

PELAYANAN SURVEI PENGUKURAN DAN PEMETAAN TANAH

Robert Hasudungan Sirait

Program Magister Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, Kampus Bina Widya
Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru, 28293

Abstract: Measurement Survey and Mapping Services Land. This study aims to investigate the implementation of survey services measurement and mapping of land at the Land Office Pekanbaru and factors inhibiting the implementation of the service. The method used is qualitative method. Source data extracted from key informants. Community, service counter clerk, the clerk cekplot, measuring officers, community leaders and witnesses border. The technique of collecting data using interview techniques, investigation and observation, while data analysis techniques using qualitative techniques with a descriptive approach. Based on the survey results revealed that the implementation of service measurement and mapping of land at the Land Office Pekanbaru given to the community is pretty good. While the factors inhibiting the implementation of measurement and mapping services in the Land Office Pekanbaru among other factors shortage of skilled human resources, and the ability of the applicant to provide the completeness of the application. This is summarized in the awareness factor, rules, organizational and revenue, personnel skills and factors means.

Keywords: execution services, land registration, land surveying, mapping soil.

Abstrak: Pelayanan Survei Pengukuran dan Pemetaan Tanah. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan survei pengukuran dan pemetaan tanah pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan. Metode yang di gunakan adalah metode kualitatif. Sumber data diambil dari key informan. Masyarakat, petugas loket pelayanan, petugas cekplot, petugas ukur, tokoh masyarakat dan saksi sempadan. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, investigasi dan observasi, sedangkan teknik analisis data dengan menggunakan teknik kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Pelaksanaan pelayanan pengukuran dan pemetaan tanah pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup baik. Sedangkan faktor-faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan pelayanan pengukuran dan pemetaan pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru antara lain faktor kekurangan sumberdaya manusia yang trampil, dan kemampuan pemohon menyediakan kelengkapan permohonan. Hal ini terangkum dalam faktor kesadaran, aturan, organisasi dan pendapatan, keterampilan petugas dan faktor sarana.

Kata kunci: pelaksanaan pelayanan, pendaftaran tanah, pengukuran tanah, pemetaan tanah.

PENDAHULUAN

Pertanahan merupakan kebijakan yang digariskan oleh pemerintah di dalam mengatur hubungan antara tanah dengan orang sebagaimana yang ditetapkan oleh UUD 1945 dan dijabarkan dalam UU No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA). Pasal 19 UUPA menyebutkan bahwa untuk kepastian hukum pemerintah mengadakan pendaftaran tanah. Pendaftaran tanah meliputi: (1) pengukuran,

pemetaan dan pembukuan tanah, (2) pendaftaran hak-hak atas tanah dan peralihan hak-hak tersebut, dan (3) pemberian surat-surat tanda bukti yang berlaku sebagai alat pembuktian yang syah. Manajemen pertanahan yang dijalankan pemerintah sehari-hari dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN). Berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 2006 BPN mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan se-

cara nasional, regional dan sektoral dengan menyelenggarakan fungsi yaitu perumusan kebijakan nasional di bidang pertanahan, koordinasi kebijakan, perencanaan dan program di bidang pertanahan, pembinaan dan pelayanan administrasi umum di bidang pertanahan, penyelenggaraan dan pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan di bidang pertanahan, pelaksanaan pendaftaran tanah, pengaturan dan penetapan hak-hak atas tanah, serta fungsi lain di bidang pertanahan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru adalah salah satu dari sebelas Kantor Pertanahan di Provinsi Riau. Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru melakukan tugas pelayanan untuk wilayah Kota Pekanbaru yang luasnya menurut data BPN Tk.I Riau adalah 632.26 Km². Kota Pekanbaru terdiri dari 12 Kecamatan dan 58 Kelurahan berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar. Dihuni oleh 897.797 jiwa (Sensus Penduduk 2010) dengan tingkat pertumbuhan penduduk 3.2%. Berdasarkan data tahun 2014, Perkiraan jumlah bidang tanah di Pekanbaru adalah 237.840 bidang. Sebanyak 183.550 bidang diantaranya telah terdaftar di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Ini berarti 22,8% tanah lainnya masih belum terdaftar. Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru berada dalam Type A pada Kanwil Type B. Tipikal kantor ini dapat diartikan bahwa Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru termasuk kantor pelayanan dengan tingkat pelayanan tinggi pada provinsi dengan tingkat pelayanan sedang.

