

**PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MENURUT UU NO. 25 TAHUN  
2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN  
PRINSIP GOOD GOVERNANCE  
(Studi kasus Kantor Pertanahan Di Kabupaten Boyolali)**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I  
pada Jurusan Hukum Fakultas Hukum**

**Disusun Oleh:**

**NING SETIAWAN**

**NIM : C.100.140.021**

**PROGRAM STUDI HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MENURUT UU NO. 25**  
**TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN**  
**PRINSIP GOOD GOVERNANCE**  
**(Studi kasus Kantor Pertanahan Di Kabupaten Boyolali)**

**PUBLIKASI ILMIAH**

Oleh:

**NING SETIAWAN**  
**C.100.140.021**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nuria', written over a horizontal line. The signature is stylized and extends to the right.

**(Dr. Nuria Siswi Enggarini, S.H., M.Hum)**

## HALAMAN PENGESAHAN

Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Pada Tanggal : 14 Februari 2018  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji,

1. Dr. Nuria Siswi Enggarini, S.H, M.Hum

(Ketua Dewan Penguji)

2. Prof. Harun, S.H., M.Hum

(Anggota I Dewan Penguji)

3. Jaka Susila, S.H., M.H., M.Si

(Anggota II Dewan Penguji)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Prof. Dr. H. Khuszaifah Dimiyati, S.H., M.Hum)

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam makalah dan di sebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 8 Februari 2018  
Yang membuat pernyataan,



Ning Setiawan  
NIM : C100.140.021

**PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MENURUT UU NO. 25 TAHUN  
2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN PRINSIP  
GOOD GOVERNANCE  
(Studi kasus Kantor Pertanahan Di Kabupaten Boyolali)**

**Abstrak**

Tuntutan perubahan sering kali di tujukan pada pemerintah terutama pada sektor pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan faktor yang menentukan keberhasilan pemerintah. Dengan berhasilnya pemerintah dalam pelayanan publik berarti sudah tercapainya prinsip *Good Governance* yang ada pada pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik. Prinsip *Good Governance* yang ada di dalam UU tersebut ada 12, antara lain: Kepentingan Umum, Kepastian Hukum, kesamaan hak, Keseimbangan hak dan Kewajiban, Keprofesionalan, Partisipatif, Persamaan Hak/Tidak Diskriminatif, Keterbukaan, Akuntabilitas, Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan, Ketepatan Waktu, serta Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan. Rumusan masalah dalam penulisan ini adalah sudah sesuai atau belum penerapan prinsip Good Governance di pelayanan yang di lakukan oleh Kantor pertanahan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis – empiris dan metode pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian ini terletak di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali.

**Kata kunci: Pelayanan Publik, Good Governance, Kantor Pertanahan**

*Abstract*

*The demand for change is often directed to the government, especially in the public service sector that is provided for public. Public service is a factor determines the government success. With the success of the government in the public service means the achievement of the principles of Good Governance under Article 4 of Regulation no. 25 Year 2009 about public service. There are twelve principles of Good Governance in the Regulation among others: Public Interest, Legal Certainty, Equal Rights, Equal Rights and Obligations, Professionalism, Participatory, Equalization/ Non-Discriminatory, Openness, Accountability, Facilities and Special Treatment for Vulnerable Groups , Timeliness, and Speed, Ease, and Affordability. Problem statement in this writing is that already appropriate or not applied the principles of Good Governance in the services undertaken by the Land Office. This research uses juridical-empirical research type and qualitative approach method. The research is located in the Land Office of Boyolali.*

**Keywords: Public Service, Good Governance, Land Office**

## 1. PENDAHULUAN

Tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah.

Pemerintah disini sebagai poros pelayanan publik juga harus berpegang teguh pada sepuluh prinsip yang terdapat dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan publik, antara lain Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, kemudahan Akses, Kedisiplinan, dan kenyamanan. Semua prinsip tersebut haruslah tercipta guna untuk menciptakan pelayanan publik yang baik dan benar<sup>1</sup>.

Hal ini juga di dasarkan pada UU No. 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik, dimana dalam undang-undang tersebut menuntut peran pemerintah sebagai organisasi publik untuk lebih berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat atau publik yang lebih baik<sup>2</sup>. Dalam menjalankan peran pelayanan publik tersebut, pemerintah memiliki sebuah alat yang disebut dengan birokrasi. Jadi untuk memperoleh pemerintahan yang baik, maka reformasi birokrasi merupakan sesuatu yang harus dilakukan sejak awal. Satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam hubungan antara rakyat dan pemerintah adalah dalam bidang *public service* (pelayanan

---

<sup>1</sup> Hardiyansyah, 2011 *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi*, Penerbit Gava Media, Yogyakarta, hlm 26

<sup>2</sup> *Ibid* hal 11

umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat<sup>3</sup>.

Salah cara dalam upaya pengembangan pelayanan publik dengan memperhatikan prinsip-prinsip *good governance* menjadi sangat penting. Konsep *good governance* merupakan suatu gagasan dan nilai yang mengatur pola hubungan antara pemerintah, dunia usaha swasta, dan masyarakat sehingga terjadi penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, demokratis, dan efektif sesuai dengan dasar atau landasan UUD 1945 untuk membentuk suatu masyarakat yang makmur, sejahtera dan mandiri.<sup>4</sup>

Prinsip-prinsip *good governance* yang ada pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu pada pasal 4. Diantaranya Kepentingan Umum, Kepastian Hukum, kesamaan hak, Keseimbangan hak dan Kewajiban, Keprofesionalan, Partisipatif, Persamaan Hak/Tidak Diskriminatif, Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok rentan, Akuntabilitas, Keterbukaan, Ketepatan waktu, serta Kecepatan, kemudahan, dan Keterjangkauan.

Konsep *Good governance* muncul dikarenakan kurang efektifnya kinerja pemerintah yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan public. Pelayanan publik di Indonesia seringkali dicirikan oleh inefisiensi yang tinggi, prosedur yang berbelit-belit, serta tidak adanya kepastian waktu dan biaya yang diperlukan dalam penyelenggaraan layanan. Lebih dari itu, penyelenggaraan pelayanan publik masih sangat dipengaruhi oleh subjektivitas, baik yang dimiliki oleh penyelenggara atau para pengguna dalam konteks ini.

Kantor Pertanahan merupakan salah satu instansi yang ditunjuk langsung Badan Pertanahan Nasional untuk menyelenggarakan pelayanan publik terkait dengan pelayanan pertanahan ditingkat daerah kota/kabupaten.

---

<sup>3</sup> Dwiyanto Agus, 2014, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, hlm 17

<sup>4</sup> Ayu amrina Rosyada, 2015, *Analisis Penerapan Prinsip Good Governance dalam Rangka Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda*, ejournal Ilmu Pemerintahan, Volume 4, Nomor 1, hlm 2477-2631

Seperti pembuatan sertifikat, peralihan hak, hak tanggungan, pemecahan, pemisahan dan penggabungan sertifikat, perubahan hak milik untuk rumah tinggal dan ganti nama pada kantor pertanahan. Dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat, Kantor Pertanahan berpedoman pada Permen Agraria dan Tata Ruang No. 4 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan. Dimana dalam Permen tersebut kantor pertanahan menjalankan rangka dalam pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik yang di lakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali terdapat permasalahan yang dihadapi Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali. Bupati Kabupaten Boyolali Seno Samudro, mengatakan “*Salah satu kendalanya adalah kemalasan masyarakat mengurus sertifikat tanahnya dan lebih suka titip. Serta ketakutan masyarakat terhadap pungli yang di lakukan pegawai. Padahal pengurusan sertifikat tanah saat ini sudah transparan.*”<sup>5</sup>. Sementara dari pihak masyarakat, banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang lamanya sebuah pembuatan sertifikat tanah. Keluhan itu antara lain adalah proses administrasi yang cenderung rumit sehingga memerlukan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan sertifikat tanah.

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalahnya apakah pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali sudah sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Governance* didalam UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Bagaimana penerapan prinsip *good governance* di dalam meningkatkan mutu pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali. Tujuan dari tulisan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan publik di Kantor Pertanahan apakah sudah sesuai dengan penerapan prinsip *Good Governance* didalam UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam meningkatkan mutu pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali.

---

<sup>5</sup> <http://krjogja.com/web/news/read/30600/Pindah-Ke-Kantor-Baru-BPN-ATR-Boyolali-Diminta-Tingkatkan-Pelayanan>, diakses dan diunduh pada tanggal 17 Oktober 2017 pukul 09.34 WIB



## **2. METODE PENELITIAN**

Metode pendekatan yang digunakan yang digunakan adalah metode penelitian yuridis-empiris, dimana data hasil wawancara di Kantor Pertanahan di Kabupaten Boyolali akan di sinkronisasikan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jenis penelitian ini termasuk deskriptif analisis yang bertujuan untuk menggambarkan secara jelas, tentang berbagai hal yang terkait dengan obyek yang diteliti dalam skripsi ini.

## **3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **3.1. Konsep Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Boyolali yang sesuai dengan Prinsip *Good Governance* didalam UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik**

Sebagai suatu sistem pelayanan publik yang tujuannya meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, pelayanan di Kantor Pertanahan Boyolali semestinya harus terpenuhi dalam meningkatkan mutu pelayanan dengan Prinsip *Good Governance* atau pemerintahan yang baik. Penerapan konsep Pelayanan Publik terpenuhi dalam meningkatkan mutu pelayanan dengan prinsip *Good Governance* tersebut dapat digambarkan melalui Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu : (1) kepentingan umum, Pelayanan di Kantor Pertanahan Boyolali dalam memberikan Pelayanan harus mengutamakan atau mendahulukan kepentingan umum daripada kepentingan golongan/pihak tertentu. (2) kepastian hukum, Pelayanan di Kantor Pertanahan Boyolali harus memberikan pelayanan yang melindungi dan memenuhi hak dan kewajiban setiap pemohon baik masyarakat atau para pelaku usaha. (3) kesamaan hak, Pelayanan di Kantor Pertanahan Boyolali tidak boleh memandang bulu atau suatu kepentingan berdasarkan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Apabila hal tersebut terjadi maka akan ada kesenjangan sosial yang berujung pada ketidakpuasan pelayanan. (4) keseimbangan hak dan kewajiban, Pelayanan di Kantor Pertanahan Boyolali harus memperhatikan

antara hak dan kewajiban baik penyedia pelayanan dan penerima pelayanan agar kepentingan pelayanan dapat terpenuhi tanpa melanggar prosedur dan peraturan yang berlaku. (5) keprofesionalan, Pelayanan di Kantor Pertanahan Boyolali harus memiliki cermat dalam memberikan tanggungjawab mengenai tugas, pokok dan fungsi pada setiap pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar pada Standar Operasional Prosedur. (6) partisipatif, Pelayanan di Kantor Pertanahan Boyolali harus turut serta mengajak masyarakat dalam rangka pemenuhan pelayanan yang terpenuhi dalam meningkatkan mutu pelayanan dengan kebutuhan kemampuan masyarakat dan para pelaku usaha. (7) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, Pelayanan di Kantor Pertanahan Boyolali harus memberikan pelayanan yang setara dan adil tanpa pandang bulu dan latar belakang kepada seluruh masyarakat dan para pelaku usaha. (8) keterbukaan, Pelayanan di Kantor Pertanahan Boyolali harus memberikan informasi secara terbuka tanpa ada sesuatu yang ditutup-tutupi yang berkaitan dengan pelayanan. Dapat berupa papan informasi mengenai alur/prosedur, biaya dan jangka waktu dalam setiap pengurusan administrasi pelayanan. (9) akuntabilitas, Pelayanan di Kantor Pertanahan Boyolali setiap memberikan pelayanan terpenuhi dalam meningkatkan mutu pelayanan dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan melalui peraturan perundang-undangan. (10) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, Pelayanan di Kantor Pertanahan Boyolali setidaknya memberikan akses kepada disabilitas dalam rangka mempermudah pelayanan kepada mereka kelompok rentan sehingga tidak terjadi kesenjangan yang dapat berupa jalur khusus bagi kelompok rentan dan loket khusus. (11) ketepatan waktu, Pelayanan di Kantor Pertanahan Boyolali harus memiliki komitmen yang dapat berupa Maklumat Pelayanan yang terpampang melalui papan informasi secara terbuka kepada masyarakat. Papan tersebut berisikan mengenai prasyarat, jangka waktu dan biaya yang hendak dikenakan kepada masyarakat. dan (12) kecepatan kemudahan dan keterjangkauan, Pelayanan di Kantor Pertanahan Boyolali harus memberikan pelayanan yang sederhana, murah,

cepat dan terjangkau agar masyarakat tidak merasa keberatan dengan tarif dan proses yang diberikan.. Berdasarkan uraian diatas maka Kantor Pertanahan Boyolali harus melaksanakan hal tersebut agar konsep Pelayanan Publik sesuai dalam meningkatkan mutu pelayanan dengan prinsip *Good Governance*.

prinsip-prinsip *Good Governance* di dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang ada di Kantor Pertanahan Boyolali sudah sesuai, akan tetapi masih ada beberapa asas atau unsur yang belum bisa tercapai. Unsur tersebut diantaranya masalah ketepatan waktu dan fasilitas bagi kelompok rentan. Sebenarnya dalam penjelasan dalam wawancara dengan Bapak Mawardi, masalah ketepatan waktu sudah diatur dalam PP No. 128 tahun 2015, tetapi banyak masyarakat yang tidak menunggu dalam prosesnya. Serta Kantor Pertanahan Boyolali sering molor dari waktu yang telah ditentukan. Selain ketepatan waktu ada unsur lain yang belum tercapai, yaitu masalah fasilitas bagi kelompok rentan. Belum adanya loket khusus untuk para kelompok rentan menjadi pekerjaan rumah bagi Kantor Pertanahan Boyolali untuk segera membikin atau membuka jalur loket tersebut. Karna loket terbut membantu para kelompok rentan yang ingin melakukan permohonan pengurusan administrasi tanah.

### **3.2.Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Kantor Pertanahan Boyolali**

Sebagai tolak ukur dalam mewujudkan pemerintah yang baik (*Good Governance*), penerapan tersebut digambarkan melalui pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu : kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan kemudahan dan keterjangkauan. Berdasarkan hal tersebut, penerapan prinsip *Good Governance* yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Boyolali sewajarnya harus memenuhi unsur-unsur tersebut.

Sebagai suatu kebijakan di Sektor Pelayanan perlu didukung oleh serangkaian peraturan lainnya yang bersifat peraturan pelaksanaan atau petunjuk pelaksanaan. Oleh karena itu, pada bagian berikutnya akan dibahas mengenai berbagai hal yang telah dilalui oleh Kantor Pertanahan Boyolali dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Penerapan prinsip *Good Governance* di Kantor Pertanahan Boyolali dapat diukur apabila memenuhi unsur-unsur sebagai berikut : (1) Kepentingan Umum, Sistem pelayanan publik di Kantor Pertanahan Boyolali bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Namun, tentu tidak melanggar kepentingan umum. Kantor Pertanahan Boyolali memang berkomitmen dalam meningkatkan pelayanan dan memperbaiki citra pelayanan dimasyarakat. Namun apabila ada pengurusan administrasi yang berkaitan dengan kepentingan umum maka pelayanan tersebut didahulukan dengan memberikan pengertian kepada masyarakat bahwa hal ini berkaitan dengan kebijakan pemerintah.(2) Kepastian Hukum, Papan pengumuman tidak menampilkan maklumat pelayanan yang itu merupakan bagian dari unsur kepastian hukum. Janji pelayanan merupakan komitmen penyedia pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang maksimal. (3) Kesamaan hak, Pelayanan yang dilakukan Kantor Pertanahan Boyolali tidak membedakan siapapun itu yang ingin melakukan pengurusan administrasi. (4) Keseimbangan hak dan Kewajiban, apabila masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan cepat maka masyarakat juga harus melakukan kewajiban dengan melakukannya terpenuhi dalam meningkatkan mutu pelayanan prosedur yang sudah di tetapkan oleh Kantor Pertanahan Boyolali. (5)

Keprofesionalan, Kantor Pertanahan Boyolali sudah melakukan usaha dalam memberikan sebuah pelayanan dengan adanya evaluasi pegawai pada sistem pelayanan setiap minggunya. (6) Partisipatif, Kantor Pertanahan Boyolali mengajak masyarakat ikut dalam perbaikan pelayanan agar nyaman saat para masyarakat melakukan pengurusan administrasi. (7) Persamaa hak/Tidak Diskriminatif, Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Boyolali tidak pernah

memandang siapapun yang melakukan pengurusan atau permohonan sertifikasi tanah. Kantor Pertanahan melayani siapapun dengan senang hati. (8) Keterbukaan, Kantor Pertanahan Boyolali belum memberikan informasi secara keterbukaan mengenai prosedur, waktu dan biaya melalui papan informasi atau pengumuman baik pengurusan pembuatan sertifikat atau yang lainnya walaupun petugas juga telah disiapkan oleh Kantor Pertanahan Boyolali apabila masyarakat masih ingin bertanya mengenai pengurusan administrasi pelayanan. Seharusnya informasi mengenai prosedur, biaya dan waktu yang diperlukan dalam setiap pengurusan pelayanan di cetak dan ditempel sebagai papan pengumuman. Hal ini merupakan bagian dari wujud transparansi Kantor Pertanahan Boyolali selaku penyedia pelayanan kepada masyarakat. (9) Akuntabilitas, Kantor Pertanahan Boyolali memberikan sebuah perlindungan hukum untuk memberikan pelayanan yang baik. (10) fasilitas dan perlakuan Khusus bagi kelompok rentan, Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Boyolali masih belum menyediakan akses khusus bagi disabilitas. Terlihat tidak ada akses khusus jalur disabilitas, tentu hal ini menjadikan pemohon yang disabilitas menjadi kesulitan dalam mengajukan permohonan administrasi pelayanan. (11) Ketepatan Waktu, Kantor Pertanahan Boyolali belum bisa memberikan janji lebih terkait kapan selesainya dalam permohonan yang di ajukan oleh masyarakat. Serta belum ada papan pengumuman yang menjelaskan jangka waktu permohonan selesai. (12) Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan, Kantor Pertanahan Boyolali memberikan sebuah kemudahan dan keterjangkauan kepada masyarakat dalam melakukan permohonan.

#### **4. PENUTUP**

##### **4.1. Kesimpulan**

*Pertama*, Konsep Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali Sesuai Dengan Prinsip *Good Governance*. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang memuat mengenai asas-asas pelayanan publik yaitu berupa kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan,

partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan kemudahan dan keterjangkauan. Akan tetapi ada beberapa asas atau unsur yang belum sesuai dengan apa yang dikatakan oleh kantor Peratanahan Kabupaten Boyolali. Yaitu ketepatan waktu dan fasilitas untuk kelompok rentan. Ini merupakan pekerjaan rumah yang harus di selesaikan oleh Kantor Pertanahan Boyolali agar dalam pelayanan di kantor tersebut berjalan lancar dan terasa nyaman bagi masyarakat.

*Kedua*, Penerapan Prinsip *Good Governance* di Kantor Pertanahan kabupaten Boyolali dalam Pelayanan Publik dapat dilihat dengan menyandingkan Undang-Undang dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dengan hasil wawancara bersama Ka. Urusan Umum dan Kepegawaian Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali disertai Kesimpulan Penulis dalam uraian pembahasan diatas. Dari situ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam meningkatkan mutu pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali belum terpenuhi, setidaknya 4 dari 12 Unsur Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang tidak dilaksanakan yaitu : *pertama*, kepastian hukum pada huruf b Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, *kedua*, Keterbukaan pada huruf h Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, *ketiga*, Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan pada huruf j Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dan *keempat*, Ketepatan Waktu pada huruf k Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

#### **4.2.Saran**

*Pertama*. Untuk Pemerintah, diharapkan mulai berbenah dalam rangka perbaikan demi memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sesuai prinsip *good governance*, dan dapat lebih intens melakukan sosialisasi kepada masyarakat baik melalui acara formal maupun non formal yang dikoordinasikan dengan pemerintah dan desa agar masyarakat mengetahui bagaimana alur, prosedur dan tata cara mengurus administrasi sertifikasi tanah

di Pelayanan Kantor Pertanahan. Selanjutnya mengenai sumber daya manusia, pemerintah seharusnya memberikan penghargaan atas jasa, pengabdian, dan komitmen yang telah dilaksanakan oleh petugas pelayanan, yang dapat berupa tambahan gaji maupun prioritas pengangkatan sebagai pegawai negeri sipil. *Ketiga*; pemerintah diharapkan dapat memwadahi pelatihan diklat yang diselenggarakan secara periodic agar kemampuan petugas disetiap loket Kantor Pertanahan agar lebih trampil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

*Kedua*, Untuk Masyarakat, diharapkan dapat berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan dan menghapus stigma mengenai mengurus izin itu rumit. Peran serta masyarakat dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan sangat penting demi tercapainya tujuan pelayanan yang berbasis dekat dengan masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku dan Artikel Ilmiah**

Hardiyansyah, 2011 *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi*, Penerbit Gava Media, Yogyakarta

Dwiyanto Agus, 2014, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press

Ayu amrina Rosyada, 2015, *Analisis Penerapan Prinsip Good Governance dalam Rangka Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda*, ejournal Ilmu Pemerintahan, Volume 4, Nomor 1, hlm 2477-2631

### **Undang-undang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 2 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik

### **Website**

<http://krjogja.com/web/news/read/30600/Pindah-Ke-Kantor-Baru-BPN-ATR-Boyolali-Diminta-Tingkatkan-Pelayanan>, diakses dan diunduh pada tanggal 17 Oktober 2017 pukul 09.34 WIB