

Lampiran 1

DAFTAR PEDOMAN PERTANYAAN WAWANCARA
PROSES PELAYANAN ADMINISTRASI
PEMBUATAN AKTA TANAH DI TINGKAT KECAMATAN
(Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan, Wonoasri Kabupaten Madiun)

A. Prosedur Pelayanan

1. Apakah tata cara/prosedur pelayanan administrasi pertanahan prihal pembuatan akta tanah sudah jelas?

B. Waktu Penyelesaian

1. Apakah waktu penyelesaian pelayanan administrasi pertanahan prihal pembuatan akta tanah dijelaskan dalam pelayanan dan terpenuhi dalam pelaksanaannya?

C. Biaya Pelayanan

1. Apakah rincian biaya pelayanan administrasi pertanahan prihal pembuatan akta tanah disampaikan diawal?

D. Produk Pelayanan

1. Apakah hasil yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam pelayanan administrasi pertanahan prihal pembuatan akta tanah?
2. Apakah ada fasilitas layanan yang diberikan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pertanahan prihal pembuatan akta tanah?

E. Sarana dan Prasarana

1. Apakah sarana dan prasarana yang ada memadai untuk menunjang pelaksanaan pelayanan administrasi pertanahan prihal pembuatan akta tanah?

F. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

1. Apakah kemampuan petugas pemberi layanan sudah sesuai dengan wewenang/tugas dalam pemberian pelayanan administrasi pertanahan prihal pembuatan akta tanah?



Lampiran 2

DAFTAR NAMA INFORMAN

No	Nama	Inisial	Jenis Kelamin	Usia	Keterangan
1	Imam Nurwedi, S.Sos. (IN)	IN	Laki-laki	48	Camat
2	Haryono, S.Sos.	HY	Laki-laki	46	Kasi Pelayanan Umum
3	Binti Rohma Yuniarti, SH.	BR	Perempuan	37	Staf Kecamatan
4	Aziz Romli, S.Sos.	AR	Laki-laki	44	Sekretaris Desa
5	Mujiono	MJ	Laki-laki	46	Buruh Tani
6	Sri Mujiati	SM	Perempuan	33	Ibu Rumah Tangga
7	Markiman	MK	Laki-laki	56	Petani
8	Sukarmin	SK	Laki-laki	54	Ketua RT
9	Rohmat Maulana	RM	Laki-laki	44	Petani
10	Dewi Ningrum	DN	Perempuan	36	PNS
11	Samidjan	SJ	Laki-laki	56	Pedagang

Lampiran 3

MATRIKS DATA HASIL WAWANCARA
PROSES PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBUATAN AKTA TANAH DI TINGKAT KECAMATAN
(Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan, Wonoasri Kabupaten Madiun)

No	Pertanyaan	Informan	Jawaban	Reduksi	Penyajian Data	Kesimpulan
1	Apakah tata cara/prosedur pelayanan administrasi pertanahan	IN	Tata cara pengurusan pembuatan akta tanah dimulai dari kantor kelurahan, yang nantinya akan ditindak lanjuti ke kecamatan untuk di buat sertifikat nya dan di daftarkan ke kantor BPN.	Tata cara/prosedur pelayanan administrasi pertanahan	Tata cara/prosedur pelayanan administrasi	Berdasarkan data hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Prosedur

<p>prihal pembuatan akta tanah sudah jelas?</p>	<p>HY</p>	<p>Masyarakat yang ingin melakukan pendaftaran tanah atau membuat akta tanah berupa akta jual beli, tukar menukar atau yang lainnya yang menyangkut tentang pertanahan langkah adminstrasinya di mulai dari adanya dokumen pengantar dari pihak kelurahan. Jadi pelaksanaan adminstrasi pertanahan di kantor kecamatan harus mendapat pengantar dari pihak kelurahan</p>	<p>prihal pembuatan akta tanah belum diketahui oleh masyarakat dan informasi hanya dilakukan saat masyarakat mngajukan permohonan ke kantor</p>	<p>pertanahan prihal pembuatan akta tanah di Kecamatan Wonoasri belum jelas.</p>	<p>pelayanan administrasi pertanahan prihal pembuatan akta tanah di kantor kecamatan Wonoasri belum jelas dan belum terlaksana dengan baik.</p>
	<p>BR</p>	<p>Terkait informasi mengenai pelayanan administrasi yang ada di kecamatan masyarakat bisa langsung datang ke kecamatan untuk menangnyakannya,</p>	<p>masyarakat mngajukan permohonan ke kantor</p>	<p></p>	<p></p>

		AR	Mengambil pengantar dari dusun lalu ke desa untuk ke kecamatan selanjutnya ke kabupaten.	kecamatan.		
		MJ	Kami harus datang ke kantor kelurahan atau ke kecamatan dulu nanti akan diberitahu apa-apa saja yang harus di siapkan dan dimulai dari mananya.			
		SM	Sepengalaman saya dulu sama petugas kecamatan disuruh mendaftar ke kelurahan dulu baru kemudian kembali ke kecamatan.			
		MK	Alur permohonan pembuatan akta dimulai dari kantor kelurahan, dimana saya melapor kekelurahan bahwa saya ingin menjual tanah saya, bersama dengan si			

			<p>pembeli tanah. Dari sana akan didata dan pihak kelurahan memantau tanah yang akan menjadi bahan transaksi, kemudian setelah dari kelurahan maka akan dibuatkan surat pengantar untuk kecamatan. Di kecamatan kemudian saya didata kembali dan pihak kecamatan yang akan mengurusnya ke kantor bpn, setelah itu kami akan diberitahukan kembali hasilnya</p>			
		SK	<p>Setau saya untuk mengurus akta tanah ya harus ke kantor desa untuk bertanya atau mendaftar, nanti bisa diurus sendiri atau titip.</p>			
		RM	<p>Dimulai dari pengajuan permohonan ke</p>			

			kantor kelurahan setelah itu baru diteruskan ke kecamatan.			
		DN	Belum jelas karena tidak ada alur pasti tentang tata cara pengurusan akta tanah, hanya warga harus mendaftar ke kecamatan atau kelurahan saja, nanti akan di arahkan.			
		SJ	Belum, sebab untuk warga yang belum pernah mengurus harus bertanya terlebih dahulu tentang syarat dan cara pengurusan akta tanah, baik di kelurahan maupun di kecamatan.			
2	Apakah waktu penyelesaian	IN	Untuk waktu penyelesaian pembuatan akta itu relatif, karena kami harus menunggu pengantar dari kelurahan serta balasan dari	Waktu penyelesaian pengurusan	Waktu penyelesaian	Berdasarkan data hasil wawancara disimpulkan

pelayanan administrasi pertanahan prihal pembuatan akta tanah dijelaskan dalam pelayanan dan terpenuhi dalam pelaksanaannya?		kantor pertanahan(dalam hal ini BPN) juga.	administrasi pertanahan prihal pembuatan akta tanah tidak sesuai antara waktu yang diinformasikan petugas dengan pelaksanaannya.	pengurusan administrasi pertanahan prihal pembuatan akta tanah tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.	bahwa waktu penyelesaian pengurusan administrasi pertanahan prihal pembuatan akta tanah di kantor kecamatan Wonoasri tidak menentu dan sering mengalami keterlambatan.
	HY	Untuk pengurusan sertifikat pertama kali itu waktunya 1 sampai 2 bulan, tergantung dari BPN.			
	BR	Untuk masalah waktu biasanya akan diinformasikan saat pengajuan permohonan.			
	AR	Waktunya tergantung dari proses pengurusan biasanya sampai 2 bulanan, kalau untuk sertifikat pertama kali biasanya lebih lama.			
	MJ	Masalah waktu itu tidak tentu, kadang bisa cepat kadang juga lama, biasanya kalau pengurusannya itu dititipkan petugas akan			

			lebih cepat.			
		SM	Saya itu kalau nggak salah 2 bulanan, waktu itu sempat mundur makanya jadinya hampir 3 bulan.			
		MK	Seingat saya waktu ngurus itu awalnya di informasikan 2 bulan, namun diundur beberapa minggu.			
		SK	Yang menentukan lama tidaknya sebenarnya waktu pengajuan di desa atau kecamatan kadang sampai beberapa hari hanya untuk mendapat kepastian bahwa pengajuan permohonan telah diterima, kalau proses pembuatannya kadang 2			

			sampai 3 bulan.			
		RM	Waktu penyelesaian tidak tentu, tergantung cepatnya pengurusan atau pengajuan, biasanya 3 bulanitupun kalau tepat waktu.			
		DN	Untuk waktu penyelesaiannya tidak tentu, yang membat lama itu waktu melakukan pengajuan di kantor kecamatannya.			
		SJ	Kalau tidak salah 3 sampai 4 bulan, tergantung dari kapan berkas masuk di kantor kecamatan.			
3	Apakah rincian biaya pelayanan	IN	Mengenai masalah tarif/biaya tergantung dari luas dan jenis kegiatan sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.128 Tahun 2015.	Biaya pengurusan akta tanah	Biaya administrasi pertanahan	Berdasarkan data hasil wawancara disimpulkan

administrasi pertanahan prihal pembuatan akta tanah disampaikan diawal?	HY	Unkt rincian biaya tergantung dari layanan administrasinya.	disampaikan diawal secara lisan oleh petugas, namun saat pengambilan akta tanah ada biaya tambahan yang dikenakan pada masyarakat.	tidak jelas tanpa adanya ketentuan yang tertulis.	bahwa biaya pengurusan administrasi pertanahan prihal pembuatan akta tanah di Kecamatan Wonoasri tidak sesuai antara yang disampaikan di awal dengan keseluruhan total biayanya.
	BR	Biasanya urusan tarif akan disampaikan oleh petugas saat pengurusan berkas permohonan.			
	AR	Tarif pembuatan akta tidak tentu, biasanya akan di sampaikan oleh petugas yang bersangkutan sesuai dengan ketentuan pelayanan.			
	MJ	Untuk tarif disampaikan oleh petugas, biasanya akan ada tarif tambahan bila ingin lebih cepat jadi.			
	SM	Untuk tarif sangat tidak jelas, meski di awal telah disampaikan tentang biaya			

			<p>pembuatan akta tanah namun saat pengambilan saya masih di mintai lagi biaya tambahan.</p>			
		MK	<p>Biaya pembuatan disampaikan saat pengajuan berkas dan saat pengambilan surat tanah akan diminta biaya administrasi lagi.</p>			
		SK	<p>Untuk biayanya saya kurang begitu paham, namun biasanya akan disampaikan saat pengajuan berkas.</p>			
		RM	<p>Biaya pengurusan akta tanah biasanya berbeda-beda tergantung urusan pertanahan yang dilakukan.</p>			

		DN	Saya tidak begitu tau masalah rincian biaya pembuatan akta tanah hanya saja dari pihak kecamatan menyampaikan perkiraannya saja.			
		SJ	Tidak ada patokan atau informasi tertulis tentang tarif pembuatan akta tanah, biasanya hanya disampaikan oleh petugas saja.			
4	Apakah produk pelayanan administrasi pertanahan prihal	IN	Kalau hasilnya kami sebisa mungkin memberikan yang terbaik yang sesuai standar.	Produk pelayanan administrasi pertanahan prihal pembuatan	Produk pelayanan yang diberikan sudah sesuai	Berdasarkan data hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa hasil pengurusan
		HY	Kami selalu melakukan pengukuran atau peninjauan berkas dengan teliti agar hasilnya akurat.			

pembuatan akta tanah yang diberikan sudah sesuai dengan standar?	BR	Hasilnya sudah sesuai karena aparat tidak berani kalau tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan.	akta tanah sudah sesuai antara apa yang diurus dengan apa yang di terima.	dengan data yang diajukan.	administrasi pertanahan prihal pembuatan akta tanah telah sesuai dengan apa yang diajukan oleh masyarakat.
	AR	Hasil yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang ada.			
	MJ	untuk hasilnya sudah sesuai.			
	SM	Saya rasa apa yang tertulis di akta tanah sudah sesuai dengan apa yang dilaporkan.			
	MK	Tidak ada permasalahan mengenai batas tanah yang telah ditulis di akta tanah, sehingga tidak pernah ada kasus sengketa tanah.			
	SK	Untuk produknya yaitu surat-surat tanah sudah sesuai dengan yang di ajukan.			

		RM	Pengukuran tanah atau peninjaun tanah yang sedang dalam pembuatan aktanya, dilakukan dengan disaksikan masyarakat sehingga hasilnya sesuai.			
		DN	Saya rasa sudah sesuai, antara apa yang diinginkan oleh masyarakat dengan apa yang tertera pada akta tanah.			
		SJ	Tidak pernah ada kasus tentang sengketa tanah maupun penggunjangan hak milik tanah, ini menunjukkan bahwa produk administrasi pertanahan sudah sesuai.			
5	Apakah ada fasilitas layanan lain	IN	Fasilitas pelayanan yang ada di kantor itu diantaranya, fasilitas pelayanan untuk proses pendaftaran hak, proses peralihan	Tidak ada fasilitas layanan yang	Tidak ada fasilitas tambahan	Berdasarkan data hasil wawancara dapat

yang diberikan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pertanahan prihal pembuatan akta tanah?		hak, proses pendaftaran hak tanggungan dan masih banyak lainnya	diberikan selama proses	yang diberikan.	disimpulkan bahwa tidak ada
	HY	Fasilitas yang kami berikan yaitu seperti pemberian informasi yang mendetail terkait pembuatan akta tanah serta kami juga semua permasalahan administrasi pemerintahan di tingkat kecamatan.	pelayanan administrasi pertanahan prihal pembuatan		fasilitas tambahan yang dihadirkan oleh pihak penyelenggara pelayanan administrasi pertanahan yang
	BR	Yang saya lihat fasilitas pelayanannya hanya ada komputer.	akta tanah.		ditujukan untuk meningkatkan
	AR	Terkait fasilitas pelayanan yang ada di kantor kelurahan yaitu komputer untuk mempermudah pendataan.			kepuasan masyarakat
	MJ	Kami hanya diberi blangko pendaftaran.			
	SM	Tidak ada fasilitas tambahan yang			

			diberikan kepada masyarakat, kami hanya menerima pelayanan umum saja.			pengguna jasa pelayanan.
		MK	Yang kami terima hanya pelayanan yang sewajarnya saja.			
		SK	Tidak ada fasilitas pelayanan yang diberikan seperti penyuluhan, sosialisasi ataupun yang lainnya.			
		RM	Tidak ada fasilitas yang diberikan, pemohon hanya menerima surat pengantar dari kelurahan.			
		DN	Tidak ada fasilitas yang diberikan, bahkan sekedar informasi saja kami harus aktif bertanya atau mencari tau sendiri.			
		SJ	Tidakada fasilitas yang diberikan kepada			

			pemohon.			
6	Apakah sarana dan prasarana yang ada memadai untuk menunjang pelaksanaan pelayanan administrasi pertanahan perihal pembuatan	IN	Kalau sekarang ini sudah cukup memadai, karena sudah menggunakan komputer hanya saja koneksi jaringan internetnya masih kurang baik, yang kadang membuat pelayanan terhambat.	Kelengkapan sarana prasarana yang ada yaitu perangkat komputer, namun ketersediaan blangko pengajuan permohonan masih sering kosong atau	Sarana dan prasarana di Kantor kecamatan belum memadai dan kurang lengkap.	Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa, sarana prasarana di kantor kecamatan Wonoasri untuk pelayanan administrasi perihal pembuatan akta tanah belum lengkap.
		HY	Sudah cukup memadai karena sudah pakai komputer tapi perlu diperbanyak lagi.			
		BR	Sarananya sudah bisa dikatakan lengkap.			
		AR	Masalah urusan administrasi pertanahan di desa ini sudah memakai sitem komputerisasi dalam hal pencatatan datanya. Bukan hanya administrasi pertanahan namun segala urusan			

	akta tanah?		<p>administrasi yang ada telah dilakukan pendataan dengan menggunakan komputer. Hal ini membantu memudahkan kami disini untuk melakukan proses pendataan</p>	habis.		
		MJ	<p>Saya melihat sudah ada komputer yang digunakan untuk pendataan, namun masalah ketersediaan blangko yang sering mengalami keterlambatan, jadi harus nunggu dulu beberapa hari.</p>			
		SM	<p>Menurut saya masih kurang memadai, saya pernah mengurus surat-surat tanah di kantor kecamatan, sampai dikecamatan saya tidak dapat mengurus pada hari itu, karena pada saat itu katanya tidak ada</p>			

			blangko. Kalau ingin mengurus tanah pihak kecamatan menyarankan saya untuk membeli blangko ditempat lain dulu			
		MK	Sesuai pengalaman saya saat melakukan permohonan pengurusan pertanahan menurut saya sarana prasarananya sudah cukup.			
		SK	Kalau menurut saya sarana prasarana yang ada harusnya sudah cukup untuk melakukan pelayanan yang baik.			
		RM	Untuk sarana prasarana yang ada untuk pengajuan permohonan yaitu blangko permohonan serta komputer untuk pendataan.			

		DN	Kalau untuk sarana prasarana, saya lihat sudah ada beberapa komputer di meja petugas pelayanan, hanya saja blangko permohonan sering kosong.			
		SJ	Setahu saya masalah sarana prasarana yang sering dikeluhkan yaitu terkait blangko permohonan yang kadang kosong atau tidak tersedia, sehingga proses pengajuan tertunda.			
7	Apakah kemampuan petugas pemberi layanan	IN	Kecamatan Wonoasri merupakan Kecamatan yang memiliki letak wilayah yang berada didalam lingkup ibukota Kabupaten Madiun. Hal ini membuat perkembangan pengetahuan mengenai	Kesesuaian antara kemampuan pegawai dengan	Kompetensi petugas pemberi pelayanan belum baik	Berdasarkan data hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kinerja

<p>sudah sesuai dengan wewenang/tugas dalam pemberian pelayanan administrasi pertanahan prihal pembuatan akta tanah?</p>		<p>sistem komputerisasi cepat berkembang untuk aparatur yang ada di Kecamatan maupun Kelurahan. Jadi dapat dikatakan bahwa hampir semua Sekertaris Kelurahan yang ada di kecamatan Wonoasri, mengerti tentang bagaimana sistem komputerisasi dari pelaksanaan pelayanan administrasi, tak terkecuali masalah pertanahan</p>	<p>tugasnya belumlah baik.</p>	<p>dan harus ditingkatkan lagi.</p>	<p>aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi pertanahan prihal pembuatan akta tanah belum sesuai harapan.</p>
	HY	<p>Kemampuan aparatur kecamatan yang ada merupakan orang-orang yang kompeten di bidangnya.</p>			
	BR	<p>Kemampuan petugas yang ada sudah memadai hanya saja kurang disiplin.</p>			
	AR	<p>Saya rasa sudah sesuai hanya perlu</p>			

			ditingkatkan lagi.			
		MJ	Kalau menurut saya kemampuan pelayanan dari petugas kecamatan masih belum optimal, kami sangat berharap bahwa pelayanan administrasi pertanahan di kecamatan itu lebih cepat, tidak repot, biayanya murah dan caranya tidak berbelit-belit, karena bukan hanya itu yang harus kami urus, kami juga harus melakukan pekerjaan keseharian kami			
		SM	Masih kurang kompeten, karena bukan hanya blangko yang menjadi masalah pelayanan umum di Kecamatan Wonoasri tetapi adanya praktek Pungli (pungutan			

			liar) yang dilakukan oleh beberapa pelaksana pelayanan tanpa memperhatikan prosedur yang secara nyata berada di depan mata mereka. Tetapi, bagi masyarakat yang ingin urusannya cepat selesai kadangkala juga menawarkan kepada pelaksana pelayanan umum agar dipercepat bagaimanapun caranya.			
		MK	Kesesuaian antara kemampuan pegawai disini saya lihat sudah baik.			

		SK	<p>Pelayanan di Kantor Kecamatan berjalan lama dan berbelit-belit ini disebabkan karena tidak jelas dan tegasnya pembagian wewenang serta pembagian kerja, belum lagi sikap aparatur kecamatan yang seringkali tidak ada di kantor saat jam pemberian pelayanan berlangsung dengan alasan yang tidak jelas, sehingga tidak jarang warga yang hendak mengurus administrasi pertanahan harus pulang dan kembali lagi besok. Pimpinan yang sewenang-wenang memberikan tugas kepada aparat bawahannya tanpa memperhitungkan aspek sifat pekerjaan,</p>			
--	--	----	--	--	--	--

			tingkat kepentingan pekerjaan dan dampak pemberian tugas terhadap kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat			
		RM	Petugas pelaksana pelayanan belum mampu memberikan informasi serta solusi bagi masyarakat yang sedang mengalami masalah administrasi pertanahan.			
		DN	Saya lihat masih belum, saat ini sangat susah melakukan proses pengurusan tanah, kami seolah-olah dioper-oper dari satu meja ke meja lain, padahal kami dari			

			masyarakat ingin melakukan pengurusan tanah, tapi karena cukup sulit dan prosesnya berbelit-belit makanya kami jadi malas untuk mengurus akta tanah kam			
		SJ	Mungkin bisa dikatan belum sesuai, mengingat masih seringnya petugas pelaksana yang menjalankan wewenangnya dengan semaunya sendiri.			