Berdasarkan pengamatan pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru yang menjadi lokasi rencana penelitian ini, terdapat fenomena yang berkaitan dengan kurangnya kualitas pelayanan dengan indikator antara lain banyaknya pengaduan atas keterlambatan penyelesaian kegiatan serta sulitnya memperoleh informasi tentang status permohonan. Secara umum kinerja Seksi Survei Pengukuran dan Pemetaan selama tahun 2014 dapat dilihat dari penyelesaian permohonan sejumlah 10.466 bidang. Jumlah permohonan sepanjang tahun 2014 adalah 10471 bidang, sehingga secara matematis

tunggakan hanya 5 bidang. Tetapi ditemukan bahwa sisa pekerjaan adalah sebanyak 3.552 bidang. Jika sisa pekerjaan tersebut adalah juga permohonan yang sedang berlangsung dan masih dalam batas waktu penyelesaian yaitu sekitar 1000 bidang maka sisanya adalah 2552 bidang adalah merupakan akumulasi tunggakan dari tahun tahun sebelumnya hingga akhir tahun 2014.

Berbagai fakta permasalahan yang terjadi apabila dihubungkan atau dibandingkan harapan pelayanan yang baik menurut ketentuannya masih belum memadai, oleh karenanya apakah sebenarnya pelayanan di kantor pertanahan kota Pekanbaru memang seperti itu dan jika memang benar apa sesungguhnya faktor yang menjadi kendala bagi kantor pertanahan dalam memberikan pelayanan pertanahan. Penelitian ini memfokuskan pada bidang pengukuran dan pemetaan karena adanya indikasi permasalahan berada pada bidang tersebut.

Merujuk pada penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh Elita Rahmi (2009) tentang Tarik Menarik antara Desentralisasi dan Sentralisasi Kewenangan Pemerintah Daerah dalam Urusan Pertanahan, yang berakibat konflik dan tumpang tindihnya tugas-tugas yang dapat berakibat tidak maksimalnya pelayanan dibidang pertanahan. Penelitian lain dilaksanakan oleh Setyaningsih (2013) tentang studi kinerja organisasi di Kantor Pertanahan Sidoarjo yang menyatakan ketidak seimbangan jumlah karyawan dengan volume permohonan adalah faktor pembatas yang mengakibatkan lambatnya proses pelayanan. Penelitian lain adalah dilakukan Sri Suryanti (2009) tentang Kinerja Aparat Pelayanan Pada Kantor Pertanahan Kota Semarang yang belum optimal. Masih adanya diskriminasi pelayanan walaupun tidak secara nyata diakui tapi dirasakan oleh masyarakat. Persepsi bekerja aparat yang masih berorientasi pada kontribusi dan kompensasi serta responsibilitas dan akuntabilitas yang masih kurang, dengan ditunjukkan masih banyaknya keluhan masyarakat dan keterlambatan dalam penerbitan sertifikat, dimana masih banyak tunggakan permohonan.

