

OPTIMALISASI PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SERTIPIKAT TANAH DI KANTOR PERTANAHAN SIDOARJO

Khoirunisa Auliadiyanti

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya

email: kauliadiyantii@gmail.com

ABSTRACT

Public service is one of the main tasks of the government. Therefore, the government must meet the needs of the community as much as possible. This study aims to determine the process of obtaining land certificates for community service in Sidoarjo. Having land certificates is a problem for the community. The type of research used is descriptive and qualitative, which provides an objective description of the actual state of the subject. The types used include raw data, namely interviews, direct observation of locations and data from books, documents/records/reports and related laws. With the problem being studied, the research conducted shows that the service for making land certificates at the Sidoarjo Land Office is optimal. This is due to the implementation and indicators of the correct service time to complete the specified service.

Keywords: public service, land certificate

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah harus memenuhi kebutuhan masyarakat semaksimal mungkin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pengurusan sertipikat tanah untuk pengabdian masyarakat Sidoarjo. Memiliki sertipikat tanah menjadi masalah bagi masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan deskriptif dan kualitatif, yaitu memberikan gambaran penjelasan keadaan sebenarnya dari subjek secara objektif. Jenis yang digunakan meliputi data mentah yaitu wawancara, pengamatan langsung lokasi dan data dari buku, dokumen/catatan/laporan dan hukum terkait. Dengan masalah yang sedang dipelajari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pelayanan untuk pembuatan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Sidoarjo sudah optimal. Hal ini disebabkan implementasi dan indikator waktu pelayanan tepat untuk menyelesaikan layanan yang sudah di tentukan.

Kata kunci: pelayanan publik, sertipikat tanah

1. PENDAHULUAN

Indonesia adalah salah satu negara terluas di dunia dengan total luas mencapai 5.193.250 km persegi. Dari sumber Kemendikbud luas daratan Indonesia mencapai 1.919.440 km persegi, yang terdiri dari 17.508 pulau. Sedangkan luas lautan mencapai 3.273.810 km persegi, dan panjang mencapai 3.977 mil.

Jumlah penduduk Indonesia pada bulan September 2020 sebanyak 270,2 juta jiwa. Angka tersebut meningkat sebanyak 32,57 juta jiwa dari total penduduk Indonesia pada 10 tahun lalu melalui Badan Pusat Statistik yang diperoleh dari proses panjang melalui

Sensus Penduduk Online, pendataan di lapangan yang kemudian disinkronisasi dengan data Adminduk.

Sekretaris Jenderal Konsorsium Pembaruan Agraria (KPA) mengungkap terdapat banyak kasus konflik agraria sebanyak 241 yang terjadi sepanjang tahun 2020.

Dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik adalah suatu pelayanan yang mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan

publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Menurut Kurniawan (2005:4),

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

Pemerintah selaku penyedia dan penyelenggara pelayanan harus mampu untuk memberi kepuasan kepada masyarakat karena sudah menjadi tugas pemerintah dalam pelayanan publik. Mengingat setiap masyarakat memiliki karakter yang berbeda-beda dalam menanggapi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan mengartikan kepuasan pelayanan yang berbeda pula. Maka dari itu, pemerintah harus mempunyai konsep strategi dalam menangani berbagai persepsi masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Konsep pelayanan publik di Indonesia dirumuskan dalam Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam UU tersebut, dijelaskan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Dalam praktik pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, dari jenis produk layanan yang diberikan maka pelayanan publik dapat diklasifikasikan yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan regulatif. Dalam pelayanan administratif terdapat pelayanan pembuatan sertifikat tanah untuk mendapatkan hak milik atas tanah.

Pertanahan adalah permukaan bumi yang dalam penggunaannya meliputi juga sebagian suhu tubuh bumi yang ada dibawahnya dan sebagian dari ruang yang ada di atasnya (Harsono, 2007).

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Dan Kantor Pertanahan sebagai tindak lanjut Pasal 8 Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional, perlu menetapkan Peraturan Menteri Agraria dan

Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan. Kantor Pertanahan adalah instansi vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional. Kantor Pertanahan dipimpin oleh seorang Kepala. Kantor Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota yang bersangkutan. Dalam pelaksanaan tugas, Kantor Pertanahan menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan rencana, program, anggaran dan pelaporan
- b. Pelaksanaan survei dan pemetaan
- c. Pelaksanaan penetapan hak dan pendaftaran tanah
- d. Pelaksanaan penataan dan pemberdayaan
- e. Pelaksanaan pengadaan tanah dan pengembangan pertanahan
- f. Pelaksanaan pengendalian tanah dan penanganan sengketa pertanahan
- g. Pelaksanaan modernisasi pelayanan pertanahan berbasis elektrik
- h. Pelaksanaan reformasi birokrasi dan penanganan pengaduan
- i. Pelaksanaan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan

Salah satu jenis pelayanan yang memprihatinkan adalah pelayanan sertifikasi tanah. Tanah merupakan salah satu faktor yang terpenting dalam kehidupan manusia atau harta kekayaan tidak bergerak yang paling vital dan banyak diminati oleh setiap warga, khususnya di Indonesia yang sebagian besar penduduknya hidup disektor pertanahan (Sutedi, 2011).

Di dalam kehidupan sehari-hari sertifikat tanah seringkali menjadi persengketaan bahkan sampai ke sidang pengadilan. Hal ini timbul karena tanah mempunyai fungsi yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat, yang membuat masyarakat berusaha untuk memperoleh tanah dengan berbagai cara bahkan dengan menyeroobot tanah milik orang lain.

Di dalam pelayanan masyarakat tentang kepengurusan sertifikat tanah tentunya memiliki ketentuan dan peraturan yang sudah ditetapkan. Bila badan pertanahan melakukan pelayanan sesuai dengan fungsi dan tugasnya sebagai pelayanan public tentunya akan menghasilkan sesuatu yang memuaskan bagi masyarakat. Sebaliknya bila badan pertanahan tidak menjalankan fungsi dan tugasnya sesuai dengan peraturan akan menciptakan sesuatu yang tidak kondusif bagi masyarakat.

Untuk program optimalisasi pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah sudah berlangsung sejak 2013 hingga sekarang yaitu terdapat di loket pemohon sendiri yang dibedakan dengan karpet merah sehingga pemohon yang datang sendiri tanpa dikuasakan maka pihak Kantor Pertanahan Sidoarjo memberikan privilege antrian dan jalur khusus.

Masalah yang kerap terjadi salah satunya pengklaiman tanah oleh pihak lain karena sang pemilik asli tidak memiliki surat-surat yang lengkap. Menanggapi masalah tersebut, Pemerintah pada akhirnya membuat program PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap). PTSL telah diatur dalam Instruksi Presiden (Inpres) No. 2 Tahun 2018. Program gratis ini telah berjalan sejak tahun 2018 dan direncanakan akan berlangsung hingga tahun 2025.

Yang merupakan program sertifikasi gratis dari pemerintah, hal ini dikarenakan masih banyaknya tanah yang belum bersertifikat. Selain itu, lambatnya proses pembuatan sertifikat tanah selama ini menjadi perhatian pemerintah, sehingga melalui kementerian ATR/BPN diluncurkannya Program Prioritas Nasional yang berupa percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap tersebut. Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap atau PTSL adalah proses pendaftaran tanah pertama kali.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian **“OPTIMALISASI PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR PERTANAHAN SIDOARJO”**.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengoptimalan pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor

Pertanahan Sidoarjo dan mengetahui faktor yang mempengaruhi pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Sidoarjo.

2. KAJIAN LITERATUR DAN PEGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Optimalisasi Pelayanan Dalam Pembuatan Sertipikat Tanah

2.1.1 Optimalisasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) bahwa optimalisasi berasal dari kata optimal artinya terbaik atau tertinggi. Mengoptimalkan berarti menjadikan paling baik atau paling tinggi. Sedangkan optimalisasi adalah proses mengoptimalkan sesuatu, dengan kata lain proses menjadikan sesuatu menjadi paling baik atau paling tinggi. Jadi optimalisasi maknanya : metode untuk mengoptimalkan. Menurut Winardi (1996:363) menyatakan;

“optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan.”

Secara umum optimalisasi adalah pencarian nilai terbaik dari yang tersedia dari beberapa fungsi yang diberikan pada suatu konteks. Optimalisasi merupakan suatu proses untuk mengoptimalkan suatu solusi agar ditemukannya solusi terbaik dari sekumpulan alternatif solusi yang ada. Optimalisasi dilakukan dengan memaksimalkan suatu fungsi objektif dengan tidak melanggar batasan yang ada. Dengan adanya optimalisasi, suatu sistem dapat meningkatkan efektifitasnya, yaitu seperti meningkatkan keuntungan, meminimalisir waktu proses, dan sebagainya. Ada beberapa indikator dalam melakukan optimalisasi yang harus diidentifikasi, yaitu sebagai berikut:

1. Tujuan

Tujuan bisa berbentuk maksimisasi atau minimisasi. Bentuk maksimisasi digunakan jika tujuan pengoptimalan berhubungan dengan keuntungan, penerimaan, dan sejenisnya. Bentuk minimisasi akan dipilih jika tujuan pengoptimalan berhubungan dengan biaya, waktu, jarak, dan sejenisnya. Penentuan tujuan harus memperhatikan apa yang diminimumkan atau maksimumkan.

2. Alternatif Keputusan
Pengambilan keputusan dihadapkan pada beberapa pilihan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Alternatif keputusan yang tersedia tentunya alternatif yang menggunakan sumberdaya terbatas yang dimiliki pengambil keputusan. Alternatif keputusan merupakan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan.

3. Sumberdaya yang dibatasi
Sumberdaya

Merupakan pengorbanan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Ketersediaan sumberdaya ini terbatas. Keterlibatan ini yang mengakibatkan dibutuhkan proses optimalisasi bagi para pelaksana.

Manfaat optimalisasi :

1. Mengidentifikasi tujuan
2. Mengatasi kendala
3. Pemecahan masalah yang lebih tepat dan dapat diandalkan
4. Pengambilan keputusan yang lebih cepat.

Optimalisasi yang diperlukan berbagai aktifitas terlebih lagi optimalisasi berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat. Komponen standar pelayanan dalam menunjang optimalisasi adalah dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana dan/atau fasilitas, kompetensi pelaksanaan, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksanaan, jaminan pelayanan yang diberikan kepastian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan, serta evaluasi kinerja pelaksana.

2.3.1.2 Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan, baik dari segi teknik maupun administratif. Persyaratan pelayanan suatu tuntutan yang dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan jenis pelayanan. Cara untuk mengidentifikasi persyaratan pelayanan dengan melihat kebutuhan apa yang diperlukan dalam penyelesaian proses pelayanan. Untuk mempermudah proses penyusunan, standart pelayanan yang ada dapat dijadikan rujukan. Proses identifikasi persyaratan pelayanan, diperhatikan apakah persyaratan disampaikan diawal, di akhir secara bertahap sesuai kebutuhan. Proses perumusan dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada pada setiap jenis pelayanan.

Persyaratan pelayanan pembuatan sertifikat tanah dengan pelayanan pendaftaran pertama kali menggunakan Konversi, Pengakuan dan Penanganan Hak, yaitu :

1. Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas materai cukup
2. Surat Kuasa apabila dikuasakan
3. Fotocopy identitas (KTP, KK) pemohon dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket
4. Bukti pemilikan tanah/alas hak milik adat/bekas milik adat
5. Foto copy SPPT PBB Tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket dan penyerahan bukti SSB (BPHTB)
6. Melampirkan bukti SSP/PPh sesuai dengan ketentuan

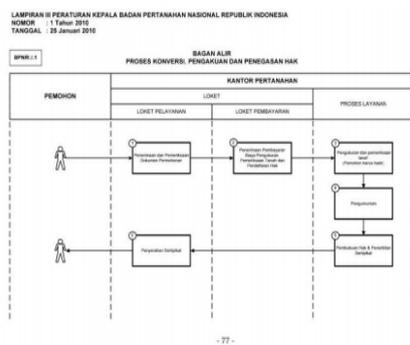
2.1.2 Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang diberikan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui untuk mendapatkan pelayanan

yang diperlukan. Penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standart Operasional (SOP). Hasil dari tahapan ini adalah tahapan proses layanan sebagai bahan penyusunan Standart Operasional Prosedur.

Berikut adalah prosedur pelayanan pembuatan sertipikat tanah pertama kali menggunakan Konversi, Pengakuan, Penanganan Hak :

Gambar 1.2 Prosedur Pelayanan Pembuatan Sertipikat Tanah



Penjelasan dari gambar tersebut yaitu:

1. Datang ke Kantor Pertanahan membawa berkas dan persyaratan yang lengkap, membawa foto copy identitas (KTP, KK) pemohon dan kuasa apabila dikasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket
2. Ambil nomor antrian, tunggu, hingga dipanggil oleh petugas yang bersangkutan
3. Dan pastikan sudah mengisi formulir dengan benar dan lengkap

2.1.3 Jangka Waktu

Jangka waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari jenis pelayanan yang dibutuhkan. Waktu yang diperlukan untuk Waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan dijumlahkan untuk mengetahui waktu yang dibutuhkan. Adapun jangka waktu yang diberikan Kantor Pertahanan Sidoarjo

setelah berkas pemohon masuk sekitar 98 (sembilan puluh delapan) hari kerja.

2.1.4 Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus pelayanan dari penyelenggara yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses biaya pelayanan dilakukan berdasarkan tahapan prosedur pelayanan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Adapun biaya yang dikeluarkan Kantor Pertanahan sudah sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah tentang Jenis dan Tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.

2.2 Faktor yang mempengaruhi pelayanan pembuatan sertipikat tanah

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pembuatan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Sidoarjo dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kesederhanaan pelayanan

Merupakan faktor pendukung maupun penghambat dalam pelayanan pembuatan sertipikat tanah yang diterapkan di kantor Pertanahan Sidoarjo, sebagai pendukung pelayanan sesuai dengan prosedur/tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit. Untuk faktor penghambat apabila penerapan pelayanan tidak memiliki prosedur SOP, pelayanan yang dipersulit, lambat dan terlalu birokrasi.

2. Kejelasan dan Kepastian Pelayanan

Kejelasan dan kepastian merupakan faktor pendukung dan penghambat kegiatan pelayanan pembuatan sertipikat tanah oleh Kantor Pertanahan Sidoarjo. Faktor pendukung apabila kegiatan pelayanan dijalankan dengan kejelasan prosedur pelayanannya, jelas dan pasti aparat yang melayani, adanya kepastian aparat bertanggung jawab melayani dan kepastian jadwal pelayanan penyelesaian. Faktor peng

hambat apabila kegiatan pelayanan tidak jelas secara prosedural pelayanannya, persyaratan teknis yang tidak pasti, unit kerja yang tidak jelas, tidak memiliki tanggungjawab sesuai dengan jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

3. Keamanan Pelayanan

Keamanan Pelayanan merupakan faktor pendukung dan penghambat dari kegiatan pelayanan Kantor Pertanahan Sidoarjo. Keamanan menjadi faktor pendukung apabila setiap kegiatan pelayanan terjamin input pelayanan, terjamin proses pelayanan, terjamin output pelayanan, terjamin kepastian legalitas hukum pelayanan dan terjamin dari kehilangan atau kerusakan berkas pelayanan.

Keamanan menjadi faktor penghambat apabila kegiatan pelayanan tidak aman dari kesalahan input data berkas pelayanan, kesalahan atau kekeliruan melakukan proses pelayanan, kesalahan atau tidak lengkapnya output pelayanan yang diperoleh, tidak adanya jaminan ganti rugi atas kehilangan dan kerusakan akibat kelalaian aparat dalam melayani.

4. Keterbukaan Pelayanan

Keterbukaan pelayanan menjadi faktor pendukung dan penghambat kegiatan pelayanan. Keterbukaan menjadi faktor pendukung apabila aparat memberikan informasi yang terbuka secara umum, menjelaskan pelayanan secara rinci tanpa ada kepentingan lain, memberikan keterbukaan atas segala kekurangan dalam pelayanan yang diberikan. Keterbukaan menjadi faktor penghambat apabila aparat memberikan informasi yang tidak transparan secara umum, menjelaskan pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP, melakukan pengenaan biaya yang tidak sesuai dengan aturan dan tidak terbuka dalam menjelaskan keterbatasan layanan yang dimiliki.

5. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi pelayanan menjadi faktor pendukung dan penghambat pelayanan. Sebagai faktor pendukung apabila pelayanan yang diberikan oleh aparat tepat waktu dalam penyelesaian, melayani sesuai prosedur yang berlaku, memberikan pelayanan terpadu dan melayani dengan tidak menunda berkas pelayanan, tidak efisien apabila pelayanan dilakukan oleh aparat dengan menggunakan waktu yang lama, melayani diluar ketentuan yang berlaku, melayani secara terpisah-pisah, dan melayani dengan menunda waktu kerja secara optimal. Faktor penghambat apabila aparat tidak memberi tahu biaya yang harus dikeluarkan dalam pelayanan yang tidak sesuai standar

6. Keadilan Pelayanan

Keadilan pelayanan menjadi faktor pendukung dan penghambat pelayanan. Sebagai faktor pendukung apabila pelayanan diberlakukan kepada setiap orang secara umum, tidak diskriminatif melayani, bersikap sama kepada semua pemohon yang dilayani dan melayani sesuai dengan aturan yang berlaku.

Faktor penghambat apabila aparat melayani dengan mendahulukan orang-orang tertentu, membedakan siapa yang dilayani, memprioritaskan orang yang dilayani dan menerapkan aturan tertentu kepada orang yang memiliki kepentingan dilayani.

2.3 Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Kotler dalam Sampara Lukman,2000). Menurut Ahmad Batinggi (1998:21)

“Terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu : Layanan dengan lisan, Layanan dengan tulisan dan Layanan dengan perbuatan.”

Sedangkan menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman pelayanan publik, jenis layanan dapat dikelompokkan menjadi 3, yaitu :

- a. Kelompok pelayanan administratif,
- b. Kelompok pelayanan barang dan
- c. Kelompok pelayanan jasa.

Berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam praktiknya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah, dilihat dari jenis produk layanan yang diberikan, maka pelayanan publik dapat diklasifikasikan ke dalam 4 jenis yaitu :

1. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk produk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Wujud fisik berbagai berbagai dokumen ini antara lain Pertanahan, akte kelahiran, dan lain-lain.
2. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, listrik, air bersih, dan sejenisnya
3. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, kesehatan, dan penyelenggaraan transportasi; dan
4. Pelayanan Regulatif yaitu pelayanan melalui penegakan hukum.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi kepada masyarakat. Karena itu pengembangan kinerja pelayanan publik menyangkut tiga unsur pokok yaitu :

dari unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanan dan sumber daya manusia pemberi layanan. proses pelayanan dan sumber daya manusia pemberi layanan. Dalam hubungan ini upaya peningkatan kinerja pelayanan publik senantiasa berkenaan dengan pengembangan tiga unsur tersebut (Surjadi, 2009:9).

2.4 Konsepsi Pelayanan Publik

Konsepsi pelayanan publik, berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/atau pemerintahan daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat. Artinya, pada tingkat perkembangan tertentu, sesuatu jenis barang dan jasa yang sebelumnya dianggap sebagai barang mewah, dan terbatas kepemilikannya atau tidak menjadi kebutuhan pokok, dapat berubah menjadi barang pokok yang diperlukan bagi sebagian besar masyarakat. Dengan demikian, perubahan dan perkembangan konsep kebutuhan pokok masyarakat, terkait erat dengan tingkat perkembangan sosial-ekonomi masyarakat yang dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi, industrialisasi, serta perubahan politik.

Secara teoritik, birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu; fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum. Fungsi pelayanan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (service) langsung kepada masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (service) langsung kepada masyarakat. Fungsi pembangunan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan. Fungsi pokoknya adalah development function dan adaptive function. Fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan. Fungsi pokoknya adalah development function dan adaptive function. Fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiat

an organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (regulation function). Ketiga fungsi birokrasi pemerintahan tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintahan daerah, cakupannya sangat luas yaitu pelayanan yang menghasilkan public good, seperti jalan, jembatan, pasar dan lain-lain, dan pelayanan yang menghasilkan peraturan perundang-undangan atau kebijakan (fungsi regulasi), yang harus dipatuhi oleh masyarakat seperti perizinan, KTP, SIM, IMB, dan lain-lain.

2.5 Pelayanan Publik Menurut Lembaga Administrasi Negara

Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (2004:185) adalah:

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan

pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

2.6 Penyelenggara Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu; penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah/ pemerintah daerah.

Menurut Pasal 1 Ayat 4 UU No. 25/2009, bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah 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. Pada Ayat 6 undang undang yang sama disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

2.7 Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat dari Undang-Undang No.25 Tahun 2009 pasal 3 tentang tujuan pelayanan publik adalah :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai

dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;

- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2.8 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

- a. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
- b. Kemudahan akses Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi, telekomunikasi dan informasi.
- c. Kedisiplinan kesopanan dan keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan iktlas.
- d. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

2.9 Sertifikat Tanah

Sertifikat tanah adalah bukti kepemilikan dan hak seseorang atas tanah atau lahan. Sertifikat tanah dikeluarkan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) merupakan dokumen negara yang sangat vital. Ditetak oleh Peruri yang telah dipercayakan BPN, sertifikat tanah bisa dibuat secara mandiri atau melalui jasa PPAT.

Adapun tujuan pendaftaran tanah dalam pasal 3 PP No.24 tahun 1997 yaitu:

1. Memberi kepastian hukum dan perlindungan hukum kepada pemegang hak atas suatu bidang tanah, satuan rumah susun dan hak lain yang terdaftar agar dengan membuktikan dirinya sebagai pemegang bersangkutan.
2. Untuk menyediakan informasi pihak-pihak yang berkepentingan termasuk pemerintah agar dengan mudah memperoleh data yang diperlukan.
3. Untuk penyajian data Kantor Pertanahan atas peta pendaftaran, daftar tanah, surat ukur, buku tanah dan daftar nama.
4. Untuk terselenggaranya tertib administrasi pertanahan.

Sertifikat tanah pun memiliki fungsi surat tanda bukti yang berlaku sebagai alat pembuktian kuat mengenai data fisik dan data yuridis. Sepanjang data fisik dan yuridis sesuai dengan data yang ada di dalam surat ukur dan buku tanah, maka sertifikat tanah pun terbukti keabsahannya.

Untuk itu penanganan dan pengelolaan pertanahan nasional, menjadi sangat penting dan menjadi prioritas pemerintahan saat ini untuk dilakukan pembenahan. Pembenahan tersebut, didalamnya termasuk diadakannya program-program dibidang pertanahan nasional yang diadakan oleh pemerintah melalui Badan Pertanahan Nasional, untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang muncul pada masyarakat termasuk percepatan proses administrasinya. Penentuan prosedur dan persyaratan penerbitan sertifikat ini dilakukan secara sepihak oleh pemerintah.

Meskipun demikian, Badan Pertanahan Nasional (BPN) tidak boleh membuat atau menentukan prosedur dan persyaratan menurut kehendaknya sendiri secara sewenang-wenang, tetapi harus sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penerbitan sertifikat tanah. Pemerintah tidak boleh menentukan syarat yang melampaui batas tujuan yang hendak

dicapai oleh peraturan perundang-undangan yang menjadi dasarnya.

2.10 Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Pembuatan Sertipikat Tanah

1) Prosedur Kelengkapan Berkas

Masyarakat ingin mendaftarkan tanahnya untuk membuat sertifikat tanah yang pertama sekali dilakukan adalah meminta informasi untuk meminta keterangan apa saja yang diperlukan dalam pengurusan pendaftaran tanah.

a. Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama kali .Persyaratannya :

- 1) Surat Permohonan Pemohon mengisi blanko permohonan yang telah disediakan pada Kantor Pertanahan Sidoarjo
- 2) Identitas diri pemohon dan atau kuasanya (fotocopy KTP dan KK yang berlaku), dengan menunjukkan aslinya.
- 3) Surat kuasa, jika pemohonnya dikuasakan.
- 4) Bukti tertulis yang membuktikan adanya hak yang bersangkutan, yaitu :
 - a. Surat tanda bukti hak milik yang diterbitkan berdasarkan Peraturan Swapraja yang bersangkutan, atau
 - b. Surat keputusan pemberian hak milik dari pejabat yang berwenang, baik sebelum ataupun sejak berlakunya UUPA, yang tidak disertai kewajiban untuk mendaftarkan hak yang diberikan, tetapi telah dipenuhi semua kewajiban yang disebut didalamnya, atau
 - c. Pajak Bumi / Landrethe, girik, pipil, kekitir dan Verponding Indonesia sebelum berlakunya Peraturan pemerintah Nomor 10 tahun 1961, atau
 - d. Akta pemindahan hak atas tanah yang dibuat dibawah tangan yang dibubuhi tanda kesaksian oleh kepala adat/

kepala desa/kelurahan yang dibuat sebelum berlakunya Peraturan Pemerintah ini dengan disertai alas hak yang dialihkan, atau

- e. Akta pemindahan hak atas tanah yang dibuat oleh PPAT, yang tanahnya belum dibukukan dengan disertai alas hak yang dialihkan, atau
- f. Surat penunjukan atau pembelian kaveling tanah pengganti tanah yang diambil oleh Pemerintah daerah, atau
- g. Surat keterangan riwayat tanah yang pernah dibuat oleh Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dengan disertai alas hak yang lainnya, atau
- h. Surat-surat bukti kepemilikan lainnya yang terbit dan berlaku sebelum diberlakukannya UUPA

b. Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pengakuan/Penegakan Hak

Persyaratannya:

- 1) Surat Permohonan, Pemohon mengisi blanko permohonan yang telah disediakan pada Kantor Pertanahan Nasional Sidoarjo
- 2) Identitas diri pemohon dan atau kuasanya (fotocopy KTP dan KK yang berlaku), dengan menunjukkan aslinya.
- 3) Surat kuasa, jika pemohonnya dikuasakan.
- 4) Bukti perolehan kepemilikan tanah disertai :
 - a. Pernyataan pemohon bahwa telah menguasai secara fisik selama 20 tahun terus
 - b. menerus, denga disaksikan oleh dua orang saksi dan diketahui oleh Kepala Desa/lurah.
 - c. Keterangan Kepala Desa/Lurah dengan saksi dua orang tertua adat/penduduk setempat yang membenarkan penguasaan tanah tersebut.

- d. Asli Akta Jual Beli/Akta Hibah/Akta Pembagian Hak Bersama
- e. Asli segel jual Beli/akta Hibah/Akta Pembagian Hak Bersama
- 5) Fotocopy SPPT PBB tahun berjalan
- 6) Bea perolehan Hak atas tanah dan Bangunan yang sudah lunas, walaupun nihil
- 7) Surat keterangan warisan dan Surat Kematian
- 8) Surat pernyataan
- 9) Berita acara kesaksian
- 10) Permohonan Pertimbangan Teknis Penatagunaan Tanah
- 11) Surat Pernyataan tidak melanggar ketentuan pemilikan/penguasaan tanah

Persyaratan tersebut disesuaikan dengan alas hak yang diajukan oleh pemohon. Misalnya pemohon pendaftaran tanah dikarenakan jual beli, maka harus disesuaikan dengan akta jual beli.

2.11 Kepastian Hukum Pelayanan Sertifikat Tanah

Peraturan perundangan, maka untuk mendapatkan jaminan kepastian hukum atas bidang tanah, memerlukan perangkat hukum yang tertulis, lengkap, jelas, dan dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan jiwa dan isi ketentuan-ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Hal ini dapat dicapai melalui pendaftaran tanah, yang dilakukan secara formal. Sebagai bagian dari proses pendaftaran tanah, sertifikat sebagai alat pembuktian atas hak tanah terkuat pun diterbitkan pemerintah melalui Badan Pertanahan Nasional. Peraturan Menteri ini secara garis besar mengatur mengenai jenis pelayanan, persyaratan, biaya, waktu dan prosedur untuk melaksanakan kegiatan pelayanan dan pengaturan agraria, tata ruang dan pertanahan dalam kegiatan penanaman modal.

Dalam peraturan menteri ini seluruh jajaran Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional diminta agar menyelenggarakan layanan agraria, tata ruang dan pertanahan dengan cepat dan tepat sesuai dengan standar prosedur dengan mengedepankan jangka waktu sebagaimana

diatur dalam dalam Peraturan ini. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 2 Tahun 2015, sebagai tindak lanjut dari aturan yang telah ditetapkan melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2007, Tentang Penataan Ruang. Untuk itu dinyatakan bahwa sebelum dibuktikan yang sebaliknya, data fisik dan data yuridis yang dicantumkan dalam sertifikat harus diterima sebagai data yang benar, baik dalam perbuatan hukum sehari-hari maupun dalam sengketa di pengadilan, sepanjang data tersebut sesuai dengan apa yang tercantum dalam surat ukur dan buku tanah yang bersangkutan.

2.12 Manfaat Sertifikat Tanah

Sertifikat tanah memiliki manfaat yang sangat penting dan menguntungkan bagi setiap pihak yang memiliki atau menguasai sebidang tanah. Adapun manfaat sertipikat tanah adalah :

- a. Dengan sertipikat tanah maka dapat dibuktikan secara yakin akan hak yang dimiliki atas sebidang tanah.
- b. Sertipikat tanah sangat diperlukan dalam pengajuan kredit bank sebab pihak bank berpendapat bahwa sertipikat tanah adalah jaminan yang aman.
- c. Bagi ahli waris, sertipikat berupa tanah yang diwariskan oleh pewaris akan jaminan hak-hak peroleh dari ahli waris atas tanah waris tersebut.
- d. Transaksi jual beli pembeli tanah akan menawar harga tanah lebih tinggi apabila tanah diperjual belikan memiliki sertipikat tanah.
- e. Penjualan tanah yang telah bersertipikat akan lebih mudah.

2.13 Macam-macam Sertipikat Tanah

Ada bermacam-macam sertifikat berdasarkan objek pendaftaran tanah dalam Peraturan Pemerintah No.40 Tahun 1996 dan Peraturan Pemerintah No.24 Tahun 1997, yaitu :

1. Sertipikat Hak Milik
2. Sertipikat Hak Guna Usaha
3. Sertipikat Hak Guna Bangunan atas Tanah Negara
4. Sertipikat Hak Guna Bangunan atau Tanah Hak Pengelolaan
5. Sertipikat Ha katas Tanah Negara
6. Sertipikat Hak Pakai atas Tanah Hak Pengelolaan
7. Sertipikat Tanah Hak Pengelolaan
8. Sertipikat Sertifikat Wakaf
9. Sertipikat Hak Milik atas Satuan Rumah Susun
10. Setipikat Hak Bangunan

2.14 Fungsi Sertipikat Tanah

Sifat pembuktian sertipikat tanah sebagai tanda bukti hak dimuat dalam pasal 32 Peraturan Pemerintah No.24 Tahun 1997, yaitu :

1. Sertifikat merupakan surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridi yang termuat didalamnya, sepanjang data fisik dan data yuridis tersebut sesuai dengan data yang ada dalam surat ukur dan buku tanah yang bersangkutan.
2. Dalam hal atas suatu bidang tanah sudah diterbitkan sertipikat secara sah atas nama orang atau badan hukum yang memperoleh tanah tersebut dengan itikad baik dan secara nyata menguasainya, maka pihak lain yang merasa mempunyai hak atas tanah itu tidak dapat lagi menuntut pelaksanaan hak tersebut apabila dalam waktu 5 tahun sejak diterbitkannya sertipikat itu tidak mengajukan keberatan secara tertulis kepada pemegang sertipikat dan Kepala Kantor Pertanahan yang bersangkutan ataupun tidak mengajukan gugatan ke Pengadilan mengenai penguasaan tanah atau penerbitan sertipikat.

Berdasarkan ketentuan Pasal 32 Peraturan Pemerintah No.24 Tahun 1997 merupakan penjabaran dari ketentuan pasal 19 Ayat (2) huruf c, Pasal 23 Ayat (2), Pasal 32 Ayat (2), dan Pasal 38 Ayat (2) UUPA, yang berisikan bahwa pendaftaran tanah menghasilkan surat tanda bukti yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat.

3. METODE PENELITIAN

Sesuai dengan judul penelitian menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif. Menurut Poerwandari (2005),

“Penelitian kualitatif menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkripsi wawancara dan observasi”.

Dasar pemikiran digunakannya metode ini adalah karena penelitian ini ingin mengetahui tentang fenomena yang ada dan dalam kondisi yang alamiah, bukan dalam kondisi terkendali, labolatoris atau eksperimen. Di samping itu, karena peneliti perlu untuk langsung terjun ke lapangan bersama objek penelitian sehingga jenis penelitian kualitatif deskriptif kiranya lebih tepat untuk digunakan.

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian. Lokasi penelitian diambil di Kantor Pertanahan Sidoarjo dengan alasan menangani pengaturan, penggunaan, penguasaan dan kepemilikan tanah.

3.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu, benda atau organisme yang dijadikan informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Istilah lain dari subjek penelitian lebih dikenal dengan 9 responden, yaitu orang yang memberi respon atau informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Dalam penelitian ini, subjek penelitian yaitu (3 narasumber): (1) Koordinator Umum dan Kepegawaian

(Kantor Pertanahan Sidoarjo), (2) Loket pelayanan penyerahan sertifikat, (3) Masyarakat pengurusan sertifikat tanah sejumlah 3 orang. Dengan adanya subjek penelitian tersebut tujuan untuk memperoleh informan lebih akurat di pelayanan sertifikat tanah yang diberikan Kantor Pertanahan Sidoarjo.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian bermanfaat bagi pembatasan mengenai objek penelitian yang diangkat manfaat lainnya adalah agar peneliti tidak terjebak pada banyaknya data yang di peroleh di lapangan. Penentuan fokus penelitian lebih diarahkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan. (Sugiyono 2017;207) pembatasan dalam penelitian kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi dan reabilitas masalah yang akan dipecahkan. Penelitian ini difokuskan meliputi:

- a) Pada optimalisasi pelayanan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Sidoarjo
 1. Persyaratan pelayanan 10
 2. Prosedur pelayanan
 3. Waktu pelayanan
 4. Biaya
- b) Faktor yang mempengaruhi pelayanan
 1. kesederhanaan pelayanan
 2. kejelasan dan kepastian pelayanan
 3. keamanan pelayanan
 4. keterbukaan pelayanan
 5. efisiensi pelayanan
 6. keadilan pelayanan.

3.4 Sumber Informasi

Informasi penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi. Informan penelitian adalah sesuatu baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi) yang bersifat keadaannya teliti (Sukandarumidi, 2002:65). Informan dari penelitian ini adalah Koordinator Umum dan kepegawaian dengan Bapak Irmantanu Wilianto S.Kom. Di bagian loket penyerahan serpikat yaitu Ibu Yayuk Nurhayati dan masyarakat pengurusan

pembuatan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Sidoarjo.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut sugiyono (2016:309) menyebutkan bahwa

“pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer, dan lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara mendalam dan 11 dokumentasi”.

Jenis pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Jenis pengumpulan data ini diharapkan dapat saling melengkapi sehingga informasi yang diperlukan sesuai dengan penelitian.

1. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan mengamati setiap kejadian yang berlangsung dan mencatatnya dengan menggunakan lembar observasi. Metode observasi ini menggunakan pengamatan langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi atau perilaku. Peneliti memandang yang diobservasi, Teknik apabila peneliti tidak dapat dengan segera memahami makna sesuai kejadian di lokasi, para subjek dapat membantu menjelaskan pemaknaan dalam hal-hal tertentu disusun secara bersama-sama antara peneliti dengan subjek. Namun demikian peneliti berusaha untuk tidak mengganggu responden selama melaksanakan penelitian Dapat berupa dokumentasi, nama-nama anak dan orangtua, foto-foto proses pembelajaran permainan berlangsung dan data-data yang mendukung lainnya untuk dianalisis.

2. Wawancara

Wawancara menurut Sugiyono (2016:194) menyatakan bahwa:

“Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila 12 peneliti ingin mengetahui hal-hal dari

responden yang lebih mendalam”.

3. Dokumen

Menurut sugiyono (2016:329) menyebutkan bahwa

“dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dari penelitian kualitatif”.

Sehingga dalam penelitian ini peneliti berusaha mengumpulkan dokumen yang di dapatkan di lapangan.

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut bogdan analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain., sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu data reduction, data display, dan data conclusion drawing/verification.

1. Reduksi data

Data yang peneliti peroleh selama di lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, 13 memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk

uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih 14 remang-remang sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

3.7 Langkah-Langkah Penelitian

Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini untuk memperoleh data yang dibutuhkan yaitu mengurus perizinan, melakukan wawancara secara langsung dengan bidang seksi yang bersangkutan. Setelah wawancara selesai peneliti bisa menyusun kesimpulan dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Koordinator Umum dan Kepegawaian, loket pelayanan penyerahan sertipikat tanah.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengeoptimalan pelayanan dalam pembuatan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Sidoarjo

Dari wawancara merupakan cara untuk mendapatkan informasi dari para informan dengan Bapak Irmantanu Wilianto S.Kom selaku Koordinator Umum dan Kepegawaian

dan Ibu Yayuk Nurhayati sebagai Pelayanan Penyerahan Sertipikat dan masyarakat dalam pengurusan sertipikat tanah. Yang menjadi indikator dalam wawancara ini adalah persyaratan, prosedur pelayanan, jangka waktu pelayanan, biaya.

4.1.1 Pesyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan adalah langkah awal dalam pengurusan sertipikat tanah, melalui tahap ini petugas Kantor Pertanahan Sidoarjo dapat menilai keakuratan data dengan pemohon dalam pembuatan sertipikat tanah. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Irmantanu Wilianto S.Kom sebagai Koordinator Umum dan Kepegawaian Penanya :

“Bagaimana persyaratan dalam pengurusan pembuatan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Sidoarjo ?”

Narasumber :

“Persyaratan dalam pengurusan pembuatan sertipikat tanah menggunakan Konversi, Pengakuan dan Penegasan Hak. Adapun persyaratan berupa formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas mnaterai, surat kuasa yang dikuasakan, fotocopy identitas (KTP, KK) pemohon dan kuasa apabila dikuasakan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, bukti pemilikan tanah atau hak milik adat atau bekas milik atas, fotocopy SPPT PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket dan penyerahan bukti SSP (BPHTB), dan yang terakhir melampirkan bukti SSP/PPH sesuai dengan ketentuan”.

Dari hasil wawancara dengan Koordinator Umum dan Kepegawaian bahwa dalam pengurusan sertipikat tanah dengan syarat 60 yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Sidoarjo kepada pemohon sudah dijelaskan oleh pihak loket dan sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang tertera, yaitu pesyaratan :

1. Mengisi dan menandatangani formulir pemohon yang sudah diberikan oleh petugas loket.
2. Surat kuasa apabila dikuasakan
3. Fotocopy KTP dan KK
4. Bukti kepemilikan tanah

5. Fotocopy SPPT PBB berjalan
6. Melampirkan SPP/PPH sesuai dengan ketentuan

Kemudian untuk menambah kekuatan data wawancara , penulis bertanya kepada Bapak Lister selaku masyarakat yang sedang melakukan pengurusan pembuatan sertipikat tanah Penanya :

“Apakah persyaratan yang diminta sudah sesuai dengan kebutuhan dalam pembuatan sertipikat tanah?”

Narasumber :

“Persyaratan yang diminta telah sesuai dengan kebutuhan pembuatan sertipikat tanah, tidak terlalu sulit untuk 61 melengkapinya dan berkas mendukung lainnya, jadi cukup mudah persyaratan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Sidoarjo”.

Hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa sesuai dengan persyaratan pembuatan sertipikat tanah adalah informasi kejelasan prosedur memiliki prosedur jelas mengenai persyaratan, biaya, dan biaya.

4.1.2 Prosedur Pelayanan

Prosedur merupakan suatu urutan tugas atau pekerjaan yang saling berhubungan satu sama lainnya untuk mencapai tujuan.. Wawancara dengan Ibu Yayuk Nurhayati selaku bagian pelayanan penyerahan sertipikat. Penanya :

“Apa saja prosedur pelayanan pembuatan sertipikat tanah?”

Narasumber :

“Prosedur dalam pembuatan sertipikat tanah dari pemohon dapat melengkapi persyaratana yang ditentukan, pemohon melakukan pendaftaran berkas sesuai dengan ketentuan di loket pendaftaran, apabila berkas telah dinyatakan lengkap maka akan dibuatkan Surat Tanda Terima Dokumen (STTD) dan surat Perintah Setor (SPS), pemohon melakukan pembayaran sesuai SPS secara non tunai, dilakukan proses pengukuran dan pemeriksaan tanah oleh petugas, dilakukan proses pengumuman baik di balai desa maupun papan pengumuman Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo, apabila dalam jangka waktu yang telah ditetapkan tidak ada sanggahan dari pihak lain maka akan

diterbitkan sertipikat, untuk terakhir pemohon dapat mengambil produk sertipikat di loket pengambilan produk berupa buku sertipikat tanah”.

Dari hasil wawancara, dipahami bahwa prosedur layanan dalam pengurusan pembuatan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Sidoarjo tidak menyulitkan pemohon dan mudah dilengkap oleh pemohon.

4.1.3 Waktu Pelayanan

Estimasi waktu merupakan dimensi yang dideteksi dalam pengukuran pelayanan publik dikarenakan efisiensi berkaitan dengan ketepatan waktu dan penggunaan biaya. Ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Penanya: Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan sertipikat tanah? Narasumber :

“Berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2010, jangka waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan sertipikat tanah (Konversi, Pengakuan dan Penegasan Hak) adalah selama 98 hari”.

Berdasarkan hasil jawaban Ibu Yayuk Nurhayati selaku pelayanan penyerahan sertipikat pembuatan sertipikat tanah dengan proses waktu 98 hari dengan ketentuan masyarakat sudah dapat melengkapi berkas dengan formulir pemohon dengan memuat identitas diri, luas maupun letak dan penggunaan tanah yang dimohon kepada Kantor Pertanahan Sidoarjo, pernyataan tanah tidak sengketa, dan pernyataan tanah sudah dikuasai secara fisik. Kemudian penulis bertanya kepada masyarakat yaitu Bapak Ardiansah yaitu : Penanya :

“Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan sertipikat tanah?”

Narasumber :

“Setau saya pembuatan sertipikat tanah kurang lebih 98 hari setelah pemohon mengajukan berkas kepada loket pelayanan Kantor Pertanahan Sidoarjo”

Dari kesimpulan yang diambil oleh masyarakat adanya ketidaktepatan waktu dalam pembuatan sertipikat tanah jika pemohon kurang 66 melengkapi berkas yang

diajukan maka proses pembuatan sertipikat juga akan terlambat dari waktu yang ditentukan. Dan berdasarkan wawancara dengan Bapak Irmantanu Willianto S.Kom selaku Koordinator Umum dan Kepegawaian waktu yang dibutuhkan sudah sesuai dengan standart prosedur pelayanan dengan menggunakan cara Konversi, Pengakuan dan Penegasan Hak.

4.1.4 Biaya

Mengenai biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dan sesuai dengan peraturan perundnag-undangan yang berlakuy yaitu Peraturan 67 Pemerintah Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2015 tentang Jenis Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional. Mengenai biaya dalam pembuatan sertipikat tanah dapatkan dari Ibu Yayuk Nurhayati selaku pelayanan penyerahan sertipikat. Penanya :

“Berapa biaya yang dikenakan dalam pembuatan sertipikat tanah? Apakah ada biaya tambahan?”

Narasumber :

“Biaya yang dibutuhkan adalah biaya Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 128 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BadanPertanahan Nasional. Untuk biaya tambahan tidak ada dikarenakan sudah sesuai dengan biaya PNBP dari Peraturan Pemerintah.”

Kemudian penulis membandingkan dari jawaban Ibu Yayuk Nurhayati tersebut kepada masyarakat yang mengurus pembuatan sertipikat tanah dengan Ibu Ninda Penanya :

“Apakah biaya yang dikenakan sudah sesuai dengan yang seharusnya dibayarkan?”

Narasumber :

“Biaya yang dikenakan sesuai dengan biaya seharusnya dibayar. Berdasarkan jawaban dari Ibu Ninda tersebut diketahui bahwa dalam pembuatan sertipikat tanah, dari pernyataan yang diberikan oleh 68 petugas loket pelayana pembuatan sertipikat tanah sudah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.”

Hasil wawancara dapat di simpulkan Transparansi dari petugas dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan pembuatan sertipikat tanah bahwa biaya yang dikeluarkan melalui SPS (Surat Perintah Setor) sesuai dengan brosur biaya pelayanan pertanahan dan sebelum melakukan pendaftaran masyarakat dapat menghitung biaya pengeluaran dalam pembuatan sertipikat tanah dengan melihat biaya, sehingga tidak ada biaya yang ditutupi dapat menimbulkan keresahan masyarakat dalam melakukan pembuatan sertipikat tanah.

4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Dalam Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah

Di dalam setiap lembaga pelayanan publik selalu ada faktor yang mempengaruhi pelayanan dalam menunjang pelayanan yang lebih efisien. Adapun wawancara dengan Ibu Yayuk Nurhayati selaku pelayanan penyerahan sertifikat. Penanya :

“apa saja faktor yang mempengaruhi pelayanan dalam pembuatan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Sidoarjo?”

Narasumber :

“adapun faktanya seperti ketepatan waktu, kemudahan akses dalam memberikan pelayanan, kenyamanan lingkungan dalam memberikan pelayanan, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan aparatur dalam memberikan pelayanan”

Hasil wawancara dengan narasumber tentang faktor yang mempengaruhi pelayanan sertipikat tanah yaitu pihak Kantor sudah memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang berjalan di Kantor Pertanahan Sidoarjo sehingga para pemohon yang akan mengurus memahami.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, penulis dapat menarik kesimpulan. Bahwa pelayanan pembuatan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Sidoarjo sudah optimal dan efisien. Kepastian hukum yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Sidoarjo berupa buku sertipikat tanah guna menunjang tanah yang dimiliki oleh masyarakat tidak ada lagi sengketa dengan tetangga. Adapun

persyaratan, prosedur dari pelayanan tersebut sudah sesuai dengan standar pelayanan dan perundangundangan. Mengenai hal waktu mungkin masyarakat yang kurang melengkap dokumen sehingga hambatan itu terjadi, dan biaya yang diberikan sudah sesuai dengan peraturan Pemerintah.

6. REFERENSI

Website :

<https://tirto.id/ketahui-luas-letak-dan-batas-wilayah-indonesia-gbQt>

<https://money.kompas.com/read/2021/01/22/090554926/jumlah-pendudukindonesia-terkini-mencapai-27134-juta?page=all>

<https://nasional.kontan.co.id/news/jumlah-penduduk-indonesia-terkini-2702-juta-1446-satu-dekade>

Buku :

Agung, Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.

Adrian Sutedi, 2011, Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik, Jakarta : Sinar Grafika

Batinggi, Ahmad, Manajemen Pelayanan Umum, Jakarta: STIA LAN, 1998.

Gunawan, 2013. Metode Penelitian Kualitatif :Teori dan Pratik. Jakarta:

Harsono, Boedi, 2007, Hukum Agraria Indonesia Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria, Isi, dan Pelaksanaannya, Djembatan, Jakarta.

Lembaga Administrasi Negara. 2004. System Administrasi Negara Republic Indonesia (SANKRI). Buku 3. Jakarta , LAN.

Poerwandari, Kristi, 2005. Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Perilaku Manusia. Jakarta : Fakultas Psikologi UI

Sukandarrumidi. 2002. Metode Penelitian. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sampara Lukman. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: Stia Lan Press.

Surjadi. 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: PT. Reflika Aditama.

Winardi, 1996. Perilaku Organisasi (Organizational Behaviour). Bandung : Tarsito.

Jurnal :

Ahmad Rizki Dewanto, Agus Suryono, Abdullah Said (2007), Pelaksanaan Program Larasita Dalam Penertiban Administrasi Pertanahan”. Jurnal, Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang.

Mayasari (2009) “Implementasi Kebijakan Badan Pertanahan Nasional Tentang Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah (LARASITA) Pada Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Bintan.

Wibowo Murti Samadi dan Edy Suryanto (2010) “Tinjauan Hukum Program Nasional Agraria (Prona) di Kabupaten Sukoharjo.

Dokumen :

Undang-undang No.5 Tahun 1960 tentang Peraturan Pokok-Pokok Keagrariaan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.

Peraturan Pemerintah No. 13 Tahun 2010 Tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Badan Pertanahan Nasional.