk melihat sejauh mana inovasi yang dilakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik melalui Rumah Layanan Pertanahan Terpadu di Desa Wotan Kecamatan Panceng Kabupaten Gresik, peneliti menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers. Menurut Rogers dalam Suwarno (2008: 17), ada 5 (lima) atribut yang dapat digunakan untuk melihat inovasi pelayanan publik, yaitu:

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Pada atribut inovasi *relative advantage* diketahui bahwa Inovasi Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik melalui Rumah Layanan Pertanahan Terpadu di Desa Wotan memiliki keunggulan. Manfaat yang didapatkan masyarakat Desa Wotan dengan hadirnya Rumah Layanan ini yaitu didekatkan dengan kegiatan pelayanan dibidang pertanahan, baik dalam pendaftaran sertifikat dan pembayaran pajak bumi dan bangunan.

Jarak yang dekat tentu menguntungkan masyarakat, bila kurang berkas persyaratan

pendaftaran sertifikat tidak perlu jauh-jauh untuk melengkapinya dan tidak memerlukan biaya untuk transportasi. Selain itu biaya pendaftaran sertifikat lebih murah dan persyaratan pun lebih dipermudah, dimana pemohon tidak perlu melengkapi akte jual beli atau akte hibah.

Keunggulan yang dimiliki inovasi yang dilakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik melalui Rumah Layanan Pertanahan Terpadu di Desa Wotan ini hanya ada satu dan pertama di Indonesia, sehingga inovasi ini dijadikan sebagai pilot project pelayanan administrasi dibidang pertanahan. Rumah Layanan ini disebut sebagai tempat yang terpadu, karena pelayanan yang diberikan mencakup pendaftaran sertifikat tanah dan pembayaran pajak bumi bangunan.

Selama melakukan kegiatan pelayanan yang dilakukan di Rumah Layanan Pertanahan Terpadu masyarakat belum pernah merasakan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan mereka, karena dua petugas yang ada selalu bersifat ramah kepada mereka, bahkan cenderung sangat membantu. Selain itu petugas Rumah Layanan pun dengan sabar menjelaskan kepada masyarakat terkait persyaratan yang harus dilengkapi, sifat masyarakat yang cenderung kurang memahami dan sulit diarahkan tetapi petugas berusaha menjelaskan hingga pemohon tersebut paham.

2. *Compatibility* atau Kesesuaian

Dasar dari inovasi yang dilakukan yaitu dengan memperhatikan inovasi yang dilakukan sebelumnya. Inovasi yang dilakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik melalui Rumah Layanan Pertanahan Terpadu di Desa Wotan ini, memiliki perbedaan dari inovasi yang dilakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik sebelumnya. Dimana inovasi yang dilakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik sebelumnya dilakukan di kantor, sedangkan inovasi kali ini dilakukan sebuah pelayanan di desa dengan mendirikan Rumah Layanan Pertanahan Terpadu.

Perbedaan lainnya terdapat pada segi biaya yang dikeluarkan dalam pendaftaran sertifikat tanah. Hal tersebut terjadi karena adanya perbedaan dalam kelengkapan syarat pendaftaran sertifikat tanah berupa akte jual beli atau pun akte hibah. Dimana pemohon yang datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten

Gresik tentu akan mengeluarkan biaya yang cukup mahal dalam pengurusan akte, karena pemohon harus melegalkan ke notaris.

Biaya yang dikeluarkan masyarakat Desa Wotan bila ingin mendaftar sertifikat di Rumah Layanan Pertanahan Terpadu disebut sebagai biaya swadaya masyarakat, dimana biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat sendiri, akan tetapi tidak sebesar biaya yang dikeluarkan saat mendaftar ke Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. Perbandingan biaya-nya yaitu 1 (satu) hektar tanah yang bila pemohon mengurus sertifikat secara langsung ke Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik akan menghabiskan biaya sebesar 4 (empat) juta maka bila diurus di Rumah Layanan Pertanahan Terpadu akan menghabiskan hampir setengahnya.

Meski biaya telah ditekan sedemikian mungkin tidak membuat masyarakat antusias dalam pendaftaran sertifikat tanah, sampai 1 (satu) tahun berdirinya Rumah Layanan Pertanahan Terpadu dari 2800 bidang tanah yang ada di Desa Wotan hanya ada 18 (delapan belas) orang yang mengajukan pembuatan sertifikat tanah. Melihat keadaan tersebut membuat pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik memutuskan agar seluruh bidang tanah di Desa Wotan yang belum bersertifikat diikutkan Program Nasional Agraria.

3. *Complexity* atau Kerumitan

Sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan pada umumnya tidak menjadi masalah penting. Adanya inovasi yang dilakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik melalui Rumah Layanan Pertanahan terpadu di Desa Wotan ini, dari segi prosedur dan mekanisme yang harus dilakukan dalam pendaftaran sertifikat tanah dan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan antara yang dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik dan Dinas Pendapatan Kabupaten Gresik masih sama dengan apa yang harus dilakukan saat melakukannya di Rumah Layanan Pertanahan Terpadu, hal mendasar yang membedakan terletak pada tempat pelayanan.

Prosedur dan mekanisme dalam pendaftaran sertifikat memang sama, tetapi bila masyarakat mendaftar ke Rumah Layanan Pertanahan Terpadu akan dipermudah dalam

hal persyaratan, dimana pemohon tidak perlu melengkapi akte jual beli atau akte hibah. Perbedaan persyaratan yang harus dilengkapi tentu saja mempermudah pemohon yang mendaftarkan sertifikat tanah di Rumah Layanan Pertanahan Terpadu, dengan adanya perbedaan itu pemohon merasa bila kendala yang dirasakan dalam kelengkapan berkas dirasa berkurang atau bahkan ada sebagian pemohon yang merasa tidak ada kendala yang berarti dalam kelengkapan berkas.

4. *Triability* atau Kemungkinan dicoba

Inovasi yang dilakukan telah melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak dapat merasakan keuntungannya. Inovasi pelayanan publik Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik melalui Rumah Layanan Pertanahan Terpadu telah melakukan proses uji coba terkait prosedur yang akan dilakukan saat pendaftaran sertifikat tanah. Uji coba yang dilakukan berupa apa yang harus dilakukan dan persyaratan yang harus dilengkapi pemohon saat mengurus pendaftaran sertifikat di Rumah Layanan. Uji coba yang dilakukan memang melibatkan masyarakat Desa Wotan, tetapi keterlibatan masyarakat bukan seluruh masyarakat yang ada di Desa Wotan, melainkan perwakilan pada setiap Rukun Tetangga. Dalam pelaksanaan uji coba, masyarakat merasa antusias dengan kegiatan pelayanan administrasi pertanahan di desa mereka. Akan tetapi, hal tersebut berbanding terbalik dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan yang dilakukan setelah peresmian Rumah Layanan Pertanahan Terpadu.

Bukan hanya uji coba saja yang dilakukan, setelah peresmian Rumah Layanan juga dilakukan beberapa kali sosialisasi, pihak yang terlibat pun sama dengan pelaksanaan uji coba dan tidak melibatkan masyarakat diluar Desa Wotan. Hal tersebutlah yang membuat masyarakat sekitar Desa Wotan yang memiliki bidang tanah di Desa Wotan tidak segera mendaftarkan sertifikat tanah mereka.

Selain keterlibatan masyarakat Desa Wotan tentu saja petugas yang ada di Rumah Layanan juga terlibat dalam uji coba yang dilakukan, agar mereka dapat mengetahui terkait apa yang harus mereka lakukan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. 2 (dua) petugas yang ada di Rumah Layanan pun

telah mendapatkan pelatihan atau diklat terkait kegiatan administrasi pertanahan.

5. *Observability* atau Kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari yang sebelumnya. Dalam hal ini inovasi yang dilakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik melalui Rumah Layanan Pertanahan Terpadu di Desa Wotan ini dapat dilihat mengenai dampak yang dirasakan masyarakat dan juga pihak perancang atau pelaksana inovasi. Keberadaan Rumah Layanan Pertanahan Terpadu telah memberikan dampak yang positif bagi masyarakat Desa Wotan. Dimana masyarakat didekatkan dengan layanan, sehingga tidak memerlukan biaya transportasi untuk datang ke Kantor Pertanahan ataupun Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gresik. Bila terjadi kekurangan data saat mendaftar sertifikat tidak perlu jauh-jauh untuk melengkapi.

Dampak positif lainnya yang dirasakan masyarakat yaitu, masyarakat juga dipermudah dalam kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pendaftaran sertifikat tanah, dan dari segi biaya pembuatan sertifikat tanah di Rumah Layanan lebih ditekan, sehingga lebih murah. Akan tetapi dampak yang dirasakan masyarakat Desa Wotan tersebut, dirasa oleh pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik hanya pada masyarakat yang memiliki tingkat antusias terhadap sertifikat tinggi, karena pada dasarnya masyarakat di Desa Wotan masih kurang antusias mengenai sertifikat tanah.

Terdapat dua faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan di Rumah Layanan Pertanahan Terpadu di Desa Wotan. Dimana faktor tersebut yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Hambatan yang disebabkan faktor internal yaitu dimana bila terjadi sebuah permasalahan tetapi petugas di Rumah Layanan tidak mampu untuk menyelesaikan, sehingga membutuhkan bantuan dari pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, karena komunikasi yang tidak dapat dilakukan secara langsung, maka memerlukan waktu agar pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik memberikan respon. Sedangkan hambatan dari faktor eksternal yaitu masyarakat yang kurang antusias dalam pendaftaran sertifikat tanah, karena rendahnya tingkat wawasan yang dimiliki masyarakat. Selain itu, hampir 30% bidang tanah yang ada di Desa Wotan milik masyarakat luar

Desa Wotan, karena sosialisasi yang kurang pada masyarakat sekitar membuat banyak yang tidak mengetahui keberadaan Rumah Layanan Pertanahan Terpadu. Hambatan lainnya yaitu masyarakat tidak lengkap dalam pengumpulan berkas persyaratan pendaftaran sertifikat yang ditentukan, sehingga menyulitkan petugas melakukan verifikasi berkas.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil pengamatan analisa mengenai Inovasi Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik melalui Rumah Layanan Pertanahan Terpadu di Desa Wotan Kecamatan Panceng Kabupaten Gresik, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi yang dilakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik kali ini dapat dikatakan sudah berjalan cukup baik setelah satu tahun peresmian Rumah Layanan. Dari kelima indikator dijelaskan banyak keuntungan yang didapatkan masyarakat dengan hadirnya Rumah Layanan, tetapi dalam hal sosialisasi pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik kurang proaktif dalam memperkenalkan inovasi yang dilakukan kepada masyarakat. Terjadi hambatan pula dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan di Rumah Layanan Pertanahan Terpadu di Desa Wotan, hambatan tersebut yaitu apabila terjadi sebuah permasalahan dan petugas tidak mampu mengatasinya, maka petugas memerlukan bantuan dari pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, karena komunikasi tidak dapat dilakukan secara langsung maka tidak dapat mendapatkan respon cepat. Selain itu, kurangnya wawasan masyarakat Desa Wotan terkait legalitas sebuah berkas.

Saran

Berdasarkan uraian hasil penelitian, maka peneliti memiliki beberapa saran yang antara lain:

1. Lebih sering dilakukan sosialisasi kepada masyarakat baik terkait prosedur dan mekanisme dalam pendaftaran sertifikat tanah, maupun pemahaman kepada masyarakat di Desa Wotan terkait perbedaan bukti kepemilikan tanah antara sertifikat dan petok, Selain itu pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik juga melakukan sosialisasi di desa sekitar Desa Wotan, agar masyarakat yang mempunyai bidang tanah yang di Desa Wotan mengetahui keberadaan Rumah Layanan Pertanahan Terpadu.
2. Pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik terus berupaya meningkatkan kualitas

pelayanan di Rumah Layanan Pertanahan Terpadu di Desa Wotan, Kecamatan Panceng, Kabupaten Gresik.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing skripsi Dra. Meirinawati, M. AP. dan dosen penguji Eva Hany Fanida, S. AP., M. AP. dan Fitrotun Niswah, S. AP., M. AP.

DAFTAR PUSTAKA

Refrensi Buku

- Afifuddin. Saebani, Beni Ahmad. 2009. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Pustaka Setia.
- Basrowi. Suwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chalik, Abdul. Habibullah, Muttaqin. 2015. Pelayanan Publik Tingkat Desa. Yogyakarta: Interpena.
- Duaji, Noverman. 2013. Manajemen Pelayanan Publik Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik. Lampung: Universitas Lampung.
- Halvorsen, Thomas, *et al.* 2005. On the Differences between Public and Private Sector Innovations. Publin Report. Oslo.
- Hardiyansah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. 2015. Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung: Mandar Maju.
- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press.
- Masdar, Sjahrazad. Asmorowati, Sulikah. Irianto, Jusuf. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik. Surabaya: Airlangga University Press.
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muluk, Khairul M. R. 2008. *Knowtgedge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Banyumedia Publishing.

- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT Alumni.
- Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion of Innovations*. Fifth Edition, Free Press, New York.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyani. 2015. *Kinerja Pemasaran (Telaah Teoritis Terhadap Orientasi Pembelajaran)*. Semarang: Penerbit Pusaka Magister.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Syafi'ie, Inu Kencana. 1999. *Pengantar Ilmu Pemerintah*. Jakarta: PT. Pertja.

Referensi Peraturan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pendoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. 2015. *Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Inventarisasi Penguasaan, Pemilikan, Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah (IP4T) dalam Kawasan Hutan*.
- Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. 2015. *Surat Edaran Nomor 13/SE/VIII/2015 Tentang "Layanan 70-70"*
- Keputusan Deputi Bidang Informasi Geospasial Tematik Badan Informasi Geospasial. 2012. *Standart Operating Procedures Tentang Pemetaan Unit Lahan*.
- Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Referensi Skripsi

- Ulfa, Ellis Fedya. 2016. *Inovasi Layanan SAMSAT Walk Thru Sebagai Wujud Pelayanan Prima di Kantor Bersama Samsat Mojokerto*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: PPs Universitas Negeri Surabaya.

Referensi Jurnal

- Angga, Grisna. Dhewanto, Wawan. 2013. *Service Innovation in Public Sector A Case Study On*

PT. Kereta Api Indonesia. Disajikan dalam *Proceedings of 8th Asian Business Research Conference*, Bangkok, Thailand, 1-2 April 2013.

- Hilda, Nurul. 2014. *Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II*. Kebijakan dan Manajemen Publik. Volume 2 Nomor 1. Universitas Airlangga.
- Fitriana, Diah Nur. 2014. *Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)*. Kebijakan dan Manajemen Publik. Volume 2 Nomor 1. Universitas Airlangga.
- Mayangsari, Putri Ismi, et al. 2013. *Inovasi PT. Pos Indonesia dalam menjaga Eksistensi dan Daya Saing Pelayanan Publik (Studi Pada PT. Pos Indonesia Sidoarjo 62100)*. Administrasi Publik. Volume 1 Nomor 2. Universitas Brawijaya.

- Mirnasari, Rina Mei. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih*. Kebijakan dan Manajemen Publik. Volume 1 Nomor 1. Universitas Airlangga.

- Samsara, Ladiatno. 2013. *Inovasi Pelayanan Paspur di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya)*. Kebijakan dan Manajemen Publik. Volume 1 Nomor 1. Universitas Airlangga.

Referensi Online

- <http://nasional.sindonews.com/read/1050532/15/ins-tansi-pemerintah-wajib-ikut-kompetisi-inovasi-pelayanan-publik-1444036271>, diakses 11 September 2016).
- <http://news.unair.ac.id/2016/01/11/bpn-gresik-dan-fh-kerjasama-program-pelayanan-pertanahan-terpadu/>, diakses 11 September 2016.
- http://gresikkab.go.id/berita/2016_01_11_one_map_policy_di_desa_wotan_sebagai_pilot_project_menteri_agraria_dan_tata_ruang_di_bida, diakses 11 September 2016.
- <http://kbbi.web.id/>, diakses 28 September 2016.
- www.bpngresik.blogspot.com/, diakses 03 Januari 2017.
- <http://www.bpn.go.id/Publikasi/Inovasi>, diakses 04 Maret 2017.