Indikator pelayanan publik yang baik

menurut Sukmaningsih (2001) ialah sebagai berikut: 1. Keterbukaan, artinya informasi pelayanan yang meliputi petunjuk, sosialisasi, saran dan kritik dapat dilihat dan diakses oleh publik; 2. Kesederhanaan artinya adanya persedur dan persyaratan pelayanan yang jelas dan sederhana; 3. Kepastian, artinya adanya kepastian mengenai waktu biaya dan petugas pelayanan; 4. Keadilan, artinya adanya persamaan perlakuan pelayanan; 5. Keamanan dan Kenyamanan, artinya adanya hasil produk pelayanan yang memenuhi kualitas teknis (aman) dan penataan ruangan dan lingkungan kantor terasa fungsional, rapi, bersih, dan nyaman; 6. Perilaku Petugas Pelayanan, artinya seorang petugas harus tanggap, peduli serta memiliki disiplin dan kemampuan dalam memberikan pelayanan. Selain itu petugas pelayan harus ramah dan sopan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pengukuran dan pemetaan tanah pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

METODE

Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Responden penelitian adalah key informan masyarakat penerima pelayanan, petugas pemberi pelayanan, tokoh masyarakat dan sempadan tanah. Data primer, diambil dari responden dan data sekunder yang diambil dari dinas/instansi terkait dengan pelayanan dalam penataan tanah di wilayah administratif Pemerintahan Kota Pekanbaru. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi. Sedangkan teknik analisis data dengan menggunakan teknik deskriptif interaktif.

HASIL

Pelaksanaan Pelayanan Survei Pengukuran dan Pemetaan Tanah

Keterbukaan

Mengenai keterbukaan pelayanan pengukuran dan pemetaan dapat dijelaskan bahwa masyarakat pemohon menganggap sudah cukup jelas diberikan baik secara langsung melalui petugas pelayanan maupun pada sarana informasi pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Begitu juga tentang In-

formasi biaya, prosedur, nama petugas ukur dan nomor telepon petugas ukur serta jadwal pengukuran sudah cukup jelas. Keterbukaan informasi pengukuran dilaksanakan melalui petugas informasi dan verifikasi berkas serta penempatan petugas cek plot di loket pelayanan yang selalu siap menjelaskan prosedur dan tahap kegiatan pengukuran dan pemetaan. Penempatan petugas yang dapat memberikan informasi tentang berkas dan pengaduan di loket pengaduan. Diluar itu juga adalah dengan menghubungi masyarakat pemohon yang berkas permohonannya tidak dapat diteruskan, menjelaskan serta mengembalikan berkas yang tidak dapat diproses. Keterbukaan dalam hal pelayanan juga didukung penyediaan Sistim Antrian Elektronik, Kotak Pengaduan, Informasi (brosur, kiosk-k), Tombol Kepuasan, dan absensi elektronik.

Kesederhanaan

Mengenai kesederhanaan pelayanan yang diberikan menunjukkan hal yang cenderung rumit namun terdapat upaya untuk membuat lebih sederhana. Hal ini dapat dilihat pada pernyataan bahwa dahulu permohonan pengukuran menunggu pemohon datang ke bagian pengukuran untuk menjadwalkan pengukuran, sedangkan sekarang ini jadwal pengukuran dapat diketahui pada hari yang sama dengan pendaftaran pengukuran. Begitu juga dengan surat tugas pengukuran saat ini telah dilimpahkan penandatanganan kepada Kepala Subseksi Pengukuran dan Pemetaan, dan itu ditandatangani pada hari yang sama dengan pendaftaran pengukuran. Hal ini dianggap sebagai penyederhanaan prosedur dimana penerbitan surat tugas dan penjadwalan dilaksanakan pada hari pertama setelah berkas diterima/dientry pada sistem pelayanan. Menghadirkan sempadan maupun RT/RW itu yang sulit dipenuhi, karena kesibukan masyarakat, tetapi prosedur itu memang sangat perlu untuk kepastian hukum. Dapat dikatakan bahwa tidak ada hal yang dapat disederhanakan mulai dari penerimaan berkas, cek plot, pembayaran biaya, pengukuran hingga pemetaan dan proses-proses pemeriksaan guna memperoleh hasil yang berkualitas. Upaya kesederhanaan pelayanan yang

