

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1.1 Simpulan

Sertifikat hak milik adalah hak turun temurun, bukti kepemilikan atas tanah yang terkuat dan terpenuh yang dapat dipunyai orang atas tanah. Turun temurun artinya hak milik atas tanah dapat berlangsung terus selama pemiliknya masih hidup dan bila pemiliknya meninggal dunia, maka miliknya dapat dijalankan oleh ahli warisnya sepanjang memenuhi sebagai subjek hak milik. Terkuat artinya hak milik atas tanah lebih kuat dibandingkan dengan hak atas tanah yang lain, tidak mempunyai batas waktu tertentu, mudah diperthankan dari gangguan orang pihak lain. Terpenuh artinya hak milik atas tanah member kewenangan kepada pemiliknya lebih luas bila dibandingkan dengan hak atas tanah yang lain,.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penulis pada uraian sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*Tangible*)

Bukti fisik yaitu kemampuan organisasi dalam menunjang eksistensinya kepada pihak eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti dari pelayanan yang diberikan kepada pemohon. Bukti fisik Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Malaka dilihat dari beberapa penyuluhan, perlengkapan atau sarana dan prasarana fisik beserta teknologi yang digunakan oleh Kantor Badan Pertanahan Kabupaten

Malaka cukup memadai tetapi dan cukup baik akan tetapi gedung Kantor Badan Pertanahan Belum ada

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Keandalan Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Malaka dalam memberikan pelayanan adalah mengenai mekanisme dan prosedur pembuatan sertifikat dengan memberikan prosedur yang mudah dan cepat sehingga masyarakat merasa puas. Mengenai hal tersebut dapat dikatakan cukup baik karena masyarakat atau pemohon yang melakukan sertifikat tanah dapat mengetahui bagaimana urutan atau tata cara dalam melakukan sertifikat hak milik tanah dengan baik.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap yaitu kemampuan membantu dan member pelayanan yang cepat dan tepat. Selalu berusaha untuk menjawab dan menjelaskan atas pertanyaan ataupun keluhan dari masyarakat tentang pembuatan sertifikat hak milik tanah. Sesuai dengan hal ini pembuatan sertifikat hak milik tanah dapat dikatakan cukup baik, hal ini karena petugas pengurusan dan pembuatan sertifikat hak milik tanah berusaha agar masyarakat dapat paham atau mengerti dengan apa yang telah dijelaskan dengan memberikan masyarakat kesempatan untuk bertanya sebanyak-banyaknya.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan, kemampuan dan kesopansantunan pegawai . Untuk kemampuan dan pengetahuan dari petugas pembuat sertifikat hak milik tanah sudah dapat dibuktikan dalam memberikan pelayanan cukup memuaskan, hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan yang di berikan oleh para petugas pembuatan sertifikat hak milik tanah dalam melakukan sertifikasi tanah dan pemberian informasi tentang pertanahan atau penyuluhan tentang pertanahan dan pensertifikatan serta syarat-syarat yang diperlukan dalam pensertifikatan tanah..

5. Empati (*Emphaty*)

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan petugas pembuatan sertifikat hak milik tanah kepada para pelanggan atau masyarakat dengan berupaya memahami keinginan pemohon. Sikap dari petugas pembuatan sertifikat hak milik tanah dalam memberikan pelayanan cukup baik, hal tersebut terbukti dilihat dari sikap balik para pemohon yang ramah, sopan santun dan komunikasi yang baik sehingga masyarakat merasa di hargai dan di hormati, sehingga akan memunculkan sikap senang terhadap petugas pembuatan sertifikat hak milik tanah.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis terkait dengan kualitas pembuatan sertifikat hak milik tanah, maka adapun saran yang dapat diberikan penelitian ini adalah:

- 1) Kepada Kepala Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Malaka agar dapat memberikan penyuluhan kepada masyarakat tentang persyaratan-persyarat apa saja yang dibutuhkan saat melakukan proses pengurusan sertifikat hak milik tanah sehingga dalam pembuatan sertifikat hak milik tanah dapat tercapai atau dapat berjalan dengan baik
- 2) Kepada Dinas Penanaman Modal Kabupaten Malaka untuk merencanakan adanya pembuatan gedung Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Malaka.
- 3) Kepada pegawai harus memelihara dan meningkatkan kepuasan masyarakat, agar kualitas pembuatan sertifikat hak milik tanah bisa berjalan dengan efisien dan efektif. Dan perlu dilakukan penambahan pegawai tetapi harus sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai tersebut.
- 4) Kepada masyarakat yang melakukan pengurusan sertifikat hak milik tanah agar bertanya kepada petugas yang mengurus sertifikat hak milik tanah apabila mengalami kesulitan dalam mengurus sertifikat hak milik tanah.

5) Kepada masyarakat agar segera mengurus sertifikat hak milik tanah mengingat akan pentingnya bukti yang dapat memberikan kekuatan dan kepastian hukum terhadap bidang tanah yang dimilikinya.

DAFTAR PUSTAKA

- A. P. Parlindungan, 1982. Pedoman Pelaksanaan UUPA dan Tata Cara PPAT. Bandung.
- _____, 1999, Pendaftaran Tanah Di Indonesia, Mandar Maju, Bandung.
- Alamyah, Nandan. 2002. Administrasi Pertanahan. Jakarta.
- Eko Yulian Isnur, 1999. Tata Cara Mengurus Surat-surat Rumah dan Tanah. Jakarta
- Erwiningsih Winahyu, 2009, Hak Menguasai Negara Atas Tanah, TotalMedia, cet. 1, Jakarta.
- Harsono, Boedi, 2003, Hukum Agraria Indonesia Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria, Isi, Dan Pelaksanaannya, Jakarta.
- Hermit, Herman. 2004. Cara Memperoleh Sertifikat Hak Milik , Tanah Negara, dan Tanah Pemda Teori Praktek Pendaftaran Taanah di Indonesia. Cet. 1. CV Mandar Maju, Bandung.
- Harsono, Budi. Hukum Agraria Indonesia Himpunan Peraturan-peraturan Hukum Tanah, Jakarta
- Hardiansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Gava Media, Yogyakarta.
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya, Mondar Maju, Jakarta.
- Moenir. H.A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Askara. Jakarta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta:
- Pustaka Pelajar Sanapiah. F. 2007, Format-Format Penelitian Sosial, Rja Grafindo Persada, Jakarta.
- Santosa, Urip. 2007. Hukum Agraria dan Hak-hak Atas Tanah, Kencana PredanaMedia Grup, Jakarta.
- Urip, 2010. Pendaftaran dan Peralihan Hak atas Tanah, Kencana, Jakarta.
- Sugiyono, 2005, Memahami Penelitian Kualitatif, CV. Alfa Beta, Bandung.

Sembiring, Jimmy Joses. 2010, Panduan Mengurus Sertifikat Tanah, Visimedia, Jakarta.

Sugiyono, 2013, Metode Penelitian Kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung.

_____, 2014, Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung.

Suryono, Agus. 2008. Budaya Birokrasi Pelayanan Publik. Pustaka Online Skripsi Ekonomi Terbaru.

Sutedi, Adrian. 2008. Peralihan Hak atas Tanah dan Pendaftarannya, Sinar Grafika, Jakarta.

Sumber Lain-Lain:

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Pokok-Pokok Agraria

Keputusan Presiden Nomor 26 Tahun 1998 tentang Badan Pertanahan Nasional

Peraturan Presiden Nomor 17 Tahun 2005 Tentang Mengintegrasikan Aspek Tanah dan Aspek Penataan Ruang

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi.