

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI PERTANAHAN
DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KABUPATEN PACITAN**

Tesis



Diajukan oleh

PURWianto

161403346

Kepada

MAGISTER MANAJEMEN

STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA

2018

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI PERTANAHAN
DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KABUPATEN PACITAN**

Tesis

untuk memenuhi sebagian persyaratan

mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh

PURWianto

161403346

Kepada

MAGISTER MANAJEMEN

STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA

2018

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 22 April 2018

Purwianto

ABSTRAK

Purwianto. *ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI PERTANAHAN DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN PACITAN.*

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) Untuk mengidentifikasi jarak antara tingkat kepuasan dengan harapan pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan, 2) Untuk mengidentifikasi upaya yang dilakukan guna memperbaiki sistem pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan menjadi lebih baik.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Subyek pada penelitian ini adalah masyarakat yang datang ke Kantor Badan Pertanahan Nasional tahun 2018. Metode pengumpulan datanya diperoleh dari dokumentasi, dan wawancara.

Dari hasil penelitian diperoleh simpulan: 1) Penyelenggaraan pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan menunjukkan bahwa terdapat masalah pada waktu pengurusan yang tidak sesuai dengan peraturan yang ada. Sedangkan untuk biaya yang dibebankan kepada masyarakat yang mengurus sertifikat sendiri sudah sesuai, artinya tidak lagi biaya-biaya tambahan. Kemudian indikator berikutnya adalah kualitas pelayanan pegawai Badan Pertanahan Nasional memiliki masalah pada kekurangan keramahan yang ditunjukkan oleh pegawai Badan Pertanahan Nasional itu sendiri kepada masyarakat yang melakukan pengurusan sertifikat. Dalam kenyataannya, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan masih memiliki masalah, utamanya dalam hal waktu pengurusan dan keramahan pegawai pada instansi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan. 2) Faktor-faktor yang berpengaruh pada kualitas pelayanan yang dihasilkan yakni ketepatan waktu pelayanan, biaya pada saat pengurusan administrasi pertanahan berupa sertifikat.

MOTTO

“Bertakwalah pada Allah, maka Allah akan mengajarmu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala sesuatu”.

(QS. Al-Baqaaah:282)

“Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua”.

(aristoteles)

“Pembelajaran tidak dicapai secara kebetulan, itu harus dicari dengan semangat dan ketekunan”.

(Abigail Adams)

“Orangtuaku menggantungkan harapan besar padaku, aku tak boleh membuat mereka kecewa”.

(Diri Sendiri)

“Dia mengetahui apa yang ada di hadapan mereka dan apa yang ada di belakang mereka, sedang ilmu mereka tidak dapat meliputi ilmu-Nya”.

(Q.S. Thooha: 110)

HALAMAN PERSEMBAHAN

- ◆ *Ibuku tercinta atas doa dan perhatian serta pengorbanannya dalam memberikan motivasi yang telah mengantarkan menjadi anak yang berguna.*
- ◆ *Bapakku tercinta atas doa dan tetesan keringat yang telah mengantarkanku menjadi orang yang bermanfaat untuk menggapai cita-cita.*
- ◆ *Keluargaku tercinta terimakasih atas dukungan dan motivasinya selama ini.*
- ◆ *Istriku yang selalu ada untukku, terimakasih atas doa, dukungan dan semangatnya.*
- ◆ *Teman-teman satu bimbingan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan dan kerjasamanya selama penyusunan tesis ini.*
- ◆ *Almamater tercinta STIE WIDYA WIWAHA Yogyakarta.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Ilahi Rabbi, sebagai ungkapan rasa bahagia, yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini.

Tesis dengan judul “*Analisis Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan*” akhirnya dapat penulis selesaikan. Tesis ini merupakan salah satu tugas akhir dalam menyelesaikan kuliah Program Strata Dua (S2) pada Program Jurusan Magister Manajemen STIE WIDYA WIWAHA Yogyakarta. Sumbang saran dari berbagai pihak akan sangat penulis harapkan demi kesempurnaan karya ini.

Sebagaimana karya pada umumnya, banyak pihak yang terlibat dalam penyelesaian tesis ini, oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih setinggi-tingginya kepada:

1. Ketua STIE WIDYA WIWAHA Yogyakarta.
2. Para Wakil Ketua STIE WIDYA WIWAHA Yogyakarta.
3. Dosen STIE WIDYA WIWAHA Yogyakarta, karena berkat ilmu yang diajarkannya telah membukakan pikiran, mata, dan hati penulis sehingga bermanfaat dalam penelitian ini.
4. Keluarga dan teman-teman yang memberikan dukungan material, maupun immaterial guna terselesainya tugas ini.
5. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penyelesaian tugas akhir ini kami ucapkan terima kasih

Akhirnya, penulis memanjatkan doa, semoga Allah SWT memberikan balasan pahala kepada mereka dengan sebaik-baik balasan, dan mudah-mudahan tesis ini bermanfaat sebagai sumbangan ilmiah bagi kelangsungan tradisi keilmuan. *Amin*

Yogyakarta, 22 April 2018

Penyusun

Purwianto

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Rumusan Masalah	10
D. Pertanyaan Peneitian	10
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian teori.....	12
1. Deskripsi Teoritik.....	12
a. Konsep Pelayanan dan Pelayanan Publik.....	12
b. Bentuk Pelayanan Publik.....	16
c. Pemerintah Sebagai Pelayan Masyarakat.....	19
d. Badan Pertanahan Nasional (BPN)	23
B. Peneliti Terdahulu.....	42
C. Kerangka Teori	43

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	44
B. Tempat dan Waktu Penelitian	44
C. Subyek dan Obyek Penelitian	44
D. Instrumen Penelitian.....	44
E. Jenis dan Sumber Data	45
F. Teknik Pengumpulan Data.....	45
G. Teknik Analisis Data.....	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi.....	47
1. Waktu Pengurusan	53
2. Biaya	57
3. Jarak antara Tingkat Kepuasan dengan Harapan Pelayanan Adminitrasi Pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Pacitan.....	59
4. Upaya Perbaikan Layanan Administrasi Pertanahan.....	64

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA	71
-----------------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Penilaian Masyarakat Tentang Ketepatan Waktu Pelayanan

Tabel 4.2 : Tabel Pengunjung yang Melakukan Administrasi

Tabel 4.3 : Penilaian Masyarakat Terhadap Biaya Pengurusan Sertipikat

Tabel 4.4 : Penilaian tentang Tingkat Kepuasan

Tabel 4.5 : Dukungan Upaya Perbaikan Layanan Administrasi Pertanahan

Tabel 4.6 : Jarak Kepuasan dengan Harapan

Tabel 4.7 : Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan Petugas Loker

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang aparatur negara, dalam hal ini dititikberatkan kepada aparatur pemerintahan hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberi layanan barang dan jasa. Kualitas pelayanan juga sangat diperlukan dalam meningkatkan daya saing tersebut.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2007). Sehingga definisi kualitas pelayanan (Service Quality) dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). ServQual memiliki lima elemen utama, yakni: Reliability (keandalan), Assurance (jaminan), Tangible (bukti langsung), Emphaty (empati), dan Responsiveness (daya tanggap). Bila kelima elemen ini terpenuhi, pelanggan akan mendapatkan apa yang dinamakan custome satisfaction (kepuasan pelanggan). (1). Reliability, elemen ini merujuk pada kemampuan perusahaan atau kantor memberikan layanan secara akurat kepada pelanggannya. Pada tahap ini, produk dan layanan perusahaan bisa diakses oleh pelanggan, misalnya, perusahaan operator seluler menyediakan sinyal di berbagai area di mana pelanggannya berada. (2). Assurance, elemen ini mengacu pada kemampuan

perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan di mata pelanggan melalui keramahan dan pengetahuan staf dalam melayani. Garuda Indonesia dengan program Garuda Indonesia Experience menjadikan layanan dan produknya memiliki kekhasan keramahan dan citarasa Indonesia. Hal ini yang harus diresapi oleh setiap karyawan maskapai pelat merah tersebut, pelanggan bisa mengenal keunikan dan kelebihan dari maskapai ini. (3). Tangible, elemen ini mengacu pada segala sesuatu yang bersifat tangible dan mempengaruhi kualitas layanan kepada pelanggan, penampilan fisik staf dan karyawannya, ambience ruangan, dekorasi, interior, dan sebagainya. Kantor Google, misalnya, dikenal sebagai kantor dengan desain dan dekorasi yang bagus yang membuat karyawan maupun tamu betah berada di dalamnya. (4). Empathy, elemen ini mengacu pada perhatian perusahaan pada pelanggannya. Praktik empati perusahaan bisa diwujudkan dengan mendengarkan pelanggan, membantu pelanggan menemukan solusi, memahami apa yang menjadi kegelisahan dan kecemasan pelanggan, solid dengan pelanggan, dan tidak meninggalkan pelanggan. (5). Responsiveness, elemen ini mengacu pada bentuk tindakan perusahaan dalam merespon pelanggan secara tepat waktu. Kadar responsiveness ini bisa diuji dengan pertanyaan, seperti seberapa besar keingintahuan perusahaan pada tingkat kesulitan yang dialami pelanggannya, seberapa sanggup perusahaan membantu pelanggan untuk keluar dari permasalahan, seberapa tanggap perusahaan pada keluhan dan komplain pelanggan.

Permintaan pelayanan publik terus meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya. Hal tersebut terkait dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk,

meningkatnya tingkat pendidikan, meningkatnya kebutuhan, semakin beragamnya lapangan pekerjaan dan semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik bukan hanya merupakan persoalan administratif saja tetapi lebih tinggi dari itu yaitu pemenuhan keinginan dari publik. Oleh karena itu diperlukan kesiapan bagi adminitator pelayan publik agar dapat dicapai kualitas pelayanan yang baik.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2002). Pelayanan yang dilakukan oleh aparat birokrasi (pemerintah), dapat dikatakan sebagai pelayanan publik. Sebab aparat pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Negara-negara maju memiliki mekanisme hukum yang telah jalan untuk mengakomodasi perubahan-perubahan dalam masyarakatnya, sedangkan negara-negara tengah berkembang tidak demikian. Padahal harapan-harapan dan keinginan masyarakat di negara sedang berkembang akan terwujudnya perubahan-perubahan yang membawa perbaikan taraf hidup amatlah besarnya, melebihi harapan-harapan yang diserukan oleh masyarakat-masyarakat di negara yang telah maju.

Secara umum bangsa Indonesia merupakan negara agraris yang memiliki hasil bumi yang melimpah dan Negara kepulauan yang memiliki hasil laut yang beraneka ragam, Indonesia juga kaya akan hasil tambang sehingga apabila diolah secara efektif dan efisien dapat menghasilkan nilai ekonomi yang tinggi. Dalam

konteks pertanahan, tanah merupakan permukaan bumi yang berupa daratan tempat manusia berdiri, bertempat tinggal, bercocok tanam dan segala jenis usaha untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya juga yang terpenting adalah tempat dimana suatu negara berdiri untuk melindungi, mengayomi rakyatnya dan untuk mencapai tujuan hidup yaitu kemakmuran dan kesejahteraan melalui usaha yang dilakukan oleh pemerintah.

Seiring dengan semakin maraknya kehidupan berdemokrasi, maka wacana tentang pelayanan publik secara umum dan pelayanan administrasi pertanahan secara khusus telah menjadi isu strategis di negeri ini karena pelayanan publik merupakan hak dasar setiap warga negara yang harus dipenuhi oleh negara. Pelayanan publik sebagai salah satu dari bagian pemenuhan kesejahteraan maka secara otomatis menjadi pemenuhan hak-hak ekonomi, sosial, dan budaya warga negara. Hal ini dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kewajiban negara untuk menyejahterakan rakyatnya. Pelayanan publik bukan semata-mata hanya menyiapkan instrument bagi berjalannya birokrasi untuk menggugurkan kewajiban negara, melainkan lebih dari itu bahwa pelayanan publik merupakan esensi dasar bagi terwujudnya keadilan sosial.

Pertanahan (tanah) adalah permukaan bumi yang dalam penggunaannya meliputi juga sebagian tubuh bumi yang ada di bawahnya dan sebagian dari ruang yang ada di atasnya (Harsono, 2007). Dalam menjalani kehidupannya manusia selalu berkaitan dengan tanah, mulai dari tanah untuk tempat tinggalnya, tempat usahanya, hingga sampai ujung kehidupannya di dunia (kubur/pemakaman) selalu berkaitan dengan pertanahan. Disebabkan oleh alasan tersebut, tanah menjadi

suatu hal yang sangat berharga dan penting bagi manusia, sehingga sering menyebabkan perselisihan dan pertikaian antar sesama manusia, bahkan antara keluarga sering menyebabkan perpecahan karena masalah pertanahan ini. Lebih kompleks lagi, pertikaian pertanahan ini juga bisa terjadi antara negara-negara yang saling berbatasan.

Dalam menanggapi berbagai persoalan di atas, perlu adanya suatu pengaturan yang jelas dan tegas serta memiliki kekuatan dan payung hukum yang kuat untuk mengatur mengenai pertanahan ini. Oleh karena itulah, banyak negara yang memiliki badan atau lembaga yang mengatur mengenai pertanahan dalam negaranya, mengingat tanah adalah sesuatu yang penting dan kompleks dalam kehidupan manusia.

Pada dasarnya Pemerintah Republik Indonesia dibentuk untuk menciptakan ketentraman dan ketertiban dan mensejahterakan rakyat sesuai dengan amanat pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, sedangkan Pemerintah Daerah dibentuk mengingat negara kita terlalu luas dan untuk menciptakan kesejahteraan secara demokratis. Keberadaan pemerintah adalah suatu yang penting bagi kehidupan masyarakat. Sejarah telah membuktikan bahwa masyarakat sekecil apapun kelompoknya, bahkan sebagai individu sekalipun membutuhkan pelayanan pemerintah. Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayanan masyarakat, karena pada dasarnya pemerintah dibentuk untuk menjaga suatu sistem ketertiban, dan bahwa pemerintah bertanggungjawab memberi pelayanan kepada masyarakat, termasuk dalam pelayanan pertanahan. Pada dasarnya tanah tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Secara ekstrim

dapat dikatakan bahwa tanpa tanah tidak ada kehidupan, dengan kata lain tanah memiliki arti dan fungsi yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Sementara bangsa Indonesia yang pada saat ini sedang giat-giatnya melaksanakan pembangunan sangat banyak membutuhkan tanah atau lahan tempat untuk membangun, dimana tanah mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia, dan peranan itu akan dirasakan semakin penting sejalan dengan tuntutan laju pembangunan diberbagai bidang dan tingkat kemajuan dalam masyarakat itu sendiri.

Kantor Pertanahan mempunyai peran yang sangat strategis, karena sebagai ujung tombak pelayanan, barometer penyelenggaraan pelayanan publik dan etalase penyelenggaraan pemerintahan daerah di kabupaten/kota. Pelimpahan kewenangan yang diharapkan diberikan oleh bupati tidak perlu semuanya, tetapi secukupnya yang sekiranya akan mendekatkan masyarakat kepada pusat pelayanan di tingkat lokal.

Sesuai dengan salah satu tugas kantor Pertanahan yakni melaksanakan fungsi pelayanan di tingkat kabupaten, maka salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan adalah pelayanan di bidang administrasi pertanahan, di sisi lain fungsi kecamatan yang berkordinasi kepada unit-unit organisasi yang berhadapan langsung dengan masyarakat (dinas, kecamatan, kelurahan) di bidang pertanahan yakni Badan Pertanahan Nasional (BPN).

Harapan tersebut tak bersesuaian dengan kondisi pada pelayanan administrasi Pertanahan Kabupaten Pacitan. Berdasarkan hasil observasi penulis,

keadaan yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa beberapa masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi pertanahan mengeluhkan hal sebagai berikut:

1. Proses yang cenderung membutuhkan waktu yang lama.
2. Termasuk keluhan mengenai kurang ramahan yang ditunjukkan oleh pegawai kantor Pertanahan Pacitan, khususnya yang mengurus masalah pelayanan administrasi pertanahan.
3. Petugas loket informasi yang kurang paham menjawab pertanyaan pemohon.
4. Sumber Daya Manusia yang kurang profesional karena kurang pengalaman, seharusnya PNS yang bertugas sebagai Customer Service Officer bukan PTT atau pegawai honorer.
5. Perlengkapan seperti brosur yang memberitahukan pedoman pengurusan sertifikat tanah tidak tersedia untuk pemohon.
6. Terlalu lama dalam memberikan informasi karena tidak semua pertanyaan bisa dijawab oleh petugas loket informasi dan harus menunggu konsultasi dengan atasan yang berwenang.
7. Peralatan yang kurang memadai.
8. Ruangan yang sempit sehingga terkesan kurang nyaman.
9. Pemohon yang datang ke kantor masih sepi.
10. Kurang menarik masyarakat untuk datang mengurus sertifikat.
11. Lokasi kantor yang kurang strategis.
12. Gedung kantor yang kurang megah dan memadai sehingga orang lewat kadang tidak tahu ada Kantor Pertanahan di Pacitan.

13. Masih banyak orang yang belum tahu keberadaan dan fungsi Kantor Pertanahan di Pacitan.

14. Setiap tahunnya kantor Pacitan hanya mengandalkan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.

15. Masih rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya sertifikasi tanah.

Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 mengatur mengenai mekanisme pendaftaran tanah dilaksanakan berdasarkan asas sederhana. Meskipun menggunakan asas sederhana namun fakta yang terjadi di dalam praktik, ditemukan bahwa asas tersebut hanyalah pada aturan prosedurnya, artinya untuk kegiatan pendaftarannya sendiri masih menemui kendala waktu yang panjang, bahkan dalam perjalanannya prosedur pendaftaran tanah tidak selesai disebabkan adanya syarat-syarat tambahan.

Buruknya pelayanan publik yang terjadi selama ini karena tidak adanya paradigma yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kinerja pelayanan yang diberikan oleh birokrasi yang ada di Indonesia masih cukup kuat watak mengabdikan pada kekuasaan (state oriented) dibandingkan kepada publik (public oriented) sehingga wajah birokrasi Indonesia kesan otoriterinya cukup kuat. Dengan situasi birokrasi demikian, tentu dalam pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi akan terpola model caring culture. Dimana pola tersebut masih jauh dari kesan demokratis dan berkualitas dan yang nampak adalah kesan diskriminatif.

Berdasarkan data terkait layanan dalam tiga tahun terakhir dari 2016 sampai dengan 2018 jumlah pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Pacitan

mengalami peningkatan meski tidak signifikan. Waktu rata-rata pelayanan dalam melayani pemohon masih jauh dari yang diharapkan, sehingga pemohon harus menunggu lama. Pelayanan publik juga tentu tidak bisa dilepaskan dari suatu aturan, khususnya pada Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Pegawai Negeri Sipil yang pada salah satu bagiannya menyebutkan bahwa seorang aparatur negara wajib memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Pada aturan ini menunjukkan antitesa (bertentangan) dengan dengan apa yang diperoleh masyarakat Pacitan, khususnya yang ingin melakukan pengurusan administrasi pertanahan.

Di sisi lain ada pula masyarakat yang ingin melakukan pengurusan pelayanan administrasi pertanahan yang kesulitan karena kurangnya informasi dan sosialisasi mengenai tata cara pengurusan, baik itu pengurusan sertipikat atau hal-hal lain yang berkaitan dengan pelayanan administrasi pertanahan. Pada kondisi seperti ini, kantor-kantor pelayanan publik diharapkan mampu memberikan solusi agar masyarakat tidak bingung, misalnya dengan memasang papan informasi sehingga masyarakat itu sendiri mampu menelaah proses dan alur pelayanan administrasi pertanahan pada saat akan melakukan pengurusan. Pasal 3 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Keterbukaan Informasi Publik menyatakan bahwa pembentukan aturan ini bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan badan publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Dari uraian di atas maka merupakan hal yang menarik untuk diangkat menjadi suatu bahan penelitian dengan judul “**Analisis Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan**” dengan harapan hasil penelitian ini memberikan manfaat kepada saya dan para pembaca setelah menyelesaikan studi S-2 Magister Manajemen.

B. Identifikasi Masalah

1. Pentingnya masyarakat Indonesia untuk mengurus sertipikat tanah.
2. Lambatnya sistem administrasi kepengurusan tanah di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan.
3. Kurangnya sosialisasi tentang alur/metode kepengurusan administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan.
4. Sedikitnya kepedulian petugas akan kualitas pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan, membuat sistem pelayanan administrasi di Kantor Badan Pertanahan Nasional menjadi lambat dan kurang efisien.

C. Rumusan Masalah

1. Kurangnya mutu pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan.
2. Kurangnya sosialisasi dan informasi mengenai administrasi pertanahan kepada masyarakat.

D. Pertanyaan Penelitian

1. Apakah sistem administrasi dapat meningkatkan mutu pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan?
2. Bagaimana sosialisasi dan upaya perbaikan layanan administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan menjadi lebih baik?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi sistem administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan.
2. Untuk mengidentifikasi upaya yang dilakukan guna memperbaiki sistem pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan menjadi lebih baik.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis:

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperluas dan memperdalam ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi pertanahan.

2. Secara Praktis:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak-pihak yang bertanggung jawab terkait pelayanan administrasi pertanahan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Deskripsi Teoritik

a. Konsep Pelayanan dan Pelayanan Publik

Pelayanan selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Paradigma penyelenggaraan pemerintahan telah mengalami pergeseran dari “rule government” menjadi “good governance”. Pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik dalam perspektif good governance tidaklah semata-mata didasarkan kepada pemerintah (government) atau negara (state) saja, akan tetapi harus melibatkan seluruh komponen, baik dalam intern birokrasi maupun di luar birokrasi publik (masyarakat).

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa, sistem pelayanan adalah suatu kesatuan usaha yang dinamis yang terdiri dari berbagai bagian yang berkaitan secara teratur, diikuti dengan unjuk kerja yang di tawarkan oleh satu pihak ke pihak lain dengan memberikan manfaat, guna mencapai suatu tujuan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan

pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh lembaga administrasi negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Saat ini birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001).

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut (Effendi dalam Widodo, 2001):

- 1) Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
- 2) Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- 3) Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai: prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

- 4) Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- 5) Efisiensi, mengandung arti: (a) persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan: (b) dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- 6) Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 7) Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
- 8) Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Birokrasi publik juga dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis. Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

b. Bentuk Pelayanan Publik

Kewajiban Pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara ataupun memberikan pelayanan kepada warganegara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah, maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Di dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, terdapat tiga jenis pelayanan, yaitu:

- 1) Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertipikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

- 2) Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- 3) Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.

Pola pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 macam pola, yaitu:

- 1) Pola Pelayanan Teknis Fungsional adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan kewenangannya.
- 2) Pola Pelayanan Satu Pintu merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh suatu unit kerja pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari unit kerja pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.
- 3) Pola Pelayanan Satu Atap yakni pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing.
- 4) Pola Pelayanan Terpusat adalah pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.
- 5) Pola Pelayanan Elektronik adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomasi dan

otomatisasi pemberian layanan yang bersifat online sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2007), yaitu:

- a. *Reliability* (keandalan), elemen ini merujuk pada kemampuan perusahaan atau kantor memberikan layanan secara akurat kepada pelanggannya. Pada tahap ini, produk dan layanan perusahaan bisa diakses oleh pelanggan, misalnya, perusahaan operator seluler menyediakan sinyal di berbagai area di mana pelanggannya berada.
- b. *Assurance* (jaminan), elemen ini mengacu pada kemampuan perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan di mata pelanggan melalui keramahan dan pengetahuan staf dalam melayani. Garuda Indonesia dengan program Garuda Indonesia Experience menjadikan layanan dan produknya memiliki kekhasan keramahan dan citarasa Indonesia. Hal ini yang harus diresapi oleh setiap karyawan maskapai pelat merah tersebut, pelanggan bisa mengenal keunikan dan kelebihan dari maskapai ini.
- c. *Tangible* (bukti langsung), elemen ini mengacu pada segala sesuatu yang bersifat tangible dan mempengaruhi kualitas layanan kepada pelanggan, penampilan fisik staf dan karyawannya, ambience ruangan, dekorasi, interior, dan sebagainya. Kantor Google, misalnya, dikenal sebagai kantor dengan desain dan dekorasi yang bagus yang membuat karyawan maupun tamu betah berada di dalamnya.

- d. *Empathy* (empati), elemen ini mengacu pada perhatian perusahaan pada pelanggannya. Praktik empati perusahaan bisa diwujudkan dengan mendengarkan pelanggan, membantu pelanggan menemukan solusi, memahami apa yang menjadi kegelisahan dan kecemasan pelanggan, solid dengan pelanggan dan tidak meninggalkan pelanggan.
- e. *Responsiveness*, elemen ini mengacu pada bentuk tindakan perusahaan dalam merespon pelanggan secara tepat waktu. Kadar *responsiveness* ini bisa diuji dengan pertanyaan, seperti seberapa besar keingintahuan perusahaan pada tingkat kesulitan yang dialami pelanggannya, seberapa sanggup perusahaan membantu pelanggan untuk keluar dari permasalahan, seberapa tanggap perusahaan pada keluhan dan komplain pelanggan.

c. Pemerintah Sebagai Pelayan Masyarakat

Menurut Thoha dalam Widodo (2001) secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Hal yang terpenting dari ketiga fungsi tersebut adalah pemerintah dapat mengelola fungsinya agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi.

Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai monopolist dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (partnership), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya.

Namun dalam kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama rules atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta. Karena bila hal itu dilakukan maka di dalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan vested interest dan menjadi tidak adil (*unfair rule*). Karena itu peran pemerintah yang akan tetap melekat disepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Karakteristik pelayanan secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang intangible, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat tangible. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen. Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik atau masyarakat umum.

Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut:

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya.
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai customers.
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka.

4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas.
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

Dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

Memang pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, yaitu perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara:

1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*inter personal component*).

2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*process and environment component*).
3. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*professional and technical component*).

d. Badan Pertanahan Nasional (BPN)

1) Sejarah Badan Pertanahan Nasional

Badan Pertanahan Nasional adalah suatu lembaga non departemen yang dibentuk pada tanggal 19 juli 1998 berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 1998. Badan ini merupakan peningkatan dari Direktorat Jenderal Agraria Departemen. Peningkatan status tersebut didasarkan pada kenyataan bahwa tanah sudah tidak lagi merupakan masalah agraria yang selama ini lazimnya diidentifikasi sebagai pertanahan, namun tanah setelah berkembang menjadi masalah lintas sektoral yang mempunyai dimensi pertahanan dan keamanan.

Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral. Tugas yang demikian luas tersebut terlalu besar untuk ditangani suatu Direktorat Jenderal pada suatu departemen, oleh karena itu diperlukan suatu badan yang lebih tinggi di bawah Presiden agar dapat melaksanakan tugasnya dengan otoritas seimbang.

Dibentuknya Badan Pertanahan Nasional dengan tugas membantu presiden dalam mengelola dan mengembangkan administrasi pertanahan, baik berdasarkan UUPA maupun peraturan perundang-undangan lain

yang meliputi peraturan-peraturan penggunaan, penguasaan, pendaftaran tanah, pengurusan hak-hak atas tanah, pengukuran dan pendaftaran tanah, dan lain-lain yang berkaitan dengan masalah kebijaksanaan yang ditetapkan Presiden.

2) Kedudukan Badan Pertanahan Nasional

Untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di daerah, dibentuk Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Propinsi di daerah Propinsi dan Kantor Pertanahan Kabupaten atau Kota di daerah Kabupaten/Kota. Kantor Pertanahan adalah instansi vertikal Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten/Kota yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Propinsi. Kantor Pertanahan dipimpin oleh seorang kepala yang berstatus sebagai pegawai negeri sipil.

3) Tugas Badan Pertanahan Nasional

Sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, ditentukan bahwa pendaftaran tanah di Indonesia diselenggarakan oleh Badan Pertanahan Nasional, yaitu lembaga pemerintah non departemen yang bidang tugasnya meliputi bidang pertanahan. Dalam rangka penyelenggaraan pendaftaran tanah yang diselenggarakan oleh Badan Pertanahan Nasional, tugas pelaksanaan pendaftaran tanah dilakukan oleh Kepala Kantor Pertanahan, kecuali kegiatan- kegiatan tertentu yang oleh Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 1997 atau

Peraturan perundang-undangan yang bersangkutan ditugaskan kepada pejabat lain. Kantor Pertanahan adalah unit kerja Badan Pertanahan Nasional di wilayah Kabupaten atau Kota, yang melakukan pendaftaran hak atas tanah dan pemeliharaan daftar umum pendaftaran tanah.

Untuk melaksanakan ketentuan di atas, maka Kepala Badan Pertanahan berwenang untuk melakukan pendaftaran hak dan menerbitkan surat keputusan pemberian hak atas tanah yang dimohonkan oleh seseorang atau suatu badan. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari sebagian wewenang pemberian hak atas tanah dilimpahkan kepada Kantor Badan Pertanahan Propinsi maupun Kantor Badan Pertanahan Kabupaten atau Kota, hal ini berdasarkan Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1999 tanggal 19 Februari 1999 tentang Pelimpahan Kewenangan Pemberian Hak Atas Tanah Negara yang mulai berlaku sejak tanggal 19 Februari 1999.

Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral. Dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud, Badan Pertanahan Nasional menyelenggarakan fungsinya sebagai:

1. Perumusan kebijakan nasional di bidang pertanahan.
2. Perumusan kebijakan teknis di bidang pertanahan.
3. Koordinasi kebijakan, perencanaan dan program di bidang pertanahan.

4. Pembinaan dan pelayanan administrasi umum di bidang pertanahan.
5. Penyelenggaraan dan pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan di bidang pertanahan.
6. Pelaksanaan pendaftaran tanah dalam rangka menjamin kepastian hukum.
7. Pengaturan dan penetapan hak-hak atas tanah.
8. Pelaksanaan penatagunaan tanah, reformasi agraria dan penataan wilayah-wilayah khusus.
9. Penyiapan administrasi atas tanah yang dikuasai dan/atau milik negara/daerah bekerja sama dengan Departemen Keuangan.
10. Pengawasan dan pengendalian penguasaan pemilikan tanah.
11. Kerjasama dengan lembaga-lembaga lain.
12. Penyelenggaraan dan pelaksanaan kebijakan, perencanaan dan program di bidang pertanahan.
13. Pemberdayaan masyarakat di bidang pertanahan.
14. Pengkajian dan penanganan masalah, sengketa, perkara dan konflik di bidang pertanahan.
15. Penelitian dan pengembangan di bidang pertanahan.
16. Pendidikan, latihan dan pengembangan sumber daya manusia di bidang pertanahan.
17. Pengelolaan data dan informasi di bidang pertanahan.
18. Pembinaan fungsional lembaga-lembaga yang berkaitan dengan bidang pertanahan.

19. Pembatalan dan penghentian hubungan hukum antara orang atau badan hukum dengan tanah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
20. Fungsi lain di bidang pertanahan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Agraria Nomor 3 Tahun 1999 tersebut, maka kewenangan pemberian hak atas tanah yang dilakukan secara individual dan secara kolektif, serta pembatalan keputusan pemberian hak atas tanah dilimpahkan sebagian kepada Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi dan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota. Pelimpahan kewenangan pemberian hak atas tanah dalam peraturan ini meliputi pula kewenangan untuk menegaskan bahwa tanah yang akan diberikan dengan sesuatu hak atas tanah adalah tanah negara.

Selain itu, tugas yang diemban oleh Badan Pertanahan Nasional adalah pembangunan di bidang pertanahan dalam terwujudnya Catur Tertib Pertanahan yang meliputi:

1. Tertib Hukum Pertanahan

Menurut Keputusan Presiden No. 7 Tahun 1979 ditegaskan, bahwa yang dimaksud dengan tertib hukum pertanahan adalah:

- a. Semua pihak yang menguasai dan atau menggunakan tanah mempunyai hubungan hukum yang sah dengan tanah yang bersangkutan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- b. Tersedianya perangkat perundang-undangan di bidang pertanahan yang lengkap dan komperhensif sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan pertanahan.
- c. Seluruh penyelenggaraan administrasi pertanahan dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dewasa ini banyak sekali terjadi penguasaan pemilikan dan penggunaan tanah oleh orang-orang/badan hukum yang melanggar ketentuan perundangan agraria yang berlaku, karenanya perlu diambil langkah-langkah:

- a. Mengadakan penyuluhan/penerangan kepada masyarakat mengenai tertib hukum pertanahan guna tercapainya kepastian kukum yang meliputi penertiban penguasaan dan pemilikan tanah berdasarkan peraturan perundangan Agraria yang berlaku. Dalam pengertian pelaksanaan tertib hukum pertanian sudah tercakup pelaksanaan tertib dokumentasi dan administrasi tanah.
- b. Mengenai sanksi hukum atas pelanggaran-pelanggaran yang terjadi.
- c. Melengkapi peraturan perundangan di bidang pertanian.
- d. Meningkatkan pengawasan intern di bidang pelaksanaan tugas keagrariaan.
- e. Mengambil tindakan tegas terhadap oknum yang sengaja melakukan penyelewengan.
- f. Kebersamaan mengadakan interopeksi.

Adanya usaha-usaha tersebut, maka akan terwujud adanya tertib hukum pertanahan yang menimbulkan kepastian hukum pertanahan dan hak-hak serta penggunaannya, yang kesemuanya itu akan menciptakan suasana ketentraman dalam masyarakat dan pengayoman masyarakat dari tindakan-tindakan semena-mena serta persengketaan-persengketaan, sehingga mendorong gairah kerja.

2. Tertib Administrasi Pertanahan

Dewasa ini, masih terasa adanya keluhan kesah dari masyarakat, tentang hal berurusan dengan aparat pertanahan, khususnya dalam hal:

- a. Pelayanan urusan yang menyangkut tanah masih berbelit-belit dan biaya relatif mahal.
- b. Administrasi pertanahan adalah merupakan keadaan dimana:
 1. Untuk setiap bidang telah tersedia mengenai aspek-aspek ukuran fisik, penguasaan penggunaan, jenis hak dan kepastian hukumnya yang dikelola dalam sistem Informasi Pertanahan yang lengkap.
 2. Terdapat mekanisme prosedur, tata kerja pelayanan di bidang pertanahan yang sederhana, cepat dan massal tetapi menjamin kepastian hukum yang dilaksanakan secara tertib dan konsisten.
 3. Penyimpanan warkah-warkah yang berkaitan dengan pemberian hak dan pemanfaatan tanah dilaksanakan secara tertib, beraturan dan terjamin keamanannya.

3. Tertib Penggunaan Tanah

Sampai sekarang masih banyak tanah-tanah yang belum diusahakan atau dipergunakan sesuai dengan kemampuan dan peruntukannya, sehingga bertentangan dengan fungsi sosial dari tanah itu sendiri. Sehingga dengan demikian yang disebut tertib penggunaan tanah adalah merupakan keadaan dimana:

- a. Tanah telah digunakan secara lestari, serasi dan seimbang. Sesuai dengan potensi guna berbagai kegiatan kehidupan dan pengharapan diperlukan untuk menunjang terwujudnya tujuan nasional
- b. Penggunaan tanah di daerah perkotaan dapat menciptakan suasana aman, tertib, lancar dan sehat.
- c. Tidak terdapat pembentukan kepentingan antara sektor dalam peruntukkan tanah.

4. Tertib Pemeliharaan Tanah dan Lingkungan Hidup.

Dewasa ini, banyak sekali orang/badan-badan hukum yang mempunyai atau menguasai tanah yang tidak memperhatikan dan melakukan usaha-usaha untuk mencegah kerusakan-kerusakan dan kehilangan kesuburan tanah. Pada lain pihak, kepadatan penduduk yang melampaui batas tampung wilayah, telah mendorong untuk mempergunakan tanah tanpa mengindahkan batas kemampuan keadaan tanah dan faktor lingkungan hidup.

Unsur-unsur yang berhubungan dengan azas-azas tataguna tanah dan keselamatan hidup sudah benar-benar ditinggalkan guna

mengejar kebutuhan hidup yang mendesak dan bersifat sementara, oleh karena itu, maka yang disebut tertib pemeliharaan tanah dan lingkungan hidup adalah merupakan keadaan dimana:

- a. Penanganan bidang pertanahan telah dapat menunjang kelestarian hidup.
- b. Pemberian hak atas tanah dan pengarahannya telah dapat menunjang terwujudnya pembangunan yang berkelanjutan dan bernuansa lingkungan.
- c. Semua pihak yang mempunyai hubungan hukum dengan tanah melaksanakan kewajiban sehubungan dengan pemeliharaan tanah tersebut.

Catur Tertib Pertanahan ini merupakan kebijakan bidang pertanahan yang dijadikan “landasan”, sekaligus “sasaran” untuk mengadakan penataan kembali penggunaan dan kepemilikan tanah serta program-program khusus di bidang agraria untuk usaha meningkatkan kemampuan petani-petani yang tidak bertanah atau mempunyai tanah yang sangat sempit.

Badan Pertanahan Nasional bertugas untuk mengelola dan mengembangkan administrasi pertanahan yang meliputi Pengaturan Penggunaan, Penguasaan, Pemilikan dan Pengelolaan Tanah (P4T), penguasaan hak-hak atas tanah, pengukuran dan pendaftaran tanah dan lain-lain yang berkaitan dengan masalah pertanahan, sehingga Badan Pertanahan Nasional sangat berperan aktif dalam mewujudkan penggunaan tanah untuk sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat dengan melaksanakan

fungsinya di bidang pertanahan sebagai lembaga non Departemen pembantu Presiden.

e. Penyelenggaraan Pendaftaran Tanah oleh Kantor Badan Pertanahan

Secara umum pendaftaran tanah merupakan kegiatan administrasi yang dilakukan oleh pemilik tanah terhadap hak atas tanahnya, baik dalam pemindahan hak maupun dalam pemberian dan pengakuan hak baru. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 telah dirumuskan mengenai pengertian pendaftaran tanah.

Sesuai dengan ketentuan Pasal 19 UUPA pendaftaran tanah diselenggarakan oleh Pemerintah, dalam hal ini Badan Pertanahan Nasional. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 pelaksanaan pendaftaran tanah dilakukan oleh Kepala Kantor Pertanahan, kecuali mengenai kegiatan-kegiatan tertentu yang ditugaskan kepada pejabat lain. Kegiatan-kegiatan tertentu yang ditugaskan kepada pejabat lain, yaitu kegiatan-kegiatan yang pemanfaatannya bersifat nasional atau melebihi wilayah kerja Kepala Kantor Pertanahan, misalnya pengukuran titik dasar teknik dan pemetaan fotogrametri.

Kegiatan pendaftaran tanah telah dilakukan oleh Pemerintah dengan sistem yang sudah melembaga sebagaimana yang dilakukan dalam kegiatan pendaftaran tanah selama ini, mulai dari permohonan seseorang atau badan, kemudian diproses sampai dikeluarkannya bukti haknya (sertipikat) dan pemeliharaan data pendaftarannya dalam buku tanah.

Dalam pelaksanaan tugas tersebut Kepala Kantor Pertanahan dibantu oleh PPAT dan Pejabat lain yang ditugaskan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 ini dan peraturan perundang-undangan yang bersangkutan. Misalnya pembuatan akta PPAT Sementara, pembuatan akta ikrar wakaf oleh Pejabat Pembuat Akta Ikrar Wakaf, pembuatan Surat Kuasa Membebaskan Hak Tanggungan (SKMHT) oleh notaris, pembuatan Risalah Lelang oleh Pejabat Lelang, dan adjudikasi dalam pendaftaran tanah secara sistematis oleh Panitia Adjudikasi.

f. Pelayanan Administrasi Pertanahan

Pertanahan yaitu suatu kebijakan yang digariskan oleh pemerintah di dalam mengatur hubungan antara tanah dengan orang agar tercipta keamanan dan ketentraman dalam mengelola tanah tersebut sehingga tidak melampaui batas. Menurut Cahyo Widiyanto dalam ([http : //eleveners.wordpress.com](http://eleveners.wordpress.com)) ada tiga aspek di dalam pertanahan, yaitu:

1. Aspek Hukum, yaitu kelembagaan yang mengurus masalah keperdataan tentang tanah, lembaga yang mengurus hukum perdata pertanahan ini yaitu BPN (Badan Pertanahan Nasional).
2. Aspek Tata Ruang, yaitu kelembagaan yang menangani masalah penataan ruang bagi pembangunan dan tata kota ataupun desa.
3. Aspek Pajak, yaitu kelembagaan yang berperan dalam mengurus pajak bagi pertanahan, diantaranya yaitu pajak bumi dan bangunan. Aspek ini

merupakan aspek yang memberikan pemasukan bagi negara. Pada aspek ini lembaga yang berperan yaitu Departemen Keuangan.

Masalah keperdataan tentang pertanahan setelah diurus oleh Badan Pertanahan Nasional, selanjutnya akan diajukan di Pengadilan Tata Usaha Negara untuk penyelesaiannya. Segala keputusan di PTUN tidak dapat lagi dirubah dan diganggu gugat. Oleh karena itu betapa pentingnya untuk mendapatkan kekuatan hukum tentang pertanahan agar tidak terjadi masalah. Oleh karena itu demi terjadinya ketertiban di bidang pertanahan pemerintah mengusulkan administrasi pertanahan yang terpadu dan terencana.

Administrasi pertanahan yakni menuju kepada penerimaan kegiatan sektor publik untuk mendukung kepemilikan, pembangunan, penggunaan, hak atas tanah dan pemindahan hak atas tanah.

g. Mekanisme Pengurusan Sertifikat Tanah

Jika telah memiliki hak atas tanah dan bangunan, seseorang juga harus memiliki sertifikat sebagai bukti autentik. Menurut PP No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, sertifikat ialah surat tanda bukti hak atas tanah dan bangunan. Sertifikat sendiri dikeluarkan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) lewat kantor pertanahan masing-masing wilayah. Biasanya, sertifikat dicetak dua rangkap: satu rangkap disimpan di kantor BPN sebagai buku tanah, dan satu rangkap dipegang seseorang sebagai tanda bukti kepemilikan atas tanah dan bangunan. Arsip buku tanah tercantum data detail mengenai tanah, mencakup data fisik maupun

data yuridis, contohnya luas, batas-batas, dasar kepemilikan, dan data pemilik.

Sementara itu, data fisik tanah dalam Surat Ukur yang terlampir dalam sertifikat hanya berupa ukuran luas dan tidak melampirkan ukuran lainnya secara detail. Selain itu, data bangunan juga tidak dicantumkan dalam sertifikat. Keterangan yang tercantum hanya tertera jika di atas tanah tersebut terdapat bangunan. Sertifikat tanah terdiri dari beberapa jenis, antara lain sertifikat Hak Guna Usaha (HGU), Hak Guna Bangunan (HGB), dan Sertifikat Hak Milik (SHM). Adapun, untuk SHM hanya diperuntukkan untuk warga Negara Indonesia. Sementara HGU dan HGB diperbolehkan dimiliki oleh warga asing, namun dalam jangka waktu tertentu.

Membuat sertifikat tanah sebenarnya adalah perkara mudah, namun memang cukup memakan waktu. Untuk itu, kita harus bersabar. Jika bisa, dalam mengurus sertifikat tanah dilakukan sendiri oleh pemilik tanah. Hal tersebut seharusnya lebih ekonomis atau menekan biaya pengeluaran. Adapun langkah-langkah yang diperlukan untuk membuat sertifikat tanah, antara lain:

1. Menyiapkan Dokumen

Seseorang harus menyiapkan dan melampirkan dokumen-dokumen yang menjadi syarat. Tentunya, syarat ini perlu disesuaikan dengan asal hak tanah. Adapun, syarat-syaratnya mencakup:

- a. Sertifikat Asli Hak Guna Bangunan (SHGB).

- b. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
- c. Identitas diri berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).
- d. SPPT PBB dan
- e. Surat pernyataan kepemilikan lahan.

Selain itu, seseorang mungkin berkeinginan membuat sertifikat tanah. Sertifikat ini berasal dari tanah yang berasal dari warisan atau turun-temurun dari kakek nenek yang mungkin belum disahkan dalam sertifikat. Untuk itu, seseorang bisa membuat sertifikat dengan melampirkan:

- a. Akta jual beli tanah.
- b. Fotokopi KTP dan KK.
- c. Fotokopi SPPT yang dimiliki.
- d. Dokumen dari kelurahan atau desa, seperti Surat Keterangan Tidak Sengketa, Surat Keterangan Riwayat Tanah, dan Surat Keterangan Tanah secara sporadik.

2. Mengunjungi Kantor BPN

Seseorang perlu menyesuaikan lokasi BPN sesuai dengan wilayah tanah berada. Di kantor BPN, belilah formulir pendaftaran. Anda akan mendapatkan map dengan warna biru dan kuning. Buatlah janji dengan petugas untuk mengukur tanah.

3. Penerbitan Sertifikat Tanah Hak Milik

Setelah pengukuran tanah, seseorang akan mendapatkan data Surat Ukur Tanah. Serahkanlah untuk melengkapi dokumen yang telah ada. Setelah itu, seseorang hanya perlu bersabar menunggu dikeluarkannya surat keputusan. seseorang akan dibebankan BEA Perolehan Hak Atas Tanah (BPHTB) sembari menunggu sertifikat tanah Anda terbit. Lama waktu penerbitan ini kurang lebih setengah hingga satu tahun lamanya. Kadangkala, seseorang perlu memastikan kepada petugas BPN kapan sertifikat tanah tersebut jadi dan dapat diambil. Selain BPN, seseorang dapat membuat sertifikat melalui PPAT, namun bisa jadi harga untuk mengurusnya bisa berlipat-lipat. Selain itu, upayakan agar melakukannya sendiri dan tidak menggunakan cara yang meragukan, bahkan calo. Dari segi biaya sendiri seluruh besaran biaya layanan pertanahan telah diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 128 Tahun 2015 tentang Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

h. Manfaat Administrasi Pertanahan

1. Memberikan jaminan atas kepastian hak, maksudnya akan memberi kejelasan penentuan hak milik seseorang serta akan mempermudah untuk orang tersebut mempertahankan haknya atas klaim dari orang lain.
2. Stabilitas sosial, catatan publik yang tepat akan melindungi dari pengunjingan mengenai kepemilikan yang sah (bila nantinya ada yang

menggugat), dan membantu menyelesaikan masalah-masalah lain dengan cepat sejak batasan dan kepemilikan tanah dibuat.

3. Kredit, catatan publik akan mengurangi ketidakpastian informasi melalui pemberian kewenangan pada kreditor untuk menentukan apakah peminjam potensial telah memiliki hak untuk pemindahan hak yang diminta menurut apa yang diminta sebagai jaminan peminjam.
4. Proses perbaikan lahan, pembaharuan jaminan atas kepastian hak pemilik akan menaikkan kecenderungan seseorang untuk mencari keuntungan ketika akan berinvestasi pada bangunan, peralatan atau perbaikan infrastruktur termasuk pengukuran perlindungan lahan. Cara kredit yang sudah diperbaiki menyediakan sumber daya keuangan yang bisa mempengaruhi nilai lahan.
5. Produktivitas, faktor-faktor seperti nilai guna, perpindahan lahan, kepemilikan, pembangunan, hak atas tanah dan lain-lain dikombinasikan untuk meyakinkan bahwa lahan itu sedang berkembang menuju nilai dan manfaat yang terbaik, misalnya pertanian komersil dilakukan oleh petani yang cerdas untuk mendapatkan keuntungan dan lahan lebih. Beda dengan petani biasa yang tidak bisa mengembangkan lahannya.
6. Likuiditas, ketika hak kepemilikan sudah dapat legalitas formal aset-aset tersebut bisa ditukar dengan cepat dalam skala besar dan pada harga yang rendah. Pada negara-negara berkembang, mayoritas hak kepemilikan dalam status informal, oleh karena itu mereka tidak dapat

memasuki tempat pasaran formal sebagai aset yang bisa dinegosiasikan. Pada pelaksanaan administrasi pertanahan ada aspek yang penting untuk menjamin kepastian hukum bagi pemilik tanah, yaitu pendaftaran tanah. Pendaftaran tanah ini lebih jelasnya diatur dalam Peraturan Pemerintah No.24 tahun 1997 tentang pedoman pendaftaran tanah.

Ada dua jenis pendaftaran, yaitu:

1. Pendaftaran Akta

Berdasarkan sistem pendaftaran akta, tempat penyimpanan publik ditetapkan untuk mendaftarkan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan transaksi-transaksi hak milik (akta-akta, gadai, rencana-rencana peninjauan, dsb). Terdapat tiga unsur dasar dalam pendaftaran akta, pencatatan waktu pemasukan dokumen hak milik, penyusunan daftar instrumen, dan pengarsipan dokumen atau salinannya. Meskipun terdapat banyak jenis sistem pendaftaran akta, system-sistem pendaftaran tersebut didasarkan pada tiga prinsip:

1. Jaminan pendaftaran dokumen pada kantor publik menentukan beberapa ukuran jaminan terhadap kehilangan, kerusakan atau penggelapan.
2. Bukti dokumen-dokumen yang didaftarkan dapat digunakan sebagai bukti dalam mendukung tuntutan terhadap kepentingan-

kepentingan hak milik (meskipun dokumen-dokumen tersebut tidak dapat memberi jaminan hak).

3. Pemberitahuan dan Prioritas-pendaftaran dokumen memberi pemberitahuan publik bahwa transaksi hak milik telah terjadi, dengan pengecualian-kecualian, waktu pendaftaran menetapkan tuntutan prioritas. Pendaftaran akta menentukan cara untuk mendaftarkan dokumen-dokumen hukum saja, pendaftaran akta tidak mendaftarkan hak pada hak milik.

2. Pendaftaran Hak

Pendaftaran hak dimaksudkan untuk mengatasi cacat-cacat pendaftaran akta dan untuk menyederhanakan proses-proses pelaksanaan transaksi-transaksi hak milik. Menurut sistem seperti itu pendaftaran menggambarkan pemilikan hak milik saat ini dan beban-beban dan gadai-gadai yang belum diselesaikan. Pendaftaran biasanya adalah wajib dan negara memainkan peranan yang aktif dalam memeriksa dan menjamin transaksi-transaksi. Terdapat berbagai jenis sistem pendaftaran hak, yang paling dikenal yang diperkenalkan oleh Sir Robert Torrens di Australia pada abad kesembilan belas. Sistem pendaftaran Torrens didasarkan pada tiga prinsip:

1. *The mirror principle* pendaftaran menggambarkan hak saat ini secara akurat dan lengkap.

2. *The curtain principle* pendaftaran adalah satu-satunya sumber informasi hak sebenarnya.
3. *The insurance principle* negara berkewajiban untuk ketelitian pendaftaran dan untuk memberikan patok dan membatasi batas-batas hak milik secara tepat.

Pendaftaran hak menunjukkan peningkatan yang berarti atas sistem pendaftaran akta yang belum sempurna abad kesembilan belas. Selain itu ada beberapa keuntungan dalam sistem pendaftaran hak yaitu terdiri dari:

1. Sengketa mengenai batas tanah dapat diatasi karena batas-batas persil yang telah ditentukan sesuai dengan batas-batas yang tergambar pada peta pendaftaran tanah.
2. Batas-batas yang hilang dapat direkonstruksi.
3. Seseorang yang akan membeli persil dapat mengetahui secara pasti posisi batas batas serta luas tanah.

Maka perlu ditegaskan bahwa betapa pentingnya kita melakukan administrasi pertanahan yaitu dengan melakukan pendaftaran tanah untuk menjamin kepastian hukum dan melaksanakan ketertiban administrasi pertanahan.

B. Peneliti Terdahulu

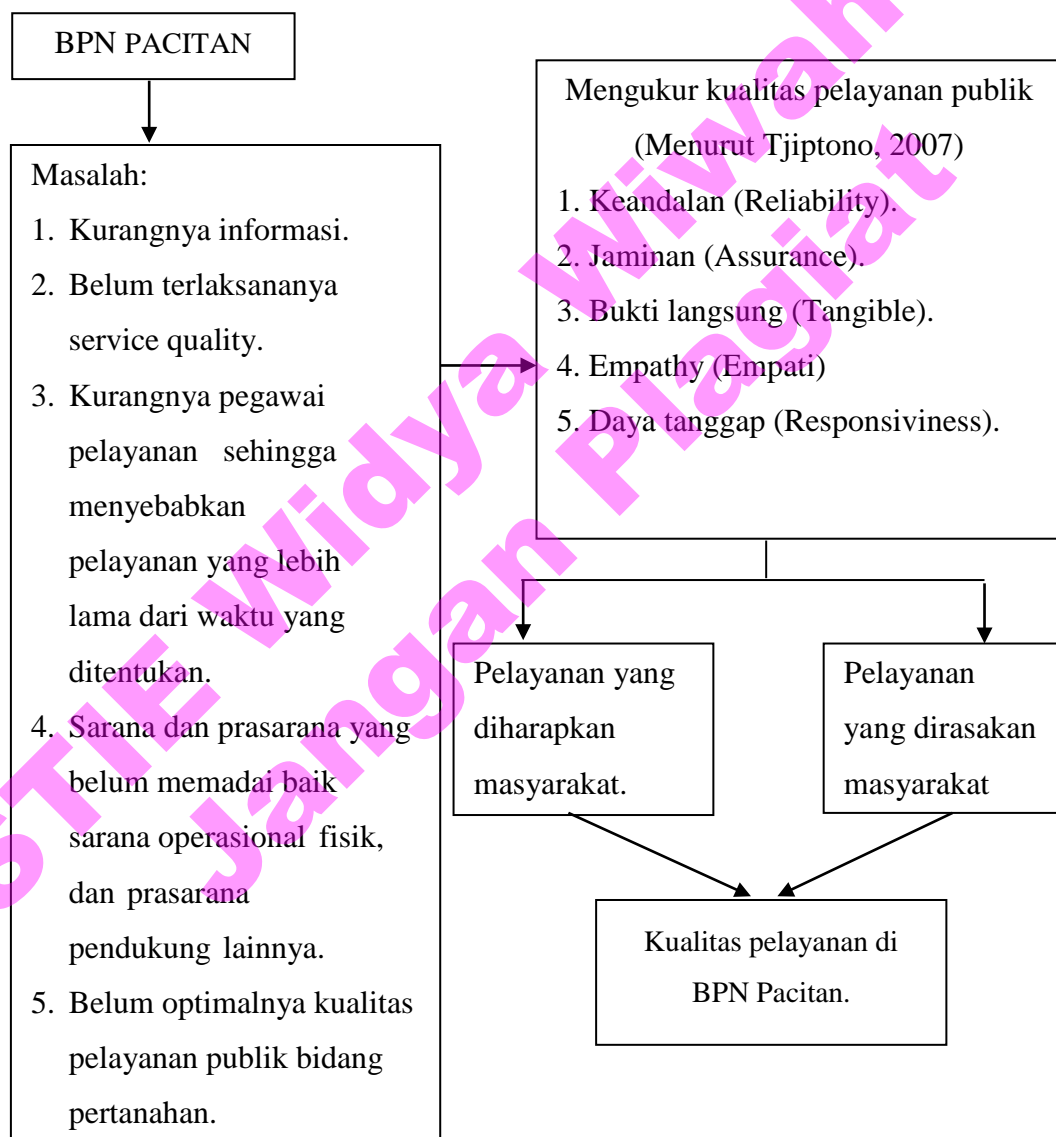
Untuk menghindari adanya plagiasi penelitian, maka peneliti menyajikan beberapa bentuk penelitian yang terdahulu, yang sejalan dengan judul penelitian ini.

1. Wijaya (2015) yang berjudul “Analisis Pelayanan Administrasi Pertanahan Dalam Pengurusan Surat Kepemilikan Tanah di Kelurahan Kotapinang Kecamatan Kotapinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan”, menyimpulkan bahwa masih sangat banyak ditemukan kekurangan dalam pelaksanaan tugas administrasi pertanahan di Kelurahan Kotapinang, evaluasi dan pengawasan perlu terus dilakukan guna memperbaiki kualitas pelayanan bagi kenyamanan masyarakat. Penelitian tersebut menggunakan desain penelitian kualitatif. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama menganalisis tentang pelayanan administrasi pertanahan.
2. Sembiring (2015) yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kecamatan Salapian Kabupaten Langkat”, menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Salapian sudah bagus karena beberapa masyarakat yang dijadikan informan dalam penelitian ini merasa puas akan pelayanan Kecamatan dan ditambah lagi dengan adanya program-program yang baru, namun terjadi satu kendala dalam hal pelayanan ini, yaitu kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh aparat pemerintah Kecamatan mengenai pentingnya untuk mendaftarkan hak atas tanah mereka. Penelitian tersebut menggunakan desain penelitian

kualitatif. Persamaan pada penelitian ini dengan penelitian Sembiring adalah sama-sama menganalisis tentang pelayanan administrasi pertanahan.

C. Kerangka Teori

Kerangka teori merupakan sebuah pedoman dasar berfikir untuk memudahkan peneliti melakukan penelitiannya.



Gambar 2.1

Alur Penelitian Pelayanan Administrasi Pertanahan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sugiyono (2005: 1) mendefinisikan metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah.

Dalam penelitian ini, tidak ada hipotesis. Data yang dihasilkan adalah data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan. Strategi penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Pengambilan data menggunakan metode dokumentasi dan wawancara. Data yang diperoleh akan dideskripsikan atau diuraikan kembali kemudian akan dianalisis.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Badan Pertanahan Nasional kabupaten Pacitan, terletak di Jalan Letjen Suprpto No. 7A, alasannya agar peneliti lebih mudah dalam mencari data. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2018 sampai bulan Maret 2018.

C. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek pada penelitian ini adalah masyarakat yang datang dan sudah pernah melakukan pelayanan administrasi pertanahan. Sedangkan obyek pada penelitian ini adalah sistem pelayanan administrasi pertanahan.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri yang bertujuan untuk mencari dan mengumpulkan data langsung dari sumber data.

Setelah peneliti melakukan penelitian langsung terhadap masyarakat yang datang melakukan pengurusan administrasi pertanahan, selanjutnya mengambil 100 orang untuk dilakukan wawancara dan Questioner mengenai pelayanan yang diberikan petugas administrasi.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer adalah responden individu, internet juga dapat menjadi sumber data primer jika koesioner disebarkan melalui internet (Uma Sekaran, 2011).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data sekunder adalah catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs web, internet dan seterusnya (Uma Sekaran, 2011).

F. Teknik Pengumpulan Data

Suatu karya ilmiah membutuhkan sarana untuk menemukan dan mengetahui lebih mendalam mengenai gejala-gejala tertentu yang terjadi di masyarakat. Dengan demikian kebenaran karya ilmiah tersebut dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Sebagai tindak lanjut dalam memperoleh data-data sebagaimana yang diharapkan, maka penulis melakukan pengumpulan data berupa :

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Studi lapangan adalah mengumpulkan data yang dilakukan dengan mengadakan penelitian langsung pada tempat atau objek penelitian, yaitu di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan serta melakukan wawancara dengan masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi pertanahan.

2. Penelitian Pustaka (*Library Research*)

Dalam penelitian ini penulis memperoleh data dengan membaca berbagai buku, jurnal ilmiah, dan dari berbagai sumber lain yang mempunyai keterkaitan dengan materi pembahasan.

G. Teknik Analisis Data

Proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap, yaitu:

1. Reduksi Data

Mereduksi data dilakukan dengan cara merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

2. Penyajian Data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif.

3. Pengambilan Kesimpulan

Pengambilan kesimpulan dilakukan setelah ditemukan bukti-bukti yang valid dan konsisten.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Kantor Pertanahan Kabupaten Pacitan sebagai instansi pemerintah yang senantiasa memberikan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat khususnya di Kabupaten Pacitan. Kualitas pelayanan publik bidang administrasi pertanahan diketahui dari lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) serta empati (*empathy*), dengan dimensi-dimensi pelayanan tersebut, Kantor Pertanahan berusaha memberikan pelayanan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (*tangibles*).

Kualitas pelayanan akan langsung terasa bagus apabila bukti langsung ini diperhatikan, karena hal ini berhubungan dengan penilaian pertama dari masyarakat. Masyarakat yang datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Pacitan akan dihadapkan dengan penilaian fasilitas yang ada dan kebersihan kantor, sehingga kenyamanan masyarakat akan langsung terasa.

Untuk mengatasi kekurangan-kekurangan pada dimensi tangibles (bukti langsung) diperlukan adanya penambahan atau pengadaan meja dan kursi, penataan ruang tunggu yang lebih baik, menjaga kebersihan kantor, dilakukan pengadaan alat pendingin ruangan (*air conditioner*), penyediaan tempat sampah, memberikan larangan untuk tidak merokok dalam ruangan, terlebih

khusus pada pegawai Kantor Pertanahan, penataan atau pengadaan papan informasi/brosur yang dapat membantu masyarakat dalam pengurusan sertipikat di Kantor Pertanahan.

b. Keandalan (*reliability*).

Hambatan atau kekurangan yang ditemukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Pacitan adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai yang mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat, karena satu orang pegawai menangani atau mengurus lebih dari satu jenis pekerjaan. Di samping kuantitas pegawai yang kurang, kualitas pegawai yang adapun masih rendah. Menghadapi masalah ini, diperlukan adanya penambahan jumlah pegawai serta peningkatan kualitas pegawai.

c. Daya Tanggap (*responsiveness*).

Aspek daya tanggap yang harus diberikan oleh suatu kantor pelayanan terhadap masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Pacitan. Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada masyarakat sebagai pengguna jasa.

d. Jaminan (*assurance*)

Jaminan adalah kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan masyarakat. Petugas yang ramah akan

menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan.

e. Empati (*empathy*).

Proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta. Keinginan masyarakat adalah dilayani dengan jujur, oleh karena itu aparatur yang bertugas harus memberikan penjelasan dengan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma-norma, jangan menakut-nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan untuk mengharapkan imbalan dari masyarakat.

Diharapkan bagi para pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Pacitan untuk dapat lebih meningkatkan keramahan dan kualitas dalam melayani masyarakat dalam berbagai kepengurusan, sehingga bisa terjalin hubungan yang baik antara aparat pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan administrasi sertipikat.

Berdasarkan hasil observasi yang selama ini dilakukan oleh peneliti di Kantor Pertanahan Kabupaten Pacitan:

1. Perkembangan 3 Tahun Terakhir.

Pelayanan merupakan garda depan dari sebuah kantor yang memberikan pelayanan bagi masyarakat baik itu dari kedinasan pemerintah daerah dan kementrian. Kantor Pertanahan Kabupaten Pacitan merupakan salah satu kantor yang memberikan pelayanan dibidang pensertipikatan tanah, disini peneliti mengangkat judul “**Analisis Pelayanan Administrasi**

Pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan". Dalam penelitian ini yang akan dibahas oleh peneliti yaitu memfokuskan tentang pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Pacitan.

Perkembangan 3 tahun terakhir dari tahun 2016, 2017 sampai dengan 2018 Kantor Pertanahan Kabupaten Pacitan setiap tahunnya mengalami kenaikan yang tidak cukup baik, karena ada faktor-faktor yang mempengaruhi hal tersebut misal: kesadaran masyarakat desa tentang pentingnya sertipikat, mereka menganggap tanah yang dikelola dan diambil hasilnya tersebut tidak perlu disertipikatkan hal tersebut sudah dianggap biasa karena tidak pernah ada sengketa tanah di lingkungannya, mereka sudah percaya satu sama lain dengan tetangga yang bersebelahan batas tanah. Padahal mulai tahun 2016 pemerintah sudah melakukan pendataan tanah-tanah di seluruh Indonesia yang bertujuan agar tanah-tanah di seluruh Indonesia bersertipikat dan bertuan atau berkepemilikan.

Di Kabupaten Pacitan pada tahun 2017 sudah melaksanakan program PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) atau dulu sebelum tahun 2017 disebut PRONA. Pada tahun 2017 kemarin Kantor Pertanahan Kabupaten Pacitan telah membagikan sertipikat lewat program PTSL sejumlah 10.000 sertipikat meliputi 3 kecamatan yaitu Kecamatan Pacitan, Kecamatan Nawangan, Kecamatan Bandar, Kecamatan Punung dan Kecamatan Pringkuku, dan pada tahun 2018 Kantor Pertanahan Kabupaten Pacitan mendapat target 50.000 sertipikat yang harus tercapai dengan target sekian banyak sebagian dari tanah yang ada di Kabupaten Pacitan bisa

bersertipikat dan masyarakat juga mendapat berbagai keuntungan dari program tersebut antara lain biaya murah, cepat dan mudah.

2. Jumlah Masyarakat yang Dilayani.

Pada tahun 2018 ini untuk masyarakat yang dilayani tidak sesuai yang diharapkan dari data yang peneliti peroleh satu hari maksimal 5 pemohon yang datang mengurus tanahnya seperti mengurus Jual Beli, HT (Hak Tanggungan), Roya (Pembebanan Hak Tanggungan), Balik Nama, Hibah, dan Warisan.

3. Jumlah Tanah yang Belum Ada Sertipikat.

Kabupaten Pacitan dari segi geografis memang luas tetapi hal tersebut tidak menutup kemungkinan semua tanah sudah berertipikat, dari data di Kantor Pertanahan Kabupaten Pacitan baru sekitar 35% tanah bersertipikat, sebagian besar untuk daerah kota hal tersebut dipengaruhi dari faktor ekonomi dan sosil dan 65% tersebar di pinggir kota, pelosok kecamatan, desa, dan daerah perbatasan. Daerah kecamatan yang menjadi target PTL tahun 2018 yaitu Kecamatan Donorojo, Kecamatan Punung, Kecamatan Pringkuku, Kecamatan Nawangan, Kecamatan Bandar yang kesemuanya ditargetkan harus mencapai 50.000 sertipikat.

4. Jumlah Komplain.

Jumlah komplain ada beberapa masyarakat yang mengeluhkan pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Pacitan yaitu tentang keramahan petugas loket pelayanan yang kurang ramah, terlalu banyak petugas loket yang tidak jelas fungsinya, petugas loket kurang profesional dalam

melayani, waktu atau durasi yang terlalu lama, belum ada mesin nomor antrian, petugas loket yang masih tenaga honorer.

5. Rata-rata Pelayanan.

Rata-rata pelayanan diibedakan menurut permohonan yang diajukan oleh pemohon atau masyarakat, biasanya setiap pemohon kurang lebih 15 menit yang meliputi antri, pendaftaran, karena untuk Kantor Pertanahan Kabupaten Pacitan satu harinya saja tidak tentu dan tidak pasti ada tamu dan untuk pelayanan sertipikat permohonan jual beli kurang lebih 4 minggu, balik nama 4 minggu, Hak Tanggungan 1 minggu, Roya 1 minggu.

Pelaksanaan pelayanan administrasi pertanahan di Kabupaten Pacitan Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Salah satu yang menjadi obyek pembahasan pada penelitian ini yakni pelayanan administrasi pertanahan di Kabupaten Pacitan. Pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan memiliki dimensi pola yang tergambar mulai dari bentuk pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan. Dalam pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan, pemerintah Kabupaten Pacitan memiliki peranan yang cukup besar yakni pemerintah tingkat Desa dan Pemerintah Tingkat Kecamatan akan diarahkan untuk memperbaiki

koordinasi dan sinergitas. Alur sistem pemerintahan yang ada di kecamatan menjadi titik awal pelaksanaan proses pelaksanaan administrasi di tingkat Kabupaten. Adapun yang menjadi indikator dari hasil penelitian yang telah dilakukan selama 30 hari adalah sebagai berikut:

B. Pembahasan

1. Waktu Pengurusan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, berikut adalah tabel hasil penilaian masyarakat terhadap pelayanan administrasi pertanahan pada saat melakukan pengurusan sertifikat di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan. Tabel 4.1 penilaian masyarakat berdasarkan ketepatan waktu pengurusan sertifikat tanah di Kantor BPN Kabupaten Pacitan Tahun 2018 Realisasi Perjanjian Penyelesaian Sertifikat Berdasarkan Kesepakatan Pegawai Badan Pertanahan Nasional dengan Masyarakat (Ketepatan Waktu).

Tabel 4.1
Penilaian Masyarakat Tentang Ketepatan Waktu Pelayanan

No	Tepat Pada Waktunya	Tidak Tepat Waktu	Jumlah
1.	38 orang	62 orang	100 orang

Sumber : Data Lapangan dan Hasil Wawancara.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dari 100 responden masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi pertanahan berupa sertifikat, 62 diantaranya mengakui jika pengurusan sertifikat tersebut lebih lama dibandingkan dari kesepakatan yang disampaikan oleh pegawai Badan Pertanahan Nasional di Pacitan. Namun selain itu, 38 orang mengakui bahwa pengurusan administrasi pertanahan berupa sertifikat

sudah tepat waktu dalam proses penyelesaiannya. Hal ini membuktikan bahwa mekanisme pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan dari segi ketepatan waktu masih belum sepenuhnya berjalan sesuai prosedur. Ada masyarakat yang seharusnya sudah mendapatkan sertifikatnya, malah merasakan kenyataan sebaliknya. Berikut data jumlah warga yang pernah datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Pacitan dan kutipan wawancara dengan salah seorang yang melakukan pengurusan sertipikat.

1. Data Jumlah Warga yang Pernah Melakukan Administrasi Pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan.

Tabel 4.2
Tabel Pengunjung yang Melakukan Administrasi

Jenis Pengurusan	Jumlah Orang	Persentase
Balik Nama	60	60%
HT	24	24%
Roya	16	16%
Jumlah		100%

Sumber: Data di Kantor BPN Pacitan

2. Wawancara dengan Pemohon Sertipikat.

“... seharusnya pihak BPN menyelesaikan sertifikat sesuai dengan waktu yang dijanjikan sehingga masyarakat yang mengurus tidak bolak-balik serta tidak merugikan masyarakat...”(Janatin/Warga, Wawancara Selasa 2 Januari 2018)”.

Di sisi lain juga, salah seorang petugas Kantor Badan Pertanahan Nasional juga beralasan bahwa persoalan waktu disebabkan oleh berbagai hal yang menjadi kendala tenaga pengukur tanah di lapangan, seperti kutipan wawancara berikut ini.

“... sebenarnya kami juga berharap agar proses pengurusannya sesuai dengan waktu yang kita sampaikan kepada masyarakat, namun beberapa hal yang membuat semuanya kadang-kadang tidak pasti, seperti jarak ke desa-desa yang relatif jauh, keterbatasan tenaga ukur tanah, dan masalah daftar tunggu (antrian) masyarakat yang melakukan pengurusan sertifikat tanah” (Upik/Pegawai BPN, Wawancara Selasa 2 Januari 2018”).

Organisasi pelayanan publik seperti ini mempunyai ciri publik akuntabilitas, di mana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 128 tahun 2015, lamanya pengurusan sertifikat adalah sebagai berikut:

1. 38 (tiga puluh delapan) hari untuk tanah pertanian yang luasnya tidak lebih dari 2 Ha dan tanah non pertanian yang luasnya tidak lebih dari 2.000m².
2. 57 (lima puluh tujuh) hari untuk tanah pertanian yang luasnya lebih dari 2 Ha dan tanah non pertanian yang luasnya lebih dari 2.000 m² s.d. 5.000m².
3. 97 (sembilan puluh tujuh) hari untuk tanah yang luasnya lebih dari 5.000m².

Pendaftaran tanah dilakukan berdasarkan asas sederhana, aman, terjangkau, mutakhir dan terbuka. Asas merupakan fundamen yang mendasari terjadinya sesuatu dan merupakan dasar dari suatu kegiatan, hal ini berlaku pula pada pendaftaran sertifikat pertanahan. Dalam Pasal 2 PP Nomor 24 Tahun 1997 dinyatakan berdasarkan asas sederhana.

Birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis, dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

2. Biaya

Penilaian Masyarakat Terhadap Biaya Pengurusan Sertifikat Pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan Tahun 2016. Biaya Pengurusan Sertifikat Pertanahan.

Tabel 4.3
Penilaian Masyarakat Terhadap Biaya Pengurusan Sertipikat

No	Sesuai Biaya Seharusnya	Ada Biaya Tambahan	Jumlah
1.	100 orang	0 orang	100 orang

Sumber: Data Lapangan dan Hasil Wawancara.

Dari penelitian mengenai pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan berdasarkan aspek biaya menunjukkan bahwa, ada 100 responden yang dimintai keterangan, semuanya mengatakan bahwa biaya yang dibebankan kepada mereka sudah sesuai dengan informasi yang disampaikan sebelumnya. Dalam hal ini yang dimaksudkan adalah tidak ada lagi biaya-biaya tambahan. Pasalnya, seluruh besaran biaya layanan pertanahan telah diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 128 Tahun 2015 tentang Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Berdasarkan hasil penelitian tentang pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan menunjukkan bahwa dari segi biaya tidak terdapat masalah.

“ Biaya yang ditetapkan BPN pada saat pengurusan tanah sudah sesuai yang disampaikan sebelum saya melakukan pengurusan, tidak ada biaya tambahan lagi” (Mardliyah/Warga, Wawancara Senin 8 Januari 2018)”.

Pernyataan warga di atas tersebut sudah bersesuaian dengan apa yang disampaikan oleh pihak BPN melalui wawancara, seperti petikan di bawah ini: *“Ini sudah menjadi komitmen kami di BPN secara khusus bahwa pelayanan kepada masyarakat tidak dibenarkan melakukan pungutan-pungutan yang tidak jelas kepada masyarakat” (Oki/Staf BPN, Wawancara Senin 8 Januari 2018)”*.

Kondisi seperti ini harus tetap dipertahankan oleh pihak BPN Pacitan agar masyarakat tidak menemui kesulitan dari segi biaya, karena bagaimanapun sebuah instansi pelayanan publik harus senantiasa memberikan kepuasan sebagai indikator keberhasilan sebuah instansi pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam bagian sebelumnya, dijelaskan bahwa pelayanan administrasi pertanahan mengandung konsep asas terjangkau. Asas ini mengandung pengertian keterjangkauan bagi pihak-pihak yang memerlukan, khususnya dengan memerhatikan kebutuhan dan kemampuan golongan ekonomi lemah. Pelayanan yang diberikan dalam rangka penyelenggaraan pendaftaran tanah harus bisa terjangkau oleh pihak yang memerlukan. Asas terjangkau mempunyai konsep efisiensi biaya, artinya diharapkan golongan ekonomi lemah bisa menjangkau biaya yang dibebankan atas pengurusan administrasi di bidang pertanahan. Merujuk dasar hukum PP No 13/2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku di BPN, berikut rinciannya:

Pelayanan Pengukuran (Pasal 4 ayat 1).

a. Luas Tanah sampai 10 hektar, $Tu = (L/500 \times HSBKu) + Rp100.000$

b. Luas Tanah di atas 10 hektar s/d 1.000 hektar, $Tu = (L/4.000 \times HSBKu) + Rp14.000.000$.

c. Luas Tanah di atas 1.000 hektar, $Tu = (L10.000 \times HSBKu) + Rp134.000.000$

Keterangan: Tu (tarif ukur), L (luas tanah), HSBku (harga satuan biaya khusus kegiatan pengukuran), HSBKpa (Harga satuan Biaya Khusus Panitia Penilai A), HSBKpb (Harga Satuan Biaya Khusus Panitia Penilai B).

3. Jarak antara Tingkat Kepuasan dengan Harapan Pelayanan

Adminitrasi Pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Pacitan.

Berdasarkan pengumpulan data di lapangan telah ditemukan jarak antara tingkat kepuasan dengan harapan pelayanan. Hal ini datang dari penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan Pegawai BPN dalam Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan Tahun 2018 Pelayanan Pegawai BPN Pacitan.

Tabel 4.4
Penilaian tentang Tingkat Kepuasan

No	Puas	Tidak Puas	Jumlah
1.	39 orang	61 orang	100 orang

Sumber : Data Lapangan dan Hasil Wawancara.

Tabel 4.4 di atas adalah gambaran mengenai bagaimana responden menyikapi tentang sikap ramah pegawai BPN pada saat masyarakat melakukan pengurusan sertifikat pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan. Dari 100 responden, hanya 39 orang yang

mengatakan puas dengan sikap pegawai BPN pada saat masyarakat melakukan pengurusan permohonan sertipikat. Sedangkan 61 orang lainnya atau lebih dari setengah menyebutkan pelayanan pegawai Kantor BPN tidak memuaskan. *“...pada saat pengurusan berkas di loket, pegawainya kadang bersenda gurau dengan pegawai yang lain tanpa memprioritaskan tamu atau kami sebagai orang yang berbicara dengan dia sebagai pegawai di Kantor BPN. Biasa juga melakukan hal-hal yang tidak berhubungan dengan apa yang kami harapkan seperti main hp, ditanya bingung menjawab dan senyum, salam dan sapa yang kurang.”* (Syamsuri/Warga, *Wawancara Rabu 10 Januari 2017*). Jika melihat kenyataan di atas, ini sangat bertentangan poin Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil, yang menyatakan bahwa setiap PNS wajib:

1. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.
2. Mentaati peraturan kedinasan yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang.

Kenyataan yang semakin diperparah bahwa lebih setengah (61 dari 100) responden mengatakan ada masalah pada hal keramahan pegawai yang tidak berkesesuaian dengan apa yang dijelaskan pada Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Selama ini respon publik belum mendapat perhatian dari penyelenggara pelayanan publik. Belum ada saluran yang mudah bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan publik yang

diterimanya. Belum ada mekanisme yang transparan dalam pengelolaan respon publik tersebut. Berangkat dari berbagai problematika tersebut di atas, maka dukungan hukum diperlukan agar mekanisme komplain berjalan efektif dan terjangkau oleh seluruh lapisan pelayanan publik.

Dukungan hukum yang dibutuhkan adalah keberadaan aturan yang jelas memberikan hak kepada masyarakat penerima layanan. Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan, dan administrasi publik. Karakteristik pelayanan secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. sebagai suatu produk yang intangible, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat tangible.

Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen. Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa

pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik atau masyarakat umum.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam Undang-undang Pelayanan Publik terdapat pengertian pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, Penyelenggara pelayanan publik atau

penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Atasan satuan kerja penyelenggara merupakan pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik. Organisasi penyelenggara pelayanan publik atau organisasi penyelenggara merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelaksana pelayanan publik merupakan pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Masyarakat merupakan seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung, standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Maklumat pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Sistem informasi pelayanan publik atau sistem informasi merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, atau Bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik. Semua elemen di atas tersebut saling bersinergi demi mewujudkan pelayanan publik yang memuaskan khususnya pelayanan administrasi pertanahan di Kabupaten Pacitan.

4. Upaya Perbaikan Layanan Administrasi Pertanahan.

Tabel 4.5
Dukungan Upaya Perbaikan Layanan Administrasi Pertanahan

No	Setuju	Tidak Setuju	Jumlah
1.	100 orang	0 orang	100 orang

Sumber: Hasil Wawancara

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa masyarakat sangat setuju dengan upaya perbaikan layanan di kantor Badan Pertanahan Nasional.

Analisis dengan Questioner Kepada Masyarakat

1. Bagaimana ketepatan waktu penyelesaian sertipikat di Kantor Pertanahan Kabupaten Pacitan?
2. Apakah masih ada biaya tambahan dalam pengurusan sertipikat di Kantor Pertanahan Kabupaten Pacitan?

3. Bagaimana penilaian masyarakat terhadap pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Pacitan?
4. Bagaimana tanggapan masyarakat jika pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Pacitan ditingkatkan?
5. Bagaimana sikap petugas loket dalam melayani pemohon yang datang di Kantor Badan Pertanahan Nasional?

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan.

1. Jarak Antar Wilayah Tanah yang diukur.

Salah satu alasan mengapa persoalan lambatnya pelayanan administrasi pertanahan berupa pengurusan sertifikat terselesaikan karena wilayah di Kabupaten Pacitan itu begitu luas. Jarak antar desa ke desa yang lain kadang-kadang harus ditempuh dengan waktu yang lama.

2. Sarana dan Prasarana.

Dengan semakin berkembangnya zaman, maka pelayanan administrasi kepada masyarakat akan semakin meningkat seiring dengan hal tersebut. Oleh karena itu sangat diperlukan adanya penambahan sarana dan prasarana kantor untuk mendukung pelayanan tersebut kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik khususnya pada prinsip Pelayanan Publik Poin 7 masalah Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang isinya adalah “Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang

memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika”. Kelengkapan Prasarana dan sarana yang harus dimiliki dalam administrasi pertanahan yakni adanya sistem komputerisasi dari pihak kecamatan. Hal ini harus didukung dengan data yang bersifat menggunakan teknologi seperti internet sehingga mampu menyelesaikan persoalan waktu dan efisiensi yang menjadi temuan masalah pada hasil penelitian.

C. Upaya yang dilakukan guna memperbaiki layanan administrasi di Kantor Badan Pertanahan Nasional agar menjadi lebih baik adalah :

- 1) Mengadakan program penyuluhan melalui kepala desa kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan.
- 2) Meningkatkan profesionalisme masing-masing pegawai di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan, terutama petugas loket.
- 3) Pengadaan fasilitas penunjang pelayanan administrasi pertanahan.
- 4) Penambahan pegawai guna cepat terselesaikannya pengurusan administrasi sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

5. Jarak Kepuasan dengan Harapannya.

Tabel 4.6
Jarak kepuasan dengan harapan

No	Kepuasan	Harapan	Jumlah
1.	30%	70%	100%

Sumber : Data Lapangan dan Hasil Wawancara

Dari tabel di atas dijelaskan bahwa 30% masyarakat baru mendapat tingkat kepuasan dari sistem pelayanan administrasi pertanahan, dan 70%

masyarakat mengharapkan perbaikan sistem pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional.

6. Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan Petugas Loker.

Tabel 4.7
Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan Petugas Loker

No	Ramah	Tidak Ramah	Jumlah
1.	40%	60%	100%

Sumber : Data Lapangan Dan Hasil Wawancara

Dari tabel di atas dijelaskan bahwa 40% dari masyarakat yang mengurus administrasi pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Pacitan, menilai bahwa petugas loket bersikap ramah dalam melayani pengunjung. Sedangkan 60% dari pengunjung menilai bahwa petugas loket tidak ramah dalam pelayanan. Hal ini membuktikan bahwa sebagian besar pengunjung menilai bahwa kinerja petugas loket tidak sesuai dengan harapan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. a). Berdasarkan hasil penelitian Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi di ruang tunggu, belum ada mesin nomor antrian.
- b). Dalam hasil penelitian ini terungkap bahwa masyarakat Kabupaten Pacitan mengeluhkan mengenai ketidak tepatan waktu dalam melakukan pengurusan administrasi pertanahan. Pengurusan sertipikat lebih lama dibandingkan dari kesepakatan yang disampaikan oleh pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan. Penyelenggaraan pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan menunjukkan bahwa terdapat masalah pada waktu pengurusan yang tidak sesuai dengan peraturan yang ada. Sedangkan untuk biaya yang dibebankan kepada masyarakat yang mengurus sertifikat sendiri sudah sesuai, artinya tidak lagi biaya-biaya tambahan. Kemudian indikator berikutnya adalah kualitas pelayanan pegawai Badan Pertanahan Nasional memiliki masalah pada kurang ramahan yang ditunjukkan oleh pegawai Badan Pertanahan Nasional itu sendiri kepada masyarakat yang melakukan pengurusan sertifikat. Dalam kenyataannya, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Badan Pertanahan

Nasional Kabupaten Pacitan masih memiliki masalah, utamanya dalam hal waktu pengurusan dan keramahan pegawai pada instansi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan.

- c). Dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat Kabupaten Pacitan sebagian besar merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan petugas loket di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Pacitan mengenai kurang pahamnya petugas mengenai keluhan yang ditanyakan oleh masyarakat.
- d). Masyarakat menyatakan bahwa biaya yang dibebankan kepada mereka pada saat mengurus administrasi pertanahan sudah sesuai dengan informasi yang disampaikan sebelumnya. Sehingga dari segi aspek jaminan, pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional sudah baik dan sesuai.
- e). Masyarakat mengeluhkan kekurang ramah tamahan petugas loket di Kantor Badan Pertanahan Nasional.

2. Upaya yang dilakukan guna memperbaiki layanan administrasi di Kantor Badan Pertanahan Nasional agar menjadi lebih baik adalah :

- 1). Mengadakan program penyuluhan melalui kepala desa kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan.
- 2). Meningkatkan profesionalisme masing-masing pegawai di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan, terutama petugas loket.
- 3). Pengadaan fasilitas penunjang pelayanan administrasi pertanahan.

- 4). Penambahan pegawai guna cepat terselesaikannya pengurusan administrasi sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

B. Saran

1. Untuk Kepala Kantor Kabupaten Pacitan, karyawan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan diberi kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan baik yang bersifat teknis maupun non teknis dengan harapan, terciptanya tenaga kerja yang terampil dan ramah selanjutnya akan menciptakan kepuasan pelayanan bagi masyarakat. Penghitungan tanah yang akan diukur mungkin bisa disesuaikan dengan wilayah-wilayah yang saling berdekatan dulu kemudian berpindah lagi ke wilayah yang relatif jauh.
2. Kemudian, untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan, Pimpinan Badan Pertanahan Nasional harus senantiasa meminta laporan-laporan yang jelas mengenai tugas yang dibebankan kepada aparat Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan agar timbul rasa tanggung jawab pegawai atas tugas-tugas yang telah diberikan, serta menjamin kepastian hukum atas dasar tanah yang telah melakukan proses administrasi pertanahan di Kabupaten Pacitan.

DAFTAR PUSTAKA

- Harsono, Boedi. (2007). *Hukum Agraria Indonesia : Sejarah Pembentukan Undang-Umdang Pokok Agraria, Isi dan Pelaksanaannya*. Jakarta: Djambatan
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Edisi Pertama. Depok : Penerbit Salemba Empat.
- Rasyid, Ryass. (1998). *Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta : PT. Pustaka LP3ES.
- Sekaran, Uma. (2011). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Sembiring, Trio Prananta. (2015). “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kecamatan Salapian Kabupaten Langkat”. Tesis. Medan. Universitas Medan Area.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widodo, Joko. (2001). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang : Citra.
- Wijaya, Amelia. (2015). “Analisis Pelayanan Administrasi Pertanahan Dalam Pengurusan Surat Kepemilikan Tanah di Kelurahan Kotapinang Kecamatan Kotapinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan”. Skripsi. Sumatera Utara. Universitas Sumatera Utara.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA).
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP).
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 1997 Tentang Mekanisme Pendaftaran Tanah.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah.

Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Pemerintah Nomor 128 Tahun 2015 tentang Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1999 *Tentang Pelimpahan Kewenangan Pemberian Hak Atas Tanah Negara.*

WEBSITE :

<http://eleveners.wordpress.com>

SUMBER LAIN :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Presiden No. 7 Tahun 1979, tentang Catur Tertib Pertanahan.

Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1999 tanggal 19 Februari 1999 tentang Pelimpahan Kewenangan Pemberian Hak Atas Tanah Negara