diberikan oleh BPN adalah melalui pelayanan bergerak Larasita yang meliputi kegiatan penerimaan berkas (fungsi *front office*), *One Day Services* untuk pelayanan tertentu yaitu Roya, Perubahan Hak untuk Rumah Tinggal, Peralihan Hak Jual Beli di bawah NOTKP, Penyampaian berbagai Informasi/penyuluhan, penyerahan produk (sertipikat) dan berbagai tugas-tugas pertanahan yang seyogyanya dilaksanakan di Kantor Pertanahan. Larasita dapat didefinisikan sebagai Kantor Pertanahan yang bergerak mendekati kepada masyarakat pemohon untuk pelayanan tertentu.

Kepastian

Kepastian yang diberikan oleh petugas baik dalam kepastian waktu penyelesaian juga berkaitan dengan biaya yang dikeluarkan sudah optimal. Biaya pengukuran dan pemetaan sudah pasti dan diketahui pada saat pendaftaran permohonan, dimana biaya dipengaruhi faktor luas dan penggunaan tanah. Tanah yang luas biaya ukurnya lebih mahal dan biaya pengukuran tanah non pertanian lebih mahal dari tanah pertanian. Biaya tersebut telah ditentukan dalam PP No.13 Tahun 2010 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional. Namun dalam beberapa kasus BPN Kota Pekanbaru tidak dapat memberikan kepastian waktu atas penyelesaian suatu permohonan. Hal ini bertentangan dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik yang harus memiliki standar pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003, standar pelayanan sekurang-kurangnya harus meliputi: Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan; Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan pelayanan; Biaya pelayanan beserta rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan; Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; Sarana dan prasarana, yaitu pe-

nyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik; Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang telah ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berkaitan dengan kepastian juga ada hubungannya dengan pengaduan masyarakat. Melalui Surat Keputusan Kepala Kantor nomor 56/KEP-14.7L/IX/ 2013 tanggal 7 September 2013 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, dilaksanakan pelayanan pengaduan masyarakat dan memberikan informasi proaktif petugas kepada pengadu tentang status berkas permohonan. Kelemahan petugas untuk menyelesaikan berkas permohonan sesuai dengan waktu yang ditetapkan berdampak pada ketidakpastian. Beberapa faktor yang menyebabkan keterlambatan adalah kapasitas dan kemampuan petugas tidak seimbang dengan jumlah volume berkas yang masuk dan masyarakat pemilik tanah atau pemohon yang tidak mampu memenuhi kelengkapan sesuai ketentuan, misalnya ketidakmampuan pemohon menghadirkan sampadan pada saat pengukuran, menyerahkan tambahan kelengkapan berkas.

Keadilan

Dari uraian mengenai keadilan yang dirasakan masyarakat dalam pelayanan pengukuran sudah cukup optimal diberikan kepada masyarakat tanpa membedakan strata masyarakat pemohon, tetapi semata berdasarkan urutan. Hal ini juga didukung oleh keberadaan mesin antri. Rasa ketidakadilan ketika diperoleh bahwa penyelesaian pekerjaan tidak berurutan sebagaimana urutan masuknya permohonan adalah diakibatkan bahwa setiap permohonan mempunyai karakteristik tertentu yang dibedakan oleh luas, letak, penggunaan tanah, arahan penggunaan menurut tata ruang dan lain sebagainya yang mengakibatkan tingkat kesulitan yang berbeda antara satu pekerjaan dan pekerjaan lainnya. Dapat dipastikan bahwa pekerjaan dengan tingkat kesulitan tinggi akan lebih lama penyelesaiannya dibanding dengan pekerjaan tingkat kesulitan rendah. Urutan

penyelesaian pekerjaan ini juga banyak dipengaruhi ketika penyelesaian kegiatan dilaksanakan harus dengan ketersediaan arsip pertanahan yang belum baik.

Keamanan dan Kenyamanan

Keamanan dikaitkan dengan adanya hasil layanan yang memenuhi kualitas sehingga memberikan rasa aman baik pada pemohon, para pemilik tanah sekitar maupun pada BPN sebagai pemberi layanan. Dalam batasan tertentu sebagaimana tanggapan masyarakat pemohon, telah menerima dan memahami hasil ukuran BPN. Namun pada kesempatan lain masih banyak ditemukan ketidakamanan. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya kasus overlap sertipikat, gugatan terhadap sertipikat yang ternyata tidak dapat memberikan rasa aman. Sedangkan dari segi kenyamanan dapat dikategorikan kurang memenuhi. Hal ini dapat dilihat pada keterbatasan fasilitas fisik terutama ruang pelayanan yang sangat sempit dan keterbatasan halaman parkir kendaraan. Hal ini juga dikeluhkan oleh masyarakat yang menyarankan agar ada pemisahan ruang yang sedemikian rupa sehingga diperoleh suasana yang lebih tenang dan hening.

Perilaku Petugas Pelayanan

Seorang petugas harus tanggap, peduli serta memiliki disiplin dan kemampuan dalam memberikan pelayanan. Selain itu petugas pelayan harus ramah, sopan. Dari hasil wawancara diperoleh bahwa semua petugas sudah cukup baik kecuali dibagian pengaduan (Carl Suryadi Candra, Tanggal wawancara 27 Juli 2015). Ketika pemohon datang, pastilah ada keperluannya. Maka kita harusnya tanggap dan mendekati serta bertanya kepentingannya. Kemampuan kita menjawab posisi berkasnya, menerangkan kendala yang dihadapi untuk penyelesaian berkasnya dan memberikan kepastian waktu penyelesaian adalah sangat menyenangkan pemohon. Dalam hal ini mungkin kita masih kurang. (Subagio, Tanggal wawancara 27 Juli 2015) Berdasarkan penjelasan diatas diperoleh bahwa perilaku petugas pelayan sudah mengarah pada kesesuaian kebutuhan masyarakat yang masih perlu ditingkatkan.

Faktor-faktor Yang Penghambat Pelayanan Pengukuran dan Pemetaan Tanah

1). Faktor kesadaran baik petugas pelayan maupun masyarakat pemohon atau yang berkepentingan terhadap tanah; 2). Faktor aturan yaitu adanya aturan yang harus dipenuhi namun sulit untuk dilaksanakan; 3). Faktor organisasi yaitu jumlah karyawan yang tidak seimbang dengan kebutuhan; 4). Faktor pendapatan baik penyedia layanan maupun masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan; 5). Faktor Keterampilan Petugas yaitu petugas ukur dan pendukung pengukuran dan pemetaan yang memenuhi kriteria kualitas dan integritas yang baik sehingga mampu memecahkan problematik pertanahan yang semakin kompleks dengan profesional dan 6). Faktor Sarana baik Bangunan Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, Sarana Arsip Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru maupun Sarana Pemetaan.

PEMBAHASAN

Dalam hal kepastian waktu, sebagaimana disampaikan oleh masyarakat sudah cukup memuaskan. Namun diakui juga oleh petugas informasi/verifikasi berkas dan petugas ukur tentang tidak mampunya memberikan suatu jawaban yang pasti atas penyelesaian suatu permohonan. Kejadian demikian dapat terjadi untuk berbagai permohonan yaitu permohonan hak, pemisahan/pemecahan, pengembalian batas dan lain-lain yang dalam prosesnya memerlukan waktu yang lebih dari SPPP atau bahkan tidak dapat dipastikan waktu penyelesaiannya. Penundaan tersebut dapat terjadi dengan berbagai alasan misalnya adanya indikasi tumpang tindih, adanya keberatan dari pihak lain, tidak pastinya batas, penguasaan fisik yang tidak sesuai dengan dokumen, perlunya dukungan arsip, terjadinya kegagalan sistem komputer dan lain-lain. Setiap kasus memiliki karakter tersendiri sehingga penangananyapun memerlukan telaah tersendiri. Dari telaah tersebut dapat dibedakan permohonan yang masih memungkinkan diselesaikan dan permohonan yang harus ditolak (dikembalikan kepada pemohon). Ketidakpastian waktu penyelesaian tersebut sejalan dengan biaya

yang dikeluarkan oleh pemohon.

Perihal keamanan dalam kasus tumpang tindih misalnya, bahwa tumpang tindih sertipikat dapat terjadi akibat tidak terdetsinya adanya sertipikat atas tanah yang sedang dimohonkan. Bahwa setiap tanah terdaftar (bersertipikat) juga telah dipetakan dalam Peta Pendaftaran di Kantor Pertanahan. Oleh karena itu kemungkinan terjadinya tumpang tindih adalah masalah tata kelola asrip pemetaan di Kantor Pertanahan. Disamping alasan diatas, bahwa sering dijumpai adanya kasus penguasaan tanah yang tidak sesuai dengan dokumen yang dimilikinya. Akibatnya, ada kalanya dalam suatu permohonan dimana pada kondisi lapangan tidak terjadi permasalahan, namun dalam proses diketahui bahwa tanah yang dimohonkan adalah bagian dari tanah yang telah bersertipikat. Disamping faktor internal BPN kiranya perlu diberikan pemahaman kepada masyarakat tentang kewajiban yang harus dipenuhi atas tanah, misalnya menguasai tanah sesuai dengan dokumen yang dimiliki, membuat tanda batas sesuai ketentuan dan melakukan pemeliharaan atas tanah secara terus menerus sehingga mengurangi peluang terjadinya permasalahan pertanahan.

Kepastian waktu, rasa aman terhadap produk tidak dapat dipisahkan dari keterbatasan organisasi dalam hal jumlah karyawan yang tidak sebanding dengan volume permohonan, kualitas sumber daya manusia serta semangat pelayanan. Setyaningsih (2013) ketidakpastian penyelesaian permohonan sertifikat tanah disebabkan kemampuan dan ketidakseimbangan jumlah karyawan dengan volume pemohon. Akibat dari kondisi ini mengakibatkan adanya akumulasi sisa permohonan yang tidak dapat ditangani di tahun-tahun sebelumnya. Hal ini menjadi lebih buruk jika dilihat dari keterbatasan ge-

dung dan sarana pengarsipan dan pemetaan yang masih perlu perhatian. Kualitas pelayanan yang baik tidak saja dipengaruhi oleh faktor internal Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, tetapi juga oleh faktor eksternal yaitu masyarakat pemohon dan para pemilik tanah sekitar.

SIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan pengukuran dan pemetaan pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup baik. Namun dalam prosedur pengurusan pengukuran dan pemetaan tanah, masyarakat masih merasa kesulitan. Begitu pula dalam kepastian waktu penyelesaian urusan, biaya dan perlakuan dalam pelayanan pada masyarakat masih ditemukan ketimpangan. Sedangkan Faktor-faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan pelayanan pengukuran dan pemetaan pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru antara lain faktor kekurangan dari sumberdaya manusia yang trampil, juga kurang mampunya pemohon kelengkapan permohonan.

DAFTAR RUJUKAN

- Elita Rahmi, 2009. *Tarik Menarik antara Desentralisasi dan Sentralisasi Kewenangan Pemerintah Daerah dalam Urusan Pertanahan*. Jurnal Hukum no. Edisi khusus vol. 16 OKTOBER 2009: 137 – 154
- Setyaningsih, 2013, *Studi Kinerja Organisasi Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo*.
- Sukmaningsih, 2001, *Manajemen Pelayanan*. Jakarta .PT. Gramedia,
- Suryanti, Sri, 2009, *Kinerja Aparat Pelayanan Pada Kantor Pertanahan Kota Semarang*. Masters thesis, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro