

IMPLEMENTASI KINERJA BIROKRASI PELAYANAN SERTIFIKASI TANAH DI JAWA TIMUR

IMPLEMENTATION OF BUREAUCRACY SERVICE PERFORMANCE CERTIFICATION OF LAND IN EAST JAVA

M. Amir H.T

Peneliti Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Jawa Timur
Jl. Gayung Kebonsari No.56 Telp. (031) 8290738 - (031) 8290719 Surabaya
amirlitbang@yahoo.co.id
HP. 081559580434

Diterima : 24 Februari 2015; direvisi : 8 April 2015; disetujui : 19 Juni 2015

ABSTRAKS

Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Namun dari ke empat daerah sampel melaksanakan pelayanan sertifikat tanah secara normatif sesuai ketentuan yang diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, khususnya pada pelayanan sertifikat pendaftaran pertama kali. Menurut standar yang ditetapkan BPN, keseluruhan proses pembuatan sertifikat tanah memakan waktu 98 hari kerja sepanjang tidak ada kendala, selama masa pengurusan, sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Kepala BPN Nomor 7 tahun 2007. Sesuai dengan judul dari kajian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya pada saat berlangsungnya penelitian melalui pengumpulan data yang kemudian diinterpretasikan satu sama lain sehingga diperoleh perumusan dan analisa terhadap masalah yang ada. Untuk memperoleh data dalam kajian ini, peneliti menggunakan teknik sampling yaitu purposive sampling yang dipadukan dengan accidental sampling sehingga menjadi kenyataan. Karena kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif, maka sebutan pemberi informasi adalah Informan meliputi Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri, Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Lumajang, Kepala Kantor Pertanahan Kota Madiun, dan Kepala Kantor Pertanahan Kota Mojokerto, kemudian Camat dan Lurah serta Kepala Desa.

Kata Kunci: Optimalisasi kinerja, layanan sertifikasi tanah

ABSTRACT

Productivity is not just measuring the level of efficiency, but also the effectiveness of services. diinterpretasikan However, of the four sample areas carry out normative land certificates services under the terms stipulated in the National Land Agency Regulation Number 1 year 2010 About the Service Standards and Regulation of Land, especially in the service of the first registration certificate. According to BPN standards, the whole process of land titling takes 98 working days as long as there are no constraints during the maintenance periode, as defined in BPN Regulation No. 7 year 2007. In accordance with the title of this study used descriptive qualitative approach. Descriptive research method is a method of research that describes the actual situation during the study through collecting data which will be interpreted to one another in order to obtain the formulation and analysis of the existing problems. To obtain the data in this study, researchers used a technique purposive sampling technique combined with accidental sampling so that it becomes a reality. Because this study used a qualitative approach, hence the name giver of information are informants include Head of Kediri Land Office, Head of the Lumajang Land Office, Head of Madiun Land Office, and Head of Mojokerto Land Office, then sub-district and village chief and village chief.

Keywords: Optimizing the performance, service land certification

PENDAHULUAN

Dengan perkembangan zaman yang sangat pesat diberbagai bidang tentunya juga tidak kalah menariknya disimak yaitu bidang pertanahan, kita semua tahu siapa yang tidak membutuhkan tanah baik itu perorangan lembaga/badan hukum dan instansi pemerintah itu sendiri. Tanah sangat penting perannya bagi kehidupan di bumi karena tanah mampu mendukung kehidupan semua makhluk hidup.

Salah satu *cita-cita bangsa dan negara* adalah mewujudkan kesejahteraan dan kemakmuran bangsa dan diantaranya adalah dengan pemanfaatan hasil ciptaan Tuhan Yang Maha Esa yaitu berupa *tanah*. Fungsi tanah oleh negara secara optimal akan bermanfaat bagi kehidupan rakyat, baik manfaat melalui pengelolaan tanah maupun sumber-sumber daya alam yang terkandung dalam bumi, air dan tanah.

Dalam program pemerintah, dimana pendaftaran pengukuran tanah diharapkan administrasi pertanahan akan semakin baik, dan bidang tanah wilayah NKRI terdaftar semua sehingga ketika dibutuhkan informasi tentang status tanah akan lebih cepat dan akurat. mengingat pendaftaran tanah di Indonesia baru sekitar, kurang lebih 60 persen yang sudah diadakan pendaftaran baik dari *program pemerintah* maupun *swadaya masyarakat*.

Badan Pertanahan Nasional merupakan sarana untuk memberikan pelayanan pada masyarakat untuk membuat sertifikat tanah. Sejalan dengan uraian diatas, dalam UU No. 3 tahun 1999 menjelaskan bahwa pelayanan masyarakat adalah "*bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah atau dalam lingkungan kerja BUMN/BUMD dalam bentuk administrasi, jasa barang*". Kantor Badan Pertanahan Nasional merupakan sarana pelayanan masyarakat dalam membuat sertifikat tanah.

Sebagai salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat, diharapkan pegawai kantor pertanahan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap para pengguna layanan. Selama ini pada umumnya masyarakat beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparaturnegara kepada masyarakat cenderung kurang dan bahkan tidak berkualitas ini dapat diketahui bahwa masih banyak keluhan masyarakat

terhadap aparaturnegara dalam hal pelayanan publik. Dalam hal ini permasalahannya kembali pada rumitnya pelayanan pertanahan yang menjadi hambatan masyarakat dalam pembuatan sertifikat tanah. Animo masyarakat untuk mensertifikasikan tanahnya sering terkendala dengan adanya pelayanan birokrasi yang berbelit-belit.

Menurut Osborne dan Plastrik (1997) misalnya dengan menggunakan metafora biologi, mengungkap lima DNA, kode genetika dalam tubuh birokrasi dan pemerintah yang mempengaruhi kinerjanya. Untuk mengubah insentif ini, dengan menciptakan konsekuensi atas kinerja yang dihasilkan. Kinerja birokrasi akan sangat ditentukan oleh bagaimana kelima DNA dari birokrasi itu dikelola, yaitu (1) *misi*, (2) *akuntabilitas*, (3) *konsekuensi*, (4) *kekuasaan*, dan (5) *budaya*. Dari perspektif dan model DNA Pemerintah karya Osborne dan Plastrik tersebut kiranya dapat diungkap bahwa sesungguhnya makna pengendalian pelayanan publik yang dilakukan adalah berdasarkan pada semakin kuat dan terpatrynya pola perilaku para pejabat publik dalam konteks pelayanannya.

Dalam berbagai literatur dan hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kultur birokrasi adalah menjadi domain pusat dan penting dalam proses pemberian pelayanan pada masyarakat. Misalnya Berkeley dan Rouse (2000), yang mengungkap bahwa dalam moralitas birokrasi harus dapat mengembangkan akses yang cukup berarti bagi sejumlah warga masyarakat. Dengan demikian jelas bahwa seluruh persoalan etika dan moral telah dihadapi oleh pemerintah, bahwa isu-isu tersebut sangat signifikan pada orang-orang yang peduli terhadap keadilan dan kelayakan dalam proses pelayanan publik. Demikian pula analisis dan temuan yang dilakukan oleh Bo Edvardsson & Bo Enquist (2006) yang mengemukakan bahwa persoalan pelayanan publik hendaknya selalu memperhatikan keluhan konsumen mereka dengan jalan meningkatkan kualitas layanan atau adanya profesional dalam proses pelayanan publik.

Berdasarkan deskripsi diatas, maka aspek pelayanan publik adalah sangat terkait dengan kinerja aparaturnegara birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan yang diberikannya. Mekanisme kinerja aparaturnegara sangat ditentukan oleh sejauhmana komitmen mereka dalam

organisasi maupun persepsi pribadinya untuk kemudian melahirkan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat atau konsumen mereka (Hsi-An Shih, 2006).

Kendati demikian hal tersebut belum termanifestasi kedalam kinerja para birokrat dalam pelayanan sertifikasi tanah. Sejak tahun anggaran 1994/1995 Pemerintah Indonesia telah berusaha mendorong percepatan pendaftaran tanah melalui Proyek Administrasi Pertanahan (PAP). Proyek ini didukung dana bantuan Bank Dunia direncanakan akan berlangsung sampai tahun 2020, sejumlah 75 juta Sertifikat.

Sebagai contoh yang diekspos media, **TEMPO Interaktif, JOMBANG**. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Jombang menilai pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional (BPN) setempat buruk. "Masyarakat banyak mengeluh. Kinerja BPN masih amburadul," kata anggota Komisi A Bidang Pemerintahan Mas'ud Zuremi, saat hearing dengan pejabat BPN, Senin (08/02). Dia mengatakan banyak berkas pengurusan sertifikat yang ngendon tiga hingga lima tahun. Sebaliknya, ada oknum BPN mempermudah pengurusan sertifikat bagi warga yang siap mengucurkan dana yang besar dari yang ditentukan. Dengan praktek seperti itu BPN tidak mengedepankan pelayanan publik.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pendekatan Teoritis

1. Pengertian Sertifikat Tanah (Budi Harsono :1998). Dapat dilihat dasarnya yaitu dalam Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) Pasal 19 (1) "Untuk menjamin kepastian hukum oleh pemerintah diadakan pendaftaran tanah diseluruh wilayah Republik Indonesia menurut ketentuan-ketentuan yang diatur dengan Peraturan Pemerintah". Ayat (2). Pendaftaran tersebut dalam ayat (1) pasal ini meliputi:
 - * Pengukuran, pemetaan dan pembukuan tanah,-
 - * Pendaftaran hak-hak atas tanah dan peralihan hak-hak tersebut,-
 - * Pemberian surat-surat tanda bukti hak, yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor

24 Tahun 1997 pasal 1 ayat (2) menyatakan tentang sertifikat adalah: "Sertifikat adalah surat tanda bukti hak sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 19 ayat (2) huruf c Undang-Undang Pokok Agraria untuk Hak Atas Tanah, Hak Pengelolaan Tanah Wakaf, Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun dan Hak Tanggungan untuk masing-masing yang sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan".

2. Menurut Sangsun (2007:51) pengertian sertifikat yaitu sebagai berikut: "Sertifikat merupakan surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat didalamnya, sepanjang data fisik dan data yuridis tersebut sesuai dengan yang ada dalam surat ukur dan buku tanah yang bersangkutan".
3. Kinerja adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja aparatur memiliki keterkaitan yang sangat erat, tercapainya tujuan organisasi. Kinerja aparatur tidak dapat dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi, sumber daya yang digerakan atau dijalankan aparatur yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut, dapat terlaksana dengan baik apabila memperhatikan kinerja aparaturnya. Kinerja merupakan terjemahan dari kata performance (*Job Performance*), secara etimologis *performance* berasal dari kata *to perform* yang berarti menampilkan atau melaksanakan.

Wibowo mengatakan bahwa: "Pengertian *performance* sering diartikan sebagai kinerja, hasil kerja/prestasi kerja. Kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan tersebut.

B. Implementasi Kinerja

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 34 tahun 2003 tentang Kebijakan Nasional dibidang Pertanahan tersebut, maka Badan Pertanahan Nasional selaku badan pemerintahan yang bergerak

dibidang pertanahan mengadakan percepatan dalam hal pembangunan informasi dan manajemen pertanahan yang terutama berhubungan dengan masalah sertifikat tanah, yang meliputi antara lain:

1. Penyusunan basis data tanah-tanah aset negara/pemerintah/pemerintah daerah diseluruh Indonesia;
2. Penyiapan aplikasi data tekstual dan spasial dalam pelayanan pendaftaran tanah dan penyusunan basis data penguasaan dan pemilikan tanah, yang dihubungkan dengan *e-government*, *e-commerce* dan *e-payment*;
3. Pemetaan kadasteral dalam rangka inventarisasi dan registrasi penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah dengan menggunakan teknologi citra satelit dan teknologi informasi untuk menunjang kebijakan pelaksanaan landreform dan pemberian hak atas tanah;
4. Pembangunan dan pengembangan pengelolaan penggunaan dan pemanfaatan tanah melalui sistem informasi geografi, dengan mengutamakan penetapan zona sawah beririgasi, dalam rangka memelihara ketahanan pangan nasional.

Menurut Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2009 tentang LARASITA. Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah (*LARASITA*) adalah kebijakan inovatif yang beranjak dari pemenuhan rasa keadilan yang diperlukan, diharapkan dan dipikirkan oleh masyarakat. Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah (*LARASITA*) adalah produk baru pelayanan pertanahan yang dikembangkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota untuk mendekatkan pelayanan ke masyarakat. Secara mudah dapat dikatakan bahwa *LARASITA* adalah program pelayanan masyarakat dibidang pertanahan yang dilakukan dengan cara membawa *front office* ke tempat tinggal masyarakat.

Masyarakat tidak perlu mengunjungi kantor pertanahan, cukup menunggu didesanya saja karena *LARASITA* secara terjadual akan mengunjungi masyarakat yang berada dipelosok-pelosok desa yang membutuhkan pelayanan pertanahan.

Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah (*LARASITA*) dilengkapi dengan sebuah kendaraan roda empat (*Clie Node*) yang berfungsi sebagai *mobile front office*. Mobil tersebut memiliki teknologi WiFi dengan peralatan komputer, antenna grid 24 dB dan wireless radio Senao 3054. Sementara itu Kantor Pertanahan sebagai central node dilengkapi dengan tower antenna triangle setinggi 60 meter, hyperlink antenna Omni 15 dB 2.4 Ghz, wireless Senao 100mW dan amplifier 100m.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Materi Penelitian

Materi kajian ini, disesuaikan dengan persyaratan, prosedur pelayanan sertifikat tanah masyarakat yang mengacu pada kesederhanaan prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dimaksud disini adalah cara-cara yang ditempuh oleh seseorang untuk mendapatkan pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota.

B. Lokasi dan jangka waktu Penelitian

Peneliti memilih lokasi kajian di Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota, di Jawa Timur, lokusnya meliputi Kabupaten Kediri, Kabupaten Lumajang, Kota Madiun, dan Kota Mojokerto. Sedangkan jangka waktu kajian sesuai dengan buku pedoman pelaksanaan penelitian dan pengembangan tahun anggaran 2014. Balitbang Provinsi Jawa Timur dimulai bulan Januari sampai dengan Desember 2014, selama dua belas bulan.

C. Jenis dan rancangan Penelitian

Sesuai dengan judul dari kajian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya pada saat berlangsungnya penelitian melalui pengumpulan data yang kemudian diinterpretasikan satu sama lain sehingga diperoleh perumusan dan analisa

terhadap masalah yang ada.

Berdasarkan uraian tersebut, maka rancangan penelitian dapat disimpulkan bahwa metode penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penuangan pikiran yang memaparkan, menggambarkan dan melaporkan suatu keadaan atau objek dari apa yang diteliti berdasarkan fakta-fakta dan keterangan yang diperoleh.

D. Teknik pengambilan dan pengumpulan data

Dalam suatu penelitian diperlukan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data-data yang akurat, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam kajian ini sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (*library research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi yang berhubungan dengan kajian ini.
2. Penelitian lapangan (*Field Work Research*) yaitu kegiatan penelitian yang peneliti lakukan dengan jalan berhadapan langsung dengan objek yang diteliti dilapangan meliputi:
 - a. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung dilapangan mengenai keadaan dan kondisi objek penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk menyusun hasil kajian.
 - b. Wawancara, yaitu mengadakan tanya-jawab dengan informan guna mendapatkan keterangan secara langsung.
 - c. Dokumentasi yaitu Pengambilan sebuah data melalui dokumen-dokumen, foto-foto, arsip atau surat-surat yang diperlukan.
 - d. Penyebaran instrumen ke berbagai pihak yang berkompeten dalam bidang Pertanahan.
 - e. Penyebaran kuesioner/pertanyaan kepada masyarakat pengguna pelayanan dibidang pertanahan.
 - f. *Forum Discussion Group* didaerah sampel sesuai topik kajian ini.

E. Analisis data

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan kajian, maka analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Sebagaimana yang dikembangkan oleh Miles dan A. Michael Huberman (2007 : 20), melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Pengumpulan data yaitu data pertama atau data mentah dikumpulkan dalam satu penelitian.
2. Reduksi/penyederhanaan data yaitu proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan dan membuat abstraksi, mengubah data mentah yang dikumpulkan kedalam catatan yang telah disortir atau diperiksa.
3. Penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan data yang ada secara sederhana, rinci, utuh dan interaktif yang digunakan sebagai pijakan untuk menentukan langkah berikutnya. Apakah peneliti sudah dapat menarik kesimpulan dari data yang ada apakah peneliti masih perlu melakukan penelusuran kembali sebelum menarik kesimpulan.
4. Penarikan kesimpulan/verifikasi adalah langkah terakhir yang meliputi: pemberian makna dan data yang telah disederhanakan dan disajikan dalam penyajian data dengan cara mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan secara logis dan metodologis konfigurasi yang memungkinkan diprediksi, hubungan sebab akibat melalui hukum-hukum empiris.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri

1. Alur pembuatan sertifikat tanah:

Pendaftaran pertama kali

Untuk konversi dari hak adat dimana pemegang hak yang pertama biasanya sudah meninggal, pemohon sertifikat tanah dianjurkan lebih dulu untuk mencari informasi tentang riwayat tanah tersebut ke balai desa. Pemohon juga diharuskan mengajukan pengukuran tanah yang hasilnya nanti berupa peta

bidang tanah. Peta bidang tanah ini diperlukan untuk urusan pajak dan penerimaan negara bukan pajak (PNBP).

Pengukuran ini harus dilakukan sebelum membuat akte untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan dikemudian hari diantara pihak-pihak terkait mengenai kejelasan luas dan lokasi tanah. Setelah berkas-berkas dari Balai Desa dan Kantor Kecamatan, seperti surat keterangan tidak dalam sengketa, riwayat tanah, dan peta bidang tanah, dirasa cukup, pembuktian peralihan hak bisa dilakukan di Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT), baik yang sementara maupun yang tetap. Namun, sebelum menandatangani akte tanah di PPAT, seluruh pajak harus dipenuhi.

Setelah dari PPAT, proses pengurusan sertifikat bisa dilanjutkan ke BPN. Pertama-tama, dilakukan penelitian secara fisik maupun yuridis yang meliputi letak serta riwayat kepemilikan dan penggunaan, oleh Panitia A sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Kepala BPN No. 7 tahun 2007. Setelah Panitia A membuat risalah pertanggungjawaban penelitian mengenai bidang tanah, maka BPN mengumumkannya selama 60 hari kerja. Selama masa pengumuman itu, pihak-pihak yang keberatan atas hasil penelitian Panitia A bisa mengajukan gugatan. Setelah masa pengumuman habis, BPN bisa menerbitkan sertifikat tanah.

Sebenarnya BPN sudah mengeluarkan peraturan pada tahun 2010 tentang standar pengurusan sertifikat tanah, seperti lamanya waktu pembuatan dan biaya. Menurut standar yang ditetapkan BPN, keseluruhan proses pembuatan sertifikat tanah memakan waktu 98 hari kerja sepanjang tidak ada kendala selama masa pengurusan. Kendala-kendala itu antara lain terkait validitas data mengenai tanah yang dimiliki Balai Desa. BPN juga mengeluarkan peraturan *one day service* untuk pengecekan sertifikat dengan biaya Rp 40.000,00,- dan peningkatan hak.

Sedangkan Pemecahan Letter C biasanya terjadi karena pembagian

warisan atau penjualan. Riwayat tanah tentang pembagian warisan dan penjualan inilah yang dibutuhkan oleh BPN untuk memproses pemberian hak atas tanah.

2. Proses ditingkat desa
 - a. Di tingkat desa sebenarnya harus sudah ada pencatatan mengenai Letter C serta berapa luas tanah yang sudah keluar sertifikatnya. Namun, pencatatan semacam ini belum dijalankan sepenuhnya sehingga berapa meter atau hektar tanah yang sudah terbit sertifikatnya menjadi tidak jelas.
 - b. Untuk menghindari pergeseran patok, maka sebelum Camat membuat akte tentang jual beli, hibah, atau keperluan masyarakat yang lain terkait tanah, sudah seharusnya dilakukan pengukuran yang dihadiri oleh perangkat desa dan pihak-pihak yang tanahnya berbatasan.
3. Komplain atas proses tanah
 - a. Komplain atas pengumuman BPN tidak hanya terjadi selama 60 hari kerja. Komplain pun diajukan bahkan setelah sertifikat tanah diterbitkan. Komplain diterima tiap hari, baik yang terkait warisan maupun jual beli.
 - b. Untuk menanggapi komplain itu, BPN pun melakukan mediasi. Mediasi ini ditangani oleh Seksi Sengketa, Konflik, dan Perkara (SKP).
 - c. Hambatan-hambatan yang dialami aparat BPN dalam pembuatan sertifikat tanah ditingkat desa diantaranya tidak adanya kewenangan untuk membina Kepala Desa, kualitas sumber daya manusia (SDM) didesa yang berbeda-beda.
 - d. Tim peneliti adalah petugas yang meneliti riwayat, obyek, maupun subyek dalam hal pertanahan yang dimiliki pemerintah maupun publik. Sedangkan tanah milik perseorangan diteliti oleh Panitia A. Ini sesuai dengan Peraturan Kepala BPN No. 7 tahun 2007.

B. Permasalahan yang muncul

Permasalahan-permasalahan yang ada dalam pengurusan sertifikat tanah didesa, meliputi:

1. Sebagian besar masyarakat belum memiliki akte (akte jual beli) Karenanya, perangkat desa harus bekerja keras untuk menyediakan dokumen-dokumen administratif yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mengurus surat tanah ke Kantor Kecamatan (pemberkasan dalam pengurusan sertifikat tanah).
2. Adanya warga yang masih salah paham mengenai ketentuan administratif. Mereka menganggap kelengkapan-kelengkapan administratif itu justru mempersulit warga dalam membuat serifikat tanah (anggapan memberatkan dari segi administrasi).
3. Pandangan negatif masyarakat pada lamanya dan tingginya biaya pengurusan sertifikat tanah (belum sepenuhnya mengerti dan tahu prosedur pelayanan sertifikasi tanah).
4. Tidak ada pemberitahuan dari masyarakat kepada perangkat desa apabila terdapat balik nama sertifikat tanah. Masyarakat langsung mengurusnya ke notaris. Ini menimbulkan permasalahan, terutama terkait pajak. Permasalahan pajak ini banyak ditemui jika berurusan dengan pengembang perumahan. Meski pada sertifikat tanah masih tertulis nama pengembang sebagai pemilik, namun mereka tidak bersedia membayar pajak.
5. Tidak ada sosialisasi mengenai aturan-aturan BPN, baik peraturan-peraturan baru, seperti pendaftaran tanah secara sporadik, maupun yang lama tetapi masih sering menimbulkan pertanyaan, diantaranya biaya pengurusan sertifikat tanah. Karenanya, jika perangkat desa menarik biaya kepada warga saat mengurus sertifikat tanah (pemberkasan), mereka pun menganggapnya sebagai pungutan liar.
6. Problem terkait Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT), seperti:
 - 1) SPPT yang belum balik nama padahal sertifikat tanahnya sudah.

Inilah yang menyulitkan perangkat desa apabila ada orang diluar desa tersebut yang ingin membeli tanah disitu.

- 2) Masyarakat tidak membaca SPPT dengan cermat sehingga menganggapnya sebagai bukti kepemilikan.
- 3) Sebenarnya sudah ada sosialisasi dari BPN ke desa-desa. Namun masyarakat desa dengan segala keterbatasan SDM, dan menganggap sudah ada pelayanan PERONA dan LARASITA, maka tumpuannya ke dua program pemerintah tersebut.

C. Produk Pelayanan Rutin Kantor Pertanahan Kab. Lumajang

Produk Pelayanan Rutin Kantor Pertanahan Kab. Lumajang 2014

Tabel: 1 Produk Pelayanan Rutin Pertanahan Kab. Lumajang 2014

No	Jenis Kegiatan	Jumlah
1	2	3
1.	Produk Sertifikat Hak Milik	234
2.	Produk Sertifikat Hak Guna Bangunan	2
3.	Produk Sertifikat Hak Guna Usaha	0
4.	Produk Sertifikat Hak pakai	5
5.	Pengakuan Hak/ Penegasan Hak	190
6.	Pendaftaran SK Pemberian Hak	44
7.	Pemisahan/ Pemecahan Hak	221
8.	Penggabungan Hak	2
9.	Sertifikat Pengganti	9
10.	Peningkatan Hak	113
11.	Penurunan Hak	0
12.	Perpanjangan Hak	5
13.	Wakaf	6
14.	SKPT	8
15.	Peralihan Hak	192
16.	Hak Tanggungan	615
17.	Roya	247
18.	Pengecekan Sertifikat	1.210
19.	Pemberian Hak Milik	37
20.	Pemberian Hak Guna bangunan	2
21.	Pemberian Hak Pakai	5
22.	Pemberian Hak Guna Usaha	0
23.	Pemberian Hak Pengelolaan	0
24.	Pengadaan Tanah	0
Jumlah		3.147

Sumber: Kantor Pertanahan Kab. Lumajang 2014

Produk pelayanan rutin pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lumajang tahun 2014 dari berbagai jenis layanan pertanahan secara kumulatif dapat diselasikan sejumlah 3.147 jenis layanan. Produk proyek prona pertanahan di Kabupaten Lumajang pada tahun 2014, dari 32 desa yang telah ditetapkan sebagai pelayanan prona, dapat diselesaikan sejumlah 3.550 sertifikat prona.

Rekapitulasi BPHTB dan PPh Final Kantor Pertanahan Lumajang

Tabel: 2 Rekapitulasi Dana Masuk BPHTB dan PPh Pertanahan Kab. Lumajang 3 (tiga) Tahun terakhir

No.	Tahun	BPHTB	PPh Final
1	2	3	4
1.	2012	967.922.875	7.450.648.517
2.	2013	1.817.838.950	3.360.252.800
3.	2014 s/d Mei	502.686.250	936.958.750
Jumlah		3.288.448.075	11.747.860.067

Sumber: Kantor Pertanahan Kab.Lumajang 2014

Sedangkan rekapitulasi dana masuk baik Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan di Kabupaten Lumajang 3 tahun terakhir dari 2012 sampai bulan mei 2014 diperoleh sejumlah 3.288.448.075,00- kemudian untuk PPh sejumlah 11.747.860.067,00,-

D. Daftar Kinerja Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Madiun

Tabel : 3 Pelayanan Perubahan Hak Atas Tanah Kota Madiun 2014

Perubahan Hak Atas Tanah 1 April s/d 30 April 2014								
No. urut	No. Berkas	Tahun Berkas	Nama Kegiatan	Tanggal Pendaftar	Tanggal Selesai	Durasi		Alasan Penundaan
1	2	3	4	5	6	Sesuai	Tdk.suai	9
1	2308	2014	Pr.H.A. tanah	1-4-2014	1-4-2014	1	-	-
2	2336	2014	s.d.a	1-4-2014	2-4-2014	2	-	-
3	2338	2014	s.d.a	2-4-2014	2-4-2014	1	-	-
4	2339	2014	s.d.a	2-4-2014	2-4-2014	1	-	-
5	2348	2014	s.d.a	2-4-2014	2-4-2014	1	-	-
6	2383	2014	s.d.a	3-4-2014	4-4-2014	2	-	-
7	2493	2014	s.d.a	4-4-2014	8-4-2014	3	-	-
8	2494	2014	s.d.a	4-4-2014	8-4-2014	3	-	-
9	2495	2014	s.d.a	4-4-2014	8-4-2014	3	-	-
10	2507	2014	s.d.a	7-4-2014	7-4-2014	1	-	-
11	2508	2014	s.d.a	7-4-2014	7-4-2014	1	-	-
12	2509	2014	s.d.a	7-4-2014	7-4-2014	1	-	-
13	2520	2014	s.d.a	7-4-2014	7-4-2014	1	-	-
14	2554	2014	s.d.a	8-4-2014	8-4-2014	1	-	-
15	2564	2014	s.d.a	8-4-2014	8-4-2014	1	-	-
16	2689	2014	s.d.a	14-4-2014	15-4-2014	2	-	-
17	2732	2014	s.d.a	15-4-2014	22-4-2014	5	-	-
18	2738	2014	s.d.a	15-4-2014	22-4-2014	5	-	-
19	2742	2014	s.d.a	15-4-2014	21-4-2014	4	-	-
20	2778	2014	s.d.a	16-4-2014	22-4-2014	4	-	-
21	2777	2014	s.d.a	17-4-2014	22-4-2014	3	-	-
22	2824	2014	s.d.a	17-4-2014	22-4-2014	3	-	-
23	2841	2014	s.d.a	17-4-2014	22-4-2014	3	-	-
24	2850	2014	s.d.a	21-4-2014	22-4-2014	2	-	-
25	2851	2014	s.d.a	21-4-2014	22-4-2014	2	-	-
26	2881	2014	s.d.a	22-4-2014	24-4-2014	3	-	-
27	2882	2014	s.d.a	22-4-2014	24-4-2014	3	-	-
28	2887	2014	s.d.a	22-4-2014	24-4-2014	3	-	-
29	2888	2014	s.d.a	22-4-2014	24-4-2014	3	-	-
30	2907	2014	s.d.a	23-4-2014	24-4-2014	2	-	-
31	2902	2014	s.d.a	24-4-2014	28-4-2014	3	-	-
32	2949	2014	s.d.a	24-4-2014	28-4-2014	3	-	-
33	2956	2014	s.d.a	24-4-2014	28-4-2014	3	-	-
34	2958	2014	s.d.a	24-4-2014	28-4-2014	3	-	-
35	2976	2014	s.d.a	28-4-2014	28-4-2014	1	-	-
36	2979	2014	s.d.a	28-4-2014	28-4-2014	1	-	-
37	2981	2014	s.d.a	28-4-2014	28-4-2014	1	-	-
38	3005	2014	s.d.a	28-4-2014	28-4-2014	1	-	-
39	3032	2014	s.d.a	29-4-2014	29-4-2014	1	-	-
40	3058	2014	s.d.a	29-4-2014	29-4-2014	1	-	-
41	3069	2014	s.d.a	29-4-2014	29-4-2014	1	-	-

Sumber: Kantor Pertanahan Kota Madiun 2014

Dari tabel diatas menunjukkan kinerja pelayanan perubahan hak atas tanah di Kabupaten Madiun, rata-rata dapat diselesaikan sesuai durasi waktu yang sudah ditetapkan sesuai ketentuan Badan Pertanahan Nasional RI.

E. Perkembangan Kinerja Pelayanan Sertifikat Tanah di Kota Mojokerto

Tabel: 4 Jumlah Sertifikat Tanah yang diterbitkan Kota Mojokerto

Komposisi	2010	2011	2012	2013
1	2	3	4	5
HM	372	772	500	864
HGB	73	149	155	320
ROYA	0	0	0	365

Sumber: Kantor Pertanahan Kota Mojokerto 2014

Dari tabel diatas menunjukkan jumlah sertifikat tanah yang diterbit 4 tahun sebelumnya dari 2010 sampai 2013, baik hak milik maupun hak guna bangunan hingga roya dapat disimak pada tabel diatas. Penetapan Lokasi Proyek Nasional pada Kantor Pertanahan Kota Mojokerto Tahun Anggaran 2014

Tabel: 5 Penetapan Lokasi Prona Kota Mojokerto Tahun Anggaran 2014

Pemetaan Lokasi Proyek Nasional (Prona) 2014			
No.	Kecamatan	Kelurahan	Target (Bidang)
1.	Magersari	Meri	35
		Kedundung	25
2.	Prajurit Kulon	Wates	25
		Prajurit Kulon	50
Jumlah			200

Sumber: Kantor Pertanahan Kota Mojokerto 2014

Tabel diatas menunjukkan penetapan lokasi prona di Kota Mojokerto, hingga target yang dicapai dapat disimak pada tabel diatas. Perkembangan terakhir pelayanan sertifikasi tanah di Kota Mojokerto, dapat disimak pada tabel dibawah ini

Tabel: 6 Perkembangan terakhir pelayanan sertifikat Tanah masyarakat hingga juni 2014 di Kota Mojokerto

Status Kegiatan	Nama	Proses	No. Hak
1	2	3	3
Berkas masih proses	1. Andarwati	Waris	M.498/Jagalan
	2. Heny Sujoyanti	Waris	M.455/Jagalan
Berkas sudah jadi	1. Isfandari	Roya	M.178 dan 532/Mentikan
	2. S.Tjandra, SH	Jual Beli	M.1531/Kranggan

Sumber: Kantor Pertanahan Kota Mojokerto 2014

Sedangkan tabel diatas menunjukkan perkembangan terakhir pelayanan sertifikat tanah masyarakat hingga Juni 2014 di Kota Mojokerto dapat disimak pada tabel diatas.

Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan dapat disimak pada tabel dibawah ini

Tabel: 7 Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama kali Konversi, Pengakuan dan Penegasan Hak

Dasar Hukum	Persyaratan	Biaya	Waktu	Keterangan
1	2	3	4	5
1. UU No.5/1960 2. UU No.21/1997jo UU No.20/2000 3. PP No.48/1994jo.PP PP.79/1996 4. PP No.24/1997 5. PP No.13/2010 6. PMNA/KBPN No. 3/1997 7. Peraturan KBPN RI No. 7/2007	1. Formulir permohonan yg sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasa di atas materai cukup. 2. Surat kuasa apabila dikuasakan. 3. Fotocopy identitas (KTP, KK) pemohon dan kuasa apabila dikuasakan, yg telah dicocokkan dgn aslinya oleh petugas loket. 4. Bukti pemilikan tanah/alas hak milik adat/berkas milik adat. 5. Fotocopy SPPT PBB tahun berjalan yg telah dicocokkan dgn aslinya oleh petugas loket & penyerahan bukti SSB (BPHTB). 6. Melampirkan bukti SSP/PPH sesuai dgn ketentuan.	Sesuai ketentuan Peraturan Pemerintah ttg. Jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yg berlaku pd Badan Pertanahan Nasional RI	98(Sembilan puluh delapan) hari.	Formulir Permohonan memuat: 1. Identitas diri 2. Luas, letak dan penggunaan tanah yg dimohon 3. Pernyataan tanah tidak sengketa 4. Pernyataan tanah dikuasai secara fisik.

Sumber: Kantor Pertanahan Kota Mojokerto 2014.

Kemudian untuk memudahkan dalam menyimak dalam kajian ini dapat dilihat tabel diatas yaitu Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan jenis Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama kali Konversi, Pengakuan dan Penegasan Hak. Secara diagram dapat disimak pada grafik dibawah ini



Sumber: Kantor Pertanahan Kota Mojokerto 2014 (diolah)

Dari diagram penyelesaian permohonan sertifikat tanah pada kantor pertanahan Kota Mojokerto secara grafik menunjukkan pada tahun 2010 untuk pelayanan Hak Milik mencapai 372 sertifikat, tahun 2011 naik 772 sertifikat, dan tahun 2012 turun 500 sertifikat, kemudian tahun 2013 naik mencapai 864 sertifikat, sedangkan untuk 2014 belum bisa dilihat perkembangan hingga dilaksanakannya kajian ini.

Kemudian untuk Hak Guna Bangunan tahun 2010 diterbitkan 73 sertifikat, tahun 2011 naik 149 sertifikat, tahun 2012 naik lagi

155 sertifikat dan tahun 2013 naik mencapai 320 sertifikat. Sedangkan Roya baru pada tahun 2013 diterbitkan 365 sertifikat

F. Analisis

1. Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Sertifikat tanah masyarakat

Analisis kinerja aparatur dalam pelayanan sertifikat tanah masyarakat di 4 (empat) daerah sampel yaitu Kabupaten Kediri, Kota Madiun, Kabupaten Lumajang, dan Kota Mojokerto, dianalisis dari berbagai sudut pandang, disebabkan banyak data diatas yang terhimpung dalam kajian.

Untuk membuktikan bahwa seseorang mempunyai hak atas suatu tanah, maka diperlukan adanya sebuah surat tanda bukti yang disebut dengan sertifikat tanah. Di dalam Peraturan Pemerintah RI Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah, dijelaskan bahwa Lembaga yang mempunyai wewenang dalam mengeluarkan sertifikat tanah adalah Badan Pertanahan Nasional (BPN).

Ada beberapa indikator yang biasa digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik sesuai kinerja Kantor Pertanahan didaerah sampel sebagai berikut:

- **Kecepatan Pelayanan**, yakni target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit kerja pelayanan.

Dari ke empat daerah sampel telah melaksanakan pelayanan sertifikat tanah masyarakat sesuai dengan Peraturan Kepala badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, sehingga durasi waktu kecepatan pelayanan dapat dicapai sesuai limit waktu yang telah ditentukan, meliputi pelayanan:

- + Kinerja Pelayanan Peralihan Hak, Jual Beli, Pewarisan, dan Pembagian Hak Bersama, durasi waktu telah ditetapkan 5 hari, rata-rata durasi waktu dapat diselesaikan antara 1

- sampai 5 hari, sehingga dapat dikatakan sesuai aturan yang telah ditetapkan.
- + Kinerja Pelayanan Perubahan Hak Atas Tanah durasi waktu telah ditetapkan 7 hari, rata-rata durasi waktu dapat diselesaikan antara 1 sampai 5 hari, sehingga dapat dikatakan sesuai aturan yang telah ditetapkan.
 - + Kinerja Pelayanan Roya durasi waktu telah ditetapkan 5 hari, rata-rata durasi waktu dapat diselesaikan antara 1, sampai 5 hari, namun masih ada beberapa yang melampaui target waktu yang telah ditetapkan, ada yang sampai 6 hari.
 - + Kinerja Pelayanan Pengecekan Sertifikat durasi waktu telah ditetapkan 1 hari, rata-rata memang dapat diselesaikan durasi waktu 1 hari.
- **Kepastian biaya pelayanan**, yakni kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Pajak-pajak yang dipersyaratkan sebagai berikut:
- + BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan),
 - = BPHTB harus dibayar oleh pembeli/penerima hibah/penerima waris apabila dalam nilai transaksinya/NJOP lebih dari NOPTKP untuk akta-akta yang dibuat antara 1 Juli 1998 sampai dengan 1 Januari 2011 dan belum dibayar pajaknya (BPHTB).
 - = BPHTB harus dibayar oleh pembeli/penerima hibah/penerima waris apabila dalam nilai transaksi/NJOP lebih dari Rp.60 juta, untuk akta-akta yang dibuat setelah tanggal 1 Januari 2011 dan belum dibayar pajaknya (ketentuan UU No.28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan redistribusi daerah jo Perda Kabupaten Kediri No. 1 Tahun 2011 tentang Pajak daerah).

- + Pajak PPh Final adalah pajak yang harus dibayar oleh penjual apabila nilai transaksi/NJOP lebih dari Rp. 60juta.
- + Rumus Perhitungan
 - BPHTB
 - = Sebelum tanggal 1 Januari 2011
 - $B P H T B = 5 \% \times (\text{Nilai Transaksi/NJOP-NOPTKP})$
 - = Setelah tanggal 1 Januari 2011
 - $B P H T B = 5 \% \times (\text{Nilai Transaksi/NJOP-Rp.60juta})$
 - = PPh Final = $5 \% \times (\text{Nilai Transaksi} > \text{Rp.60juta})$
 - = Untuk waris
- + sejak tanggal 1 Juli 1998 s/d 30 Desember 2001 BPHTB waris = $5 \% \times (\text{NJOP-Rp. 100juta})$
- + sejak tanggal 1 Januari 2002 s/d 31 Desember 2010 BPHTB waris = $5 \% \times (\text{NJOP-Rp. 60juta})$
- + sejak tanggal 1 Januari 2011 s/d sekarang BPHTB waris = $5 \% \times (\text{NJOP-Rp. 300juta})$.

Pengenaan BPHTB didasarkan pada nilai yang lebih tinggi diantara nilai transaksi dengan nilai dalam NJOP sebagai dasar pengenaan PBB tahun berjalan.

BPHTB dan PPh Final dibayarkan oleh Penjual/Pembeli ke Bank persepsi yang ditunjuk yaitu Bank Jatim.

Sesuai ketentuan Peraturan Pemerintah tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yg berlaku pada Badan Pertanahan Nasional RI.

- **Kepastian jadwal pelayanan**, yakni pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari ke empat daerah sampel telah menerapkan kepastian jadwal pelayanan sesuai jangka waktu penyelesaian pelayanan pertanahan terhitung sejak penerimaan berkas lengkap dan telah lunas pembayaran biaya yang ditetapkan.

Jangka waktu paling lama untuk penyelesaian masing-masing jenis pelayanan pertanahan yang dihitung berdasarkan hari kerja. Untuk pelaksanaan pelayanan lebih dari satu

jenis pelayanan, jangka waktu adalah penjumlahan secara kumulatif waktu yang diperlukan untuk masing-masing jenis pelayanan.

Sejalan dengan tuntutan reformasi birokrasi. Badan Pertanahan Nasional RI berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan dari waktu ke waktu. Peningkatan kualitas loket pelayanan dilakukan berdasarkan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban antara lain menempatkan pelaksana yang kompeten, menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.

KESIMPULAN

- A. Kecepatan Pelayanan, yakni target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit kerja pelayanan. Dari ke empat daerah sampel telah melaksanakan pelayanan sertifikat tanah masyarakat sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.
- B. Durasi waktu kecepatan pelayanan dapat dicapai sesuai limit waktu yang telah ditentukan, meliputi pelayanan:
 1. Kinerja Pelayanan Peralihan Hak, Jual Beli, Pewarisan, dan Pembagian Hak Bersama, durasi waktu telah ditetapkan 5 hari, rata-rata durasi waktu dapat diselesaikan antara 1 sampai 5 hari, sehingga dapat dikatakan sesuai aturan yang telah ditetapkan, (optimal).
 2. Kinerja Pelayanan Perubahan Hak Atas Tanah durasi waktu telah ditetapkan 7 hari, rata-rata durasi waktu dapat diselesaikan antara 1 sampai 5 hari, sehingga dapat dikatakan sesuai aturan yang telah ditetapkan (optimal).
 3. Kinerja Pelayanan Roya durasi waktu telah ditetapkan 5 hari, rata-rata durasi waktu dapat diselesaikan antara 1 sampai 5 hari, namun masih ada beberapa yang

melampaui target waktu yang telah ditetapkan, ada yang sampai 6 hari, (belum optimal).

4. Kinerja Pelayanan Pengecekan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan di 4 daerah sampel, durasi waktu telah ditetapkan 1 hari, rata-rata memang dapat diselesaikan durasi waktu 1 hari, sehingga dapat dikatakan sesuai aturan yang telah ditetapkan, (optimal).
- C. Kepastian biaya pelayanan, yakni kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, berupa pajak-pajak yang dipersyaratkan sebagai berikut:
 - * BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan),
 - = BPHTB harus dibayar oleh pembeli/penerima hibah/penerima waris apabila dalam nilai transaksinya/NJOP lebih dari NOPTKP untuk akta-akta yang dibuat antara 1 Juli 1998 sampai dengan 1 Januari 2011 dan belum dibayar pajaknya (BPHTB).
 - = BPHTB harus dibayar oleh pembeli/penerima hibah/penerima waris apabila dalam nilai transaksi/NJOP lebih dari Rp.60 juta, untuk akta-akta yang dibuat setelah tanggal 1 Januari 2011 dan belum dibayar pajaknya (ketentuan UU No.28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan redistribusi daerah).
 - * Pajak PPh Final adalah pajak yang harus dibayar oleh penjual apabila nilai transaksi/NJOP lebih dari Rp. 60 juta. Pengenaan BPHTB didasarkan pada nilai yang lebih tinggi diantara nilai transaksi dengan nilai dalam NJOP sebagai dasar pengenaan PBB tahun berjalan. BPHTB dan PPh Final dibayarkan oleh Penjual/Pembeli ke Bank persepsi yang ditunjuk yaitu Bank Jatim. Sesuai ketentuan Peraturan Pemerintah tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yg berlaku pada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.
- D. Kepastian jadwal pelayanan, yakni pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari ke empat daerah sampel telah menerapkan kepastian jadwal

pelayanan sesuai jangka waktu penyelesaian pelayanan pertanahan terhitung sejak penerimaan berkas lengkap dan telah lunas pembayaran biaya yang ditetapkan. Jangka waktu paling lama untuk penyelesaian masing-masing jenis pelayanan pertanahan yang dihitung berdasarkan hari kerja.

Untuk pelaksanaan pelayanan lebih dari satu jenis pelayanan, jangka waktu adalah penjumlahan secara kumulatif waktu yang diperlukan untuk masing-masing jenis pelayanan.

- E. Namun demikian secara parsial maupun simultan, penerapan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, terhadap kinerja birokrasi pelayanan sertifikasi tanah di Jawa Timur, belum sepenuhnya optimal.

SARAN

- A. Perlunya membangun komunikasi, lewat koordinasi yang intensif antara pihak-pihak berkompeten dalam pelayanan sertifikat tanah, karena secara kelembagaan kantor pertanahan kabupaten/kota bersifat vertikal, sehingga dalam level koordinasi lemah didaerah, maka dibentuknya kementerian agraria dan tata ruang, memungkinkan ada kewenangan yang diotonomikan dengan membentuk dinas agraria dan tata ruang.
- B. Kewenangan Bupati/Walikota terhadap ijin lokasi, masih bersifat sementara, karena harus meminta rekomendasi teknis dari BPN, sehingga mudah memunculkan persoalan-persoalan kebijakan dan administrasi kegunaannya termasuk lahan terlantar, perlu regulasi/kebijakan terobosan yang selaras dengan era otonomi, karena obyeknya ada didaerah.
- C. Persoalan pertanahan adalah persoalan yang rumit dan pelik namun daerah hanya diberi kewenangan yang bersifat fasilitas dan bersifat mediasi, karena didalam sisi persoalan pertanahan ada aspek hukum dan aspek administrasi, maka penguatan sumberdaya manusia dibidang pertanahan merupakan hal utama dalam penguatan kelembagaan. Kebutuhan berbagai tenaga

profesi dibidang pertanahan seperti penilai tanah, pejabat pembuat akta tanah, mediator kasus pertanahan belum diperoleh dari sebuah lembaga pendidikan tinggi yang ada. Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional (STPN) sebagai perguruan tinggi kedinasan dibawah BPN baru menghasilkan tenaga pertanahan pada level operator dan teknisi (Diploma I dan Diploma IV). Untuk menjawab kebutuhan sumberdaya manusia bidang pertanahan pada level ahli, STPN perlu didorong untuk segera membuka program pendidikan pada level yang lebih tinggi (Pendidikan Profesi, Spesialis 1 atau Magister Terapan).

- D. Institusi BPN perlu menempatkan peran dan posisi strategis yang memerlukan dukungan strategi seperti:
1. Strategi Pemasaran dilaksanakan melalui sosialisasi baik melalui penyuluhan maupun melalui sarana informasi pelayanan pertanahan, fokus pelayanan pelanggan dilakukan dengan pemberian pelayanan yang ramah, juga penyediaan Layanan Sertifikasi Tanah Untuk Rakyat (*Larasita*) yang dioptimalkan, metode jemput bola untuk lebih mendekatkan pelayanan sertifikasi tanah kepada masyarakat, harus lebih dikembangkan secara terpadu dengan perangkat daerah (Camat PPAT, Lurah/Kades legalis surat-surat keterangan masyarakat).
 2. Strategi penanganan keluhan dilaksanakan dengan sistem pengaduan, yakni pelanggan dapat menyampaikan permasalahan dan keluhannya secara langsung melalui loket pengaduan yang harus disediakan secara terbuka.
 3. Strategi peningkatan kinerja dilaksanakan dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui Program Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia BPN maupun pemberian kursus-kursus informal serta pelaksanaan komputerisasi Kantor Pertanahan, disamping itu Camat, Lurah dan Kepala Desa perlu ada bintek tentang hukum pertanahan bekerjasama dengan kalangan akademis.
- E. Persoalan batas tanah, ini sebetulnya harus ada semacam terobosan kebijakan pusat yang mendorong terkait dengan batas-batas wilayah, karena sebetulnya belum ada

sebuah kesepakatan apapun juga antara pemerintah daerah dengan perhutani terkait dengan batas wilayah hutan dan batas wilayah administratif pemerintahan, ini bersinggungan yang didorong pemerintah dalam hal ini Kementrian Dalam Negeri adalah mengenai batas administratif pemerintahan, kadang-kadang wilayah hutan masuk ke dalam wilayah administratif pemerintahan, tetapi batas wilayah hutan belum ada semacam kesepakatan antara pemerintah daerah dengan perhutani sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul. 2002. *Pengertian-Pengertian Sistem Informasi*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Anwar, M. Khoirul dan Asianti Oetojo S. 2004. *SIMDA. Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Amir H.T. 2011, *Kajian penyusunan grand design pelayanan publik di Jawa Timur menuju Provinsi pelayanan publik berstandar global*. Penerbit Universitas Negeri Surabaya University Press. Surabaya.
- Amir H.T. 2013. *Kajian Efektifitas Kinerja Aparatur dalam meningkatkan Pelayanan terpadu dibidang Perijinan Investasi di Daerah*. Penerbit Unesa University Prees. Surabaya.
- Budiarjo. 1992. *Pengertian- Pengertian Masyarakat*. Rajawali Press. Jakarta.
- Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta.
8. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Rasyid, Muhammad Ryaas. 2002. *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. PT. Mutiara Sumber Widya. Bandung.
- Sugiyono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Subana, M. Dan Sudrajat. 2005. *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. CV Pustaka Pelajar. Bandung.
- Suhartono, Irawan. 1995. *Metode Penelitian Sosial Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Terry, R. George. 2001. *Azas-Azas Manajemen*, Diterjemahkan Winardi. Alumni Bandung.
- Wahyono, Teguh. 2004. *Sistem Informasi Konsep Dasar, Analisis Desain, dan Implementasi*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Wattimena, Jeffry. 1991. *Pengantar Sistem Komunikasi Data Paket*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 Ayat 3 tentang Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat.
- Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1999 tentang Pelayanan Masyarakat.
- Undang- undang No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan dasar pokok-pokok Agraria.
- Undang- undang No. 24 Tahun 1997 tentang Sertifikat tanah milik.
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.

-Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
- Peraturan Kepala BPN No. 15 Tahun 2003 tentang Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan BPN.
- Peraturan Kepala BPN No. 6 Tahun 2007 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) bagi BPN.
- Peraturan Kepala BPN No. 6 Tahun 2008 tentang Penyerdehanaan dan Percepatan Standar Prosedur operasi dan Pelayanan Pertanahan untuk Jenis Pelayanan tertentu.
- Peraturan Menpan Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi.
-Peraturan Kepala BPN No. 18 Tahun 2009 tentang LARASITA BPN.
-Peraturan Kepala BPN No. 2 Tahun 2010 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- Peraturan Kepala BPN No. 6 Tahun 2012 tentang Penetapan Indikator Kinerja Utama BPN.
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.
- Keputusan MenPan No. 118 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- Keputusan MenPan No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman umum indeks kepuasan masyarakat pelayanan insntasi pemerintah.
- Keputusan MenPan No. 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilisasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.