

**KUALITAS PELAYANAN SERTIFIKASI TANAH SECARA
MASSAL MELALUI PROYEK OPERASI NASIONAL
AGRARIA (PRONA) BERDASARKAN KEPUTUSAN
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
NOMOR 81 TAHUN 1993**

(Studi Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Malang & Desa Mulyoagung Kabupaten Malang)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**Agniesya Oktaviali Citra Dewi
NIM. 105030103111002**



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2014**

MOTTO

فَبِأَيِّ آلَاءِ رَبِّكُمَا تُكَذِّبَانِ

(QS. Ar-Rahmah : 55) Fa-biayyi alaa'i Rabbi kuma tukadzdzi ban
(Maka Nikmat Tuhan Kamu Manakah Yang Kamu Dustakan)

***Keberhasilan seseorang bukan karena takdir, tetapi karena
doa, usaha, keuletan dan kesabaran untuk mewujudkan
mimpinya
(Agniesya Oktaviali Citra Dewi)***

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah Massal Melalui Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 (Studi Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Malang dan Desa Mulyoagung Kabupaten Malang)

Disusun oleh : Agniesya Oktaviali Citra Dewi

NIM : 105030103111002

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Malang, 20 Mei 2014

Komisi Pembimbing

Ketua



Dr. Imam Hanafi, M.Si, MS
NIP. 19691002 199802 1 001

Anggota



Drs. Heru Ribawanto, MS
NIP. 19520911 197903 1 002

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 1 Juli 2014

Jam : 11.00 WIB

Skripsi atas nama : Agniesya Oktaviali Citra Dewi

Judul : Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah Secara Massal Melalui Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 (Studi Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Malang dan Desa Mulyoagung Kabupaten Malang)

Dan dinyatakan LULUS

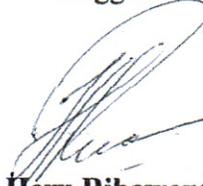
MAJELIS PENGUJI

Ketua



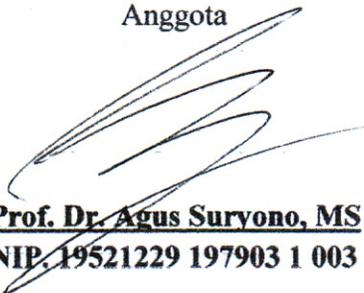
Dr. Imam Hanafi, M.Si, MS
NIP. 19691002 199802 1 001

Anggota



Drs. Heru Ribawanto, MS
NIP. 19520911 197903 1 002

Anggota



Prof. Dr. Agus Suryono, MS
NIP. 19521229 197903 1 003

Anggota



Drs. Siswidiyanto, MS
NIP. 19600717 198601 1 002

PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 20 Mei 2014



Agniesya Oktaviali Citra Dewi

RINGKASAN

Agniesya Oktaviali Citra Dewi, 2014, **Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah Secara Massal Melalui Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 (Studi Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Malang dan Desa Mulyoagung Kabupaten Malang)**, Dr. Imam Hanafi, M.Si., MS. Sebagai Dosen Pembimbing I, Drs. Heru Ribawanto, MS. Sebagai Dosen Pembimbing II.

Penelitian ini dilandasi atas dasar kebutuhan akan pengakuan hak atas tanah yang berupa kepemilikan sertifikat tanah. Sebagai upaya tindak lanjut pemerintah berinisiatif melakukan pelayanan prima kepada masyarakat dengan menonjolkan efektifitas dan ekonomis untuk kepemilikan hak atas tanah. Atas dasar ini disusun program PRONA, suatu program sertifikat tanah massal bersubsidi yang diperuntukkan bagi masyarakat ekonomi rendah.

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini mendeskripsikan dan menganalisis proses pelayanan PRONA, kualitas pelayanan pendaftaran tanah secara massal melalui PRONA, dan faktor pendukung serta faktor penghambat pelayanan PRONA.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan menyatakan bahwa pelayanan sertifikat PRONA yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang telah memenuhi seluruh unsur-unsur pelayanana yang berkualitas. Peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan pendaftaran tanah secara massal melalui PRONA di Desa Mulyoagung dapat dikatakan berkualitas. Hal ini didukung dengan kemampuan pegawai yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang, sarana dan prasarana serta waktu penyelesaian sertifikat dalam satu tahun anggaran dan dukungan dari Masyarakat Desa Mulyoagung. Sedangkan keterbatasan jumlah SDM khususnya bidang pengukuran, Terbatasnya fasilitas akomodasi, keterlambatan pencairan anggaran PRONA, dan lamanya waktu pengumpulan data yuridis merupakan faktor yang menghambat dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran tanah melalui PRONA di Kabupaten Malang.

Berdasarkan adanya permasalahan yang timbul dalam pelayanan PRONA maka peneliti memberikan saran anantara lain perlu diadakan penyuluhan yang lebih intensif terhadap masyarakat peserta PRONA, menambah aparatur khususnya dibidang pengukuran dan perlu diadakan diklat mengenai perkembangan agrarian.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Sertifikasi Tanah, PRONA

SUMMARY

Agniesya Oktaviali Citra Dewi, 2014, **Service Quality of Mass Land Certification through Agrarian National Operation Project (PRONA) Based on the Ministry of Administrative Reform Number 81 of 1993 (Study of The Land Office of Malang District and Mulyoagung Village of Malang Distric)**. Advisor I : Dr. Imam Hanafi, M.Si., MS. Advisor II : Drs. Heru Ribawanto, MS.

The background of research is the importance of the admission toward the right of land which is manifested through the possession of land certificate. The government has initiated primary service to the community in order to improve the effectiveness and the economization of the possession of the right of land. PRONA is established as a subsidized program of mass land certification which is designed for low-economic community.

Research method is qualitative with descriptive approach. This research attempts to describe and to analyze the service given in PRONA, the service quality of mass land registration through PRONA, and the factors supporting and constraining the service of PRONA.

Result of research indicates that PRONA certification service implemented by The Land Office of Malang District has met the principles of quality service. It is concluded that mass land registration service through PRONA at Mulyoagung Village is considered already as good. This fact is supported by human resource owned by The Land Office of Malang District, structure and infrastructure in the office, the administration schedule of certificate within one budget year, and the local support from the community of Mulyoagung Village. Very few staffs involved within land measurement, the limited accommodative facility, the tardiness of the liquidation of PRONA budget, and the longer time required to collect juridical data, are the factors constraining the implementation of land registration service through PRONA in Malang District.

Pursuant to the problems in PRONA service, it may be suggested that the counseling shall be more intensively given to the participant community of PRONA. The number of staffs must be increased, especially who will be assigned for land measurement. Training and education about agrarian development may be also important.

Keywords: Service Quality, Land Certification, PRONA

HALAMAN PERSEMBAHAN



*Kupersembahkan Karyaku
Kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta
Saudara-saudaraku tersayang
Serta semua sahabat-sahabatku*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah Secara Massal Melalui Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 (Studi Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Malang dan Desa Mulyoagung Kabupaten Malang).”**

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Choirul Saleh, M. Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Imam Hanafi, M.Si., MS selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan serta

memberikan masukan agar skripsi ini lebih sempurna dan selalu memberikan nasehat.

4. Bapak Drs. Heru Ribawanto, MS. selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan serta memberikan masukan agar skripsi ini lebih sempurna dan selalu memberikan nasehat.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu selama menempuh studi di Fakultas Ilmu Administrasi.
6. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Agung Wibowo, S.Pd dan Ibu Sri Wahyuni yang telah memberikan dukungan kepada saya dengan segenap kasih sayang dan kesabarannya demi memperlancar proses penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Chairis Salim Rahadian, BA selaku Kepala Sub. Bidang Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Malang, yang telah memeberikan kesempatan saya untuk melakukan penelitian pada Kantor Pertanahan Kabupaten Malang
8. Ibu Tinuk Hidayati, SH. selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Kantor Pertanahan Kabupaten Malang yang telah memberikan kesempatan saya untuk melakukan penelitian di Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan.
9. Seluruh pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

10. Bapak H. Sumardi selaku Kepala Desa Mulyoagung, yang telah berkenan saya wawancarai dan memberikan kesempatan saya untuk melakukan penelitian pada Desa Mulyoagung.

11. Seluruh masyarakat Desa Mulyoagung yang telah berkenan saya wawancarai dan memberikan kesempatan saya untuk melakukan penelitian pada Desa Mulyoagung.

12. Seluruh teman-temanku jurusan Administrasi Publik angkatan tahun 2010 yang telah banyak memberikan dukungan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

13. Serta semua pihak yang telah mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, hingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Juli 2014

Penulis

Agniesya Oktaviali Citra Dewi

DAFTAR ISI

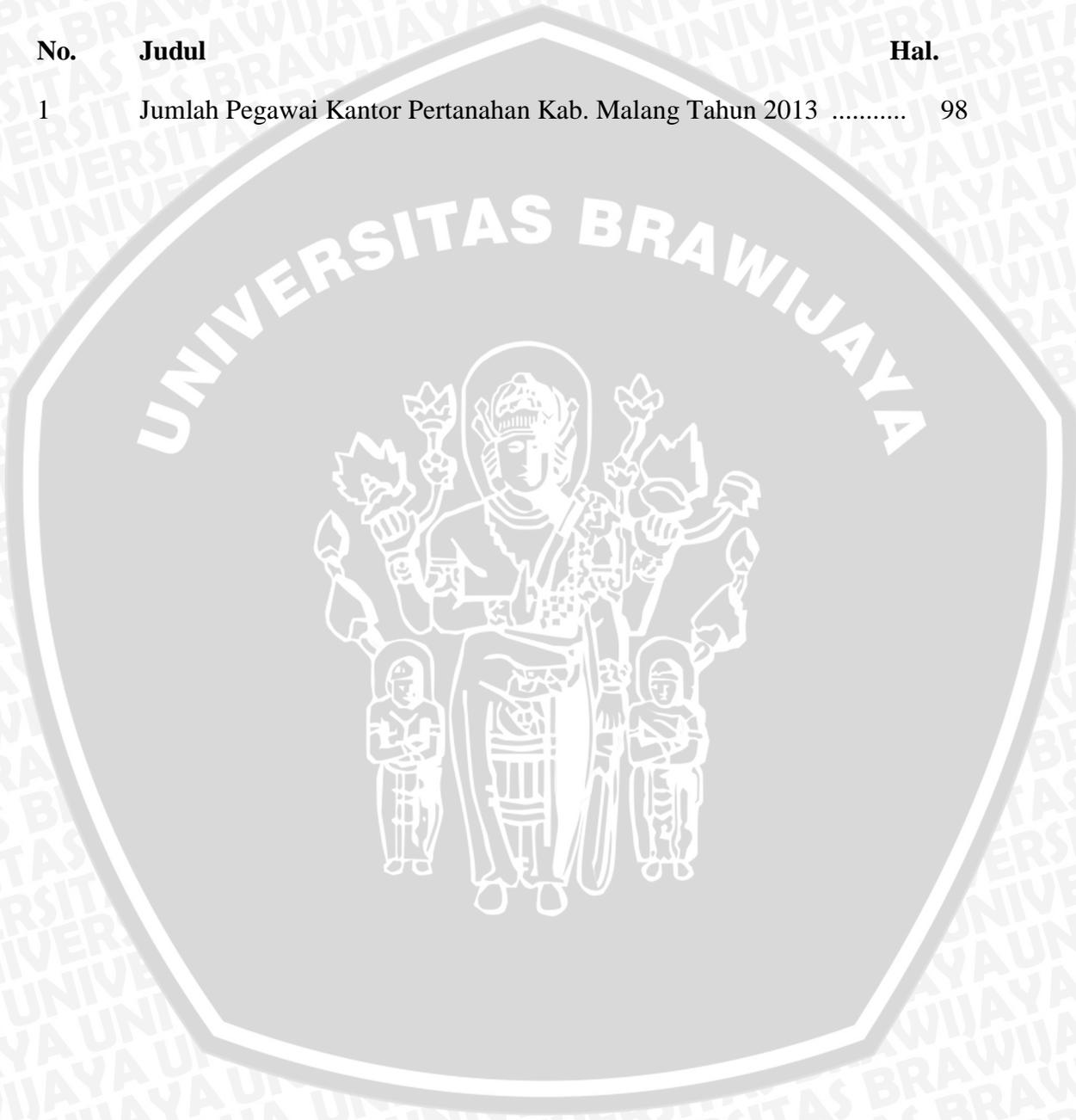
	Halaman
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	v
RINGKASA	vi
SUMMARY	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penulisan	8
1.4 Kontribusi Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Administrasi Publik	11
2.1.1 Pengertian Administrasi Publik	11
2.1.2 Tugas Pokok Administrasi	14
2.2 Pelayanan Publik	14
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	15
2.2.2 Jenis Pelayanan Publik	16
2.2.3 Asas Pelayanan Publik	18
2.2.4 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	19
2.2.5 Standard Pelayanan Publik	21
2.2.6 Kualitas Pelayanan Publik	23
2.3 Pendaftaran Tanah	29
2.3.1 Pengertian Pendaftaran Tanah	30
2.3.2 Asas Pendaftaran Tanah	31
2.3.3 Tujuan Pendaftaran Tanah	33

2.3.4	Obyek Pendaftaran Tanah	34
2.3.5	Sistem Pendaftaran Tanah	34
2.4	Sertifikat Tanah	35
2.4.1	Pengertian Sertifikat	35
2.4.2	Fungsi Sertifikat Tanah	38
2.4.3	Jenis-Jenis Sertifikat Tanah	39
2.4.4	Tata Cara Penerbitan Sertifikat Tanah	42
2.5	Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA).....	45
2.5.1	Pengertian PRONA	45
2.5.2	Dasar Hukum PRONA	48
2.5.3	Tujuan PRONA	48
2.5.4	Tahap-tahap pelaksanaan PRONA	50
 BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian	57
3.2	Fokus Penelitian	60
3.3	Lokasi dan Situs Penelitian	62
3.4	Jenis dan Sumber Data	63
3.5	Teknik Pengumpulan Data	64
3.6	Instrumen Penelitian.....	66
3.7	Analisis Data	68
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum	75
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	75
4.1.2	Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kab. Malang.....	79
4.2	Data Fokus Penelitian.....	99
4.2.1	Proses Pelayanan Sertifikat Tanah Melalui PRONA	99
4.2.2	Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah Melalui PRONA	132
	1. Kesederhanaan	132
	2. Kejelasan dan Kepastian	134
	3. Keamanan	136
	4. Keterbukaan	137
	5. Efisien	140
	6. Ekonomis	142
	7. Keadilan	144
	8. Bermutu.....	145
4.2.3	Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Sertifikat Tanah Melalui PRONA	147
	1. Faktor Pendukung	147
	a. Faktor Internal.....	147
	b. Faktor Eksternal	150

	2.	Faktor Penghambat.....	152
	a.	Faktor Internal.....	152
	b.	Faktor Eksternal.....	157
4.3		Pembahasan.....	159
4.3.1		Proses Pelayanan Sertifikat Tanah Melalui PRONA.....	159
4.3.2		Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah Melalui PRONA.....	163
	1.	Kesederhanaan.....	164
	2.	Kejelasan dan Kepastian.....	166
	3.	Keamanan.....	168
	4.	Keterbukaan.....	170
	5.	Efisien.....	172
	6.	Ekonomis.....	174
	7.	Keadilan.....	176
	8.	Bermutu.....	178
4.3.3		Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Sertifikat Tanah Melalui PRONA.....	180
	1.	Faktor Pendukung.....	180
	a.	Faktor Internal.....	180
	b.	Faktor Eksternal.....	185
	2.	Faktor Penghambat.....	186
	a.	Faktor Internal.....	186
	b.	Faktor Eksternal.....	190
BAB V		PENUTUP	
5.1		Kesimpulan.....	192
5.2		Saran.....	198
		DAFTAR PUSTAKA.....	201
		LAMPIRAN.....	205

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal.
1	Jumlah Pegawai Kantor Pertanahan Kab. Malang Tahun 2013	98



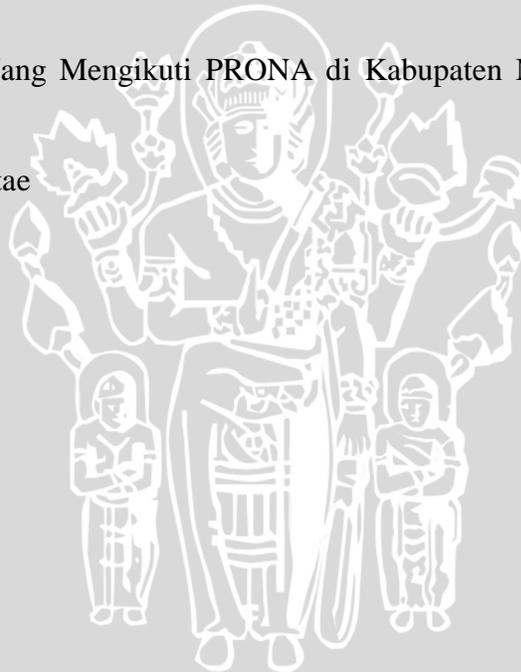
DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal.
1	Alur konversi, pengakuan dan penegasan hak	43
2	Alur proses pemberian/pembaruan HM/HGB/HP/HPL	44
3	Alur perubahan hak atas tanah dan tanggungan	45
4	Analisis Model Interaktif	72
5	Peta Kabupaten Malangq	77
6.	Alur Pelaksanaan Sertifikasi Tanah Melalui PRONA di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang	117



DAFTAR LAMPIRAN

- | No. | Judul |
|-----|--|
| 1 | Surat Keterangan Riset di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang |
| 2 | Surat Penelitian Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Malang |
| 3 | Surat Penelitian Pada Kantor Desa Mulyoagung |
| 4 | Struktur Orgnisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Malang |
| 5 | Nama dan Jabatan Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Malang tahun 2013 |
| 6 | Daftar Desa Yang Mengikuti PRONA di Kabupaten Malang Tahun 2010-2013 |
| 7 | Curriculum Vitae |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memperhatikan tantangan-tantangan yang dihadapi Bangsa Indonesia sebagai dampak dari reformasi di segala bidang kehidupan bangsa dan bernegara. Kemudian juga dalam menghadapi perkembangan era globalisasi yang semakin cepat, diperlukan peran dan partisipasi semua pihak di dalam mengatasi segala persoalan yang muncul. Perkembangan era globalisasi tersebut ditandai dengan laju pembangunan di segala bidang, diiringi dengan pertumbuhan penduduk yang semakin tinggi dari waktu ke waktu, terutama di daerah kota/kabupaten baik itu disebabkan oleh pertumbuhan alami maupun imigrasi.

Kondisi tersebut membawa dampak terus meningkatnya kebutuhan tanah sebagai media pembangunan atau sebagai tempat tinggal. Di sisi lain tanah yang ada jumlahnya tidak bertambah (tanah bersifat *fixed*), sehingga akan menimbulkan persoalan terhadap pemenuhan kebutuhan akan tanah dikarenakan tidak berimbangnya antara kebutuhan tanah dengan tanah yang tersedia. Kondisi demikian menyebabkan terjadinya benturan kepentingan antara pihak-pihak yang berkaitan dengan tanah dan memicu timbulnya sengketa dan konflik pertanahan. Oleh karena itu diperlukan adanya suatu usaha untuk menciptakan tertib administrasi pertanahan,

jaminan kepastian hukum, kepastian lokasi, kepastian hak dan kepastian luas suatu bidang tanah. Untuk mewujudkan diperlukan pelayanan pendaftaran tanah.

Seiring dengan bergulirnya reformasi di segala bidang maka reformasi di bidang pertanahan telah dilaksanakan secara bertahap dan terus ditingkatkan sesuai dengan perkembangan tuntutan masyarakat terhadap tanah, baik menyangkut sistem pelayanan, kepastian hukum atas tanah maupun menyangkut kemudahan akses untuk memperoleh tanah dalam rangka mengembangkan kegiatan usahanya secara adil dan merata. Untuk merespon keinginan masyarakat tersebut Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI) mengeluarkan beberapa kebijakan diantaranya adalah upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat antara lain keterbukaan, kesederhanaan prosedur dan persyaratan, kepastian biaya dan waktu penyelesaian, serta penerapan sistem loket.

Mengingat arti pentingnya tanah bagi kelangsungan hidup masyarakat maka diperlukan pengaturan yang lengkap dalam hal tersebut. Semua ini bertujuan untuk menghindari terjadinya sengketa tanah baik yang menyangkut pemilikan maupun perbuatan-perbuatan hukum yang dilakukan oleh pemilikinya. Maka pada tanggal 24 September 1960 telah diterbitkan suatu kebijakan yang mengatur bidang pertanahan sebagai landasan yuridis dalam menyelesaikan masalah-masalah bidang pertanahan, yaitu dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria yang kemudian disebut dengan UUPA.

Awal berlakunya UUPA segala bentuk peraturan tentang pertanahan termasuk peraturan pemerintah masih dikeluarkan oleh Presiden dan Menteri Muda Kehakiman. Hal ini didasari karena pada masa tersebut di Indonesia masih dalam masa transisi. Pada tahun ketiga yaitu tahun 1963 dibentuklah sebuah departemen yang berada dalam satu naungan menteri pertanian dan agrarian yaitu Departemen Pertanian dan Agraria yang difungsikan untuk mengurus segala hal yang berhubungan dengan tanah. Pelaksanaannya diatur dalam PP No. 10 tahun 1961 tentang pendaftaran tanah yang kemudian diperbaharui dengan PP No. 24 tahun 1997 tentang pendaftaran tanah, sebagaimana tercantum pada pasal 1 PP No. 24 Tahun 1997 sebagai berikut:

“Pendaftaran tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian surat tanda bukti hak dan kepemilikan atas satuan rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya.”

Kemudian untuk meningkatkan pelayanan pertanahan kepada masyarakat pemerintah juga telah menetapkan beberapa peraturan diantaranya mengeluarkan Instruksi Menteri/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 tahun 1994 tentang Pedoman Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat di Bidang Pertanahan dan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 tahun 1998 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan. Namun pada kenyataannya pelayanan pendaftaran tanah sampai saat ini tetap menjadi

topik, kajian dan sorotan serta perhatian masyarakat ataupun lembaga-lembaga masyarakat yang ada, karena pelayanan pendaftaran tanah yang diberikan kepada masyarakat selama ini dianggap belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal dan terbaik seperti yang diharapkan oleh masyarakat, dengan kata lain masyarakat belum merasa puas dengan kegiatan pelayanan pendaftaran tanah.

Sebagai upaya tindak lanjut pemerintah berinisiatif melakukan pelayanan prima kepada masyarakat dengan menonjolkan efektifitas ekonomis untuk kepemilikan hak atas tanah. Atas dasar inilah pada tahun 1981 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Agraria No. 189 Tahun 1981 tanggal 15 Agustus 1981, disusunlah Program Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA). PRONA merupakan kebijakan nasional di bidang pertanahan dengan tujuan memberikan kepastian hukum kepada pemegang hak atas tanah guna menunjang pelaksanaan *landreform* dan menyelesaikan sengketa-sengketa secara tuntas dengan biaya murah dan secara massal, selain itu juga memberdayakan organisasi dan sumber daya manusia.

Berdasarkan PMNA (Peraturan Menteri Negara Agraria)/KBPN (Kepala Badan Pertanahan Nasional) Nomor 3 Tahun 1997 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Tanah yang menerbitkan surat bukti hak berupa sertifikat hak atas tanah memiliki asas sederhana, aman, terjangkau, mutakhir dan terbuka. Pendaftaran tanah tersebut meliputi kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali dilaksanakan melalui pendaftaran secara sistematis dan pendaftaran tanah yang prakarsanya berasal dari

masyarakat dengan biaya ditanggung secara mandiri oleh masyarakat tersebut. Pendaftaran tanah secara sporadik juga dapat dilakukan secara massal dan juga secara individu. Pendaftaran tanah secara massal dikenal juga dengan PRONA (Proyek Operasi Nasional Agraria).

Selama ini pelaksanaan kegiatan pendaftaran tanah dalam 5 dekade, yang mulai pada tahun 1961 baru mampu melaksanakan pendaftaran tanah kurang lebih 28 juta bidang dari kurang lebih 85 juta bidang tanah. Pasal 19 UU No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA) menetapkan bahwa untuk menjamin kepastian hukum oleh Pemerintah diadakan pendaftaran tanah di seluruh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI). Dalam Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2006 Tentang Badan Pertanahan Nasional, ditugaskan untuk melaksanakan tugas pemerintah di bidang pertanahan, antara lain melanjutkan penyelenggaraan percepatan pendaftaran tanah sesuai dengan amanat pasal 19 tersebut, terutama bagi masyarakat golongan ekonomi rendah sampai menengah melalui kegiatan PRONA yang sudah dilaksanakan sejak tahun 1981.

Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Malang sebagai salah satu Kantor Pertanahan di Propinsi Jawa Timur telah melaksanakan program PRONA yang sudah direncanakan dengan menggunakan dana dari pemerintah pusat melalui APBN dengan jumlah bidang tanahnya yang sudah ditentukan/terbatas sesuai DIPA (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran). Pensertifikatan tanah secara massal melalui PRONA merupakan salah satu kegiatan pembangunan pertanahan yang mendapatkan respon

atau tanggapan positif dari masyarakat. PRONA merupakan salah satu komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan di bidang pertanahan yang ditujukan kepada masyarakat golongan ekonomi rendah sampai menengah, sehingga biaya pelayanannya disubsidi oleh pemerintah. Pendaftaran tanah secara PRONA bertujuan untuk mempercepat pensertifikatan tanah yang ada di Kabupaten Malang. Mengingat Kabupaten Malang adalah kabupaten terluas nomor 2 wilayahnya dari 38 Kabupaten/Kota yang ada di Jawa Timur, dengan luas wilayahnya mencapai 334.800 ha. Maka dengan adanya PRONA ini dapat mempercepat pensertifikatan tanah yang ada di Kabupaten Malang.

Kegiatan pelayanan PRONA di Kabupaten Malang pada tahun 2013 ini diikuti oleh 12 desa. Dimana dari 12 desa tersebut banyak tanah yang belum bersertifikat dengan total 3500 bidang tanah yang terdaftar sebagai peserta PRONA tahun 2013 di Kabupaten Malang. Seperti Desa Mulyoagung, tercatat ada 350 bidang tanah yang terdaftar sebagai peserta PRONA Kabupaten Malang pada tahun 2013. Pencapaian PRONA pada bulan Oktober tahun 2013 tercatat sekitar 87,31% bidang yang telah tersertifikat dan sekitar 12,69% bidang tanah yang belum selesai proses pensertifikatannya. Dengan banyaknya luas bidang tanah yang ikut serta sebagai peserta PRONA, maka dibutuhkan banyak dukungan untuk menyelesaikan seluruh proses pensertifikatan tanah tersebut seperti jumlah petugas PRONA yang memadai agar proses penyelesaian sertifikat ini dapat berjalan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Karenaketepatan waktu pelaksanaan dan penyelesaian merupakan salah

satu unsur untuk mengukur kualitas suatu pelayanan. Sedangkan kegiatan pelayanan PRONA ini harus selesai dalam satu tahun anggaran kegiatan. Melihat fenomena yang terjadi di lapangan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai PRONA dengan judul **“Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah Secara Massal Melalui Sistem Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993” (Studi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Malang dan Desa Mulyoagung Kabupaten Malang).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana proses pelayanan sertifikasi tanah secara massal melalui Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang?
2. Bagaimana kualitas pelayanan sertifikasi tanah secara massal melalui Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) berdasarkan Kep. Men PAN No. 81 Tahun 1993 di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan sertifikasi tanah secara massal melalui Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ada di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis proses pelayanan sertifikasi tanah secara massal Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang.
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan sertifikasi tanah secara massal melalui Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) berdasarkan Kep. Men. PAN No. 81 Tahun 1993 di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang dan Desa Mulyoagung Pertanahan Kabupaten Malang.
3. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan sertifikasi tanah secara massal melalui Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang

1.4 Kontribusi Peneliti

Kegunaan yang diperoleh dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Secara Praktis :
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada Pemerintah Daerah

- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi mengenai pelaksanaan program PRONA di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang

2. Secara Akademis :

- a. Secara akademis penulis mengharapkan dapat memberikan kontribusi atau sumbangan sebagai bahan bacaan guna menambah wawasan dan keilmuan bagi mahasiswa serta memberikan sumbangan pemikiran bagi penelitian selanjutnya.
- b. Secara akademik, sebagai prasyarat peneliti untuk menyelesaikan studi S1 di Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

1.5 Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan dalam penulisan bab ini terdiri dari lima bab yang merupakan rangkaian antara bab satu dengan bab lainnya, adalah sebagai berikut:

Bab I: PENDAHULUAN

Memuat tentang pokok permasalahan yang akan dibahas, yaitu latar belakang alasan mengenai pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan dan kontribusi penelitian.

Bab II: TINJAUAN PUSTAKA

Memuat pendapat berbagai ilmu serta teori yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian sebagai landasan atau arahan yang akan digunakan dalam penelitian.

Bab III: METODE PENELITIAN

Menguraikan metode dari penelitian yang dilakukan yang memuat jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian, situs penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian dan analisis data.

Bab IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Merupakan hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari dua sub bab, yaitu penyajian data dan interpretasi data.

Bab V: PENUTUP

Merupakan kesimpulan dari uraian pada bab-bab sebelumnya dan saran yang berkaitan dengan hal-hal yang seharusnya dilakukan atas fakta yang ada di lapangan

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Administrasi Publik

2.1.1 Pengertian Administrasi Publik

Administrasi merupakan suatu proses yang dinamis dan berkelanjutan yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan secara bersama orang dan material melalui koordinasi dan kerjasama. Administrasi juga meliputi seluruh upaya penyelenggaraan pemerintahan yang meliputi manajemen pemerintahan (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan pembangunan, dan kepemimpinan) dengan mekanisme kerja dan dukungan sumber daya manusia serta dukungan administrasi atau tata laksanaanya.

“Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara 2 orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan” (Siagian, 1994:3). Dalam mekanisme kerjanya, diperlukan partisipasi *stakeholders* pembangunan, sumber daya manusia penyelenggaraan negara dan *stakeholders* yang berkualitas, dan dalam dukungan administrasi diperlukan dukungan tata laksana, sarana-prasarana, anggaran, sistem informasi yang sesuai pula, sehingga penyelenggaraan negara yang demokratis, sesuai tujuan yang

digariskan (oleh undang-undang dan kebijakan politik) dan dapat dicapai secara bertahap.

“Isi dan hakikat administrasi tidak akan bisa di mengerti jika tidak membahas mengenai organisasi dan manajemen. Organisasi merupakan strukturnya sedangkan manajemen menunjukkan fungsinya dari administrasi.” (Silalahi, 1992). Albert Lepawsky mengatakan dengantegas bahwa “*administration is used in the broad sense to include organization and management*”. (Lepawsky dalam Silalahi, 1992:95). Administrasi merupakan salah satu bidang ilmu pengetahuan (*Science*) karena telah dipelajari untuk waktu yang lama dan telah diorganisasikan menjadi suatu rangkaian teori. Administrasi dipandang sebagai ilmu, karena mempunyai sosok subjek yang tersusun dengan rapi dan terorganisasi dengan baik. Bahkan teori administrasi terus diuji dalam praktek sehingga terus berkembang. Dalam administrasi ada objek yang termasuk dalam ruang lingkup administrasi. Dari beberapa pakar unsur-unsur administrasi memiliki kesamaan pendapat yaitu organisasi manajemen. Namun administrasi harus memiliki unsur pembeda yang dapat mencerminkan apakah itu merupakan kegiatan administrasi atau tidak.

Sebagai ilmu, administrasi mempunyai berbagai cabang salah satunya adalah administrasi publik. Administrasi publik berasal dari terjemahan bahasa inggris *pubic administration*. Pada awal pertumbuhannya administrasi publik didefinisikan sebagai administrasi negara, pada taraf perkembangannya berikutnya didefinisikan sebagai administrasi publik. Definisi administrasi publik menurut Waldo ada dua jenis,

seperti yang dikutip oleh Zauhar (1996:31) yaitu, “(1) administrasi publik adalah pengelolaan terhadap sumber daya manusia dan non manusia untuk mencapai tujuan pemerintahan. (2) administrasi publik adalah sebagai aktivitas pengelola terhadap masalah kenegaraan, disini administrasi selain sebagai ilmu juga sebagai seni.” Lebih lanjut pengertian administrasi publik dijelaskan oleh Zauhar (1996 : 33) yaitu “proses kerja sama dalam suatu organisasi publik untk melaksanakan fungsi pemerintahan dan pembangunan.

Sedangkan definisi adiministrasi publik menurut Thoha (2008 : 95) yaitu:

“Ilmu Administrasi Publik merupakan suatu kajian yang sistematis dan tidak hanya sekedar lukisan abstrak, akan tetapi memuat perencanaan realitas dari segala upaya dalam menata pemerintahan menjadi kepemerintahan yang baik. Kajian ini meliputi proses pembuatan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, dan evaluasi kebijakan. Kebijakan publik yang dibuat oleh Negara atau pemerintah bersama dengan rakyat direalisasikan dalam kehidupan nyata.”

Bila dilihat dari kategori manajerial, Administrasi Publik dipandang sebagai fungsi eksekutif dalam pemerintahan sebagai bentuk spesialisasi dalam manajemen (bagaimana mencapai hasil melalui orang lain) yang dalam prakteknya merupakan bentuk akal-akalan untuk menghasilkan sesuatu dengan anggaran yang besar tetapi dengan hasil yang kecil dan dilihat sebagai suatu seni dan bukan ilmu. Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah kegiatan kerjasama yang dilakukan di dalam organisasi publik dengan memanfaatkan sumber daya yang ada baik sumber daya manusia maupun sumber daya alam untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mencapai tujuan pemerintah.

2.1.2 Tugas Pokok Administrasi Publik

Di dalam melakukan kerjasama untuk memberikan pelayanan publik dan mencapai tujuan pemerintah dalam organisasi publik, maka administrasi publik memiliki tugas pokok. Berikut ini terdapat tiga tugas pokok administrasi publik menurut Bintoro yang dikutip oleh Zauhar (1996 : 34), yaitu:

- a. Formulasi/perumusan kebijaksanaan;
- b. Pengaturan/pengendalian unsur-unsur administrasi yang meliputi struktur organisasi, keuangan, kepegawaian dan sarana lain; dan
- c. Penggunaan dinamika administrasi yang meliputi pimpinan, koordinasi, pengawasan dan komunikasi

“Rumusan ini oleh Mustopadidjaja disederhanakan menjadi perumusan, pelaksanaan, pengendalian dan penilaian kebijaksanaan. Kebijaksanaan yang dimaksud disini adalah kebijaksanaan yang bersifat dinamis, yang mampu menanggulangi berbagai macam problem yang ada di dalam masyarakat” (Zauhar, 1996 : 34)

2.2 Pelayanan Publik

Definisi layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. (Simamora, 2001: 172). Sedangkan definisi dari pelayanan (dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia) adalah salah satu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain). Berbagai pengertian mengenai pelayanan (*service*) banyak dikemukakan oleh para ahli dalam Munadi (2008), diantaranya: Menurut *American Marketing Association*, menyatakan bahwa: “Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan

oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”. Sedangkan definisi publik dalam kamus besar bahasa Indonesia adalah umum. Dalam pelayanan yang dimaksud sebagai publik adalah masyarakat yang menerima pelayanan.

Pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberi layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

“Pelayanan Publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya terikat pada suatu produk secara fisik.”(Sinambela, 2005: 5). Sedangkan Kurniawan memberikan pengertian “Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”(Kurniawan, 2005: 6).

Adapun pengertian Pelayanan Publik menurut Keputusan Men. PAN no.63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Standar Pelayanan dapat diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang pelaksanaannya dilakukan oleh instansi sebagai upaya

pemenuhan kebutuhan organisasi, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2.2 Jenis Pelayanan Publik

Dari uraian tentang pelayanan publik maka selanjutnya akan dibahas mengenai jenis pelayanan publik. Menurut Keputusan Men. PAN No. 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan sebagai Unit Pelayanan Percontohan mengelompokkan tiga jenis pelayanan dan instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu:

1. Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, Akte Kelahiran, Akte Kematian, dll).

2. Pelayanan Barang

Jenis pelayanan barang adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengelolaan bahan berwujud fisik termaksud distribusi dan pelayanan kepada konsumen

langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih dan pelayanan telepon.

3. Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoprasiaannya berdasarkan suatu sistem pengoprasian tertentu dan pasti. Produk akhir berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis dipakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, udara dan laut, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Dari uraian jenis pelayanan publik diatas maka penelitian ini termasuk dalam jenis pelayanan administratif karena produk akhir pelayanan ini berupa dokumen yang berupa sertifikat tanah. Pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah adalah suatu usaha yang dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional untuk memberikan pelayanan yang efektif dan memuaskan terhadap pelanggan dimana pelanggan diistimewakan dalam pembuatan sertifikat tanah sehingga diharapkan akan

menimbulkan kesan positif dari kalangan masyarakat untuk mensertifikatkan tanahnya.

2.2.3 Asas Pelayanan Publik

Dalam upaya memberikan pelayanan publik secara optimal, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik. Menurut Keputusan Men. PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan asas-asas pelayanan publik sebagai berikut :

1. **Transparansi**

Penyelenggaraan pelayanan publik bersifat terbuka, mudah dimengerti dan diterima oleh semua pihak yang membutuhkan.

2. **Akuntabilitas**

Penyelenggaraan pelayanan publik harus sesuai dengan aturan dan ketentuan yang nantinya dapat dipertanggungjawabkan baik kepada penerima maupun pemakain jasa pelayanan

3. **Partisipatif**

Penyelenggaraan pelayanan publik harus mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

4. Kondisional

Penyelenggaraan pelayanan publik harus mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan situasi, keadaan dan kemampuan baik pemberi maupun pemakain layanan dengan tetap memegang aturan yang berlaku.

5. Tidak diskriminatif

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak membeda-bedakan pemakai jasa layanan, tidak ada unsur paksaan maupun tekanan

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat memenuhi hak dan kewajiban baik pemberi maupun pemakai jasa layanan.

2.2.4 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang profesional mempunyai prinsip-prinsip, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dan pemberi layanan (aparatur pemerintah). Berdasarkan Keputusan Men. PAN no.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik maka Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik yaitu:

1. Kesederhanaan yaitu prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan mengenai:

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayananana publik
 - b. Unit kerja yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
3. Kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
 4. Akuntabilitas yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
 5. Keamanan yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 6. Tanggungjawab yaitu pemimpin penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesain keseluruhan/persoalan dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik
 7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
 8. Kemudahan Akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan yaitu pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.2.5 Standard Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) No. 63 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standard tertentu. Standard pelayanan adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standard pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat). Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standard pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standard pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan standard prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Harus ditetapkan standard waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Harus ditetapkan standard biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Harus ditetapkan standard produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

5. Sarana dan Prasarana

Harus ditetapkan standard sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Perlu ditetapkan standard kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2.2.6 Kualitas Pelayanan Publik

Pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula. Goesth dan Davis yang dikutip Tjiptono, mengemukakan bahwa kualitas diartikan “sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”(Tjiptono, 2004:51). Kemudian Triguno juga mengungkapkan hal yang senada tentang kualitas, yang dimaksud dengan kualitas adalah, “Suatu standard yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa.” (Triguno, 1997:76). Pengertian kualitas tersebut menunjukkan bahwa kualitas itu berkaitan erat dengan pencapaian standar yang diharapkan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut (Tjiptono, 2004: 67) adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Berdasarkan beberapa pengertian kualitas diatas dapat diartikan bahwa kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat

abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi tersebut terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (dalam Harbani, 2007: 134) menyatakan “bahwa salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.” Crosby, Lehtinen dan Wyckoff (dalam Lovelock, 1988: 217) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai berikut:

“Penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa”. (Zauhar, Soesilo. 2001. Jurnal Administrasi Negara Vol. I, No. 2, Hal:4)

Dalam kegiatan pelayanan yang perlu diperhatikan adalah sebuah kualitas atau mutu pelayanan. Menurut Sugiarto (1999: 36), kualitas pelayanan adalah “suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku pada produk atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan orang yang dilayani.” Berkaitan dengan kualitas pelayanan tentu saja masyarakat pengguna jasa organisasi, termasuk organisasi Pemerintah selalu ingin mendapatkan kualitas yang baik dan memuaskan. Menurut Moenir (1995: 41-44), pada umumnya mereka mendambakan pelayanan dengan kriteria sebagai berikut:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu baik dengan alasan untuk dinas (pembelian kertas, ganti ongkos *foto copy*, cetak) atau alasan untuk kesejahteraan.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hubungan karena adanya suatu masalah yang tidak bisa diletakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Keempat hal tersebut menjadi dambaan setiap orang yang akan berurusan dengan badan atau instansi yang bertugas melayani masyarakat. Tetapi ada kalanya beberapa hal yang menjadi dambaan masyarakat tersebut tidak terwujud dan menimbulkan ketidakpuasan. Keadaan ini diantaranya disebabkan adanya layanan yang kurang memadai dari pemerintah. Berkaitan dengan hal tersebut, Moenir (1995: 40-41) mengemukakan bahwa banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain:

1. Tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar dari ini adalah tidak adanya disiplin kerja.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga menjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (*over lapping*) atau terceceran suatu tugas tidak ada yang melayani.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi pemenuhan kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan dalam jam kerja dengan cara antara lain “menjual jasa pelayanan”.

5. Kemampuan pegawai yang lain memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya, akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Sedangkan kualitas pelayanan publik menurut (Pasuraman, 2002: 46) adalah “sampai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Dengan kata lain kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai ukuran yang dipakai untuk memberikan penilaian baik atau tidaknya pelayanan yang diterima oleh pemakai jasa layanan.” Untuk menilai bagaimana pelayanan publik yang diberikan berkualitas apa tidak maka ada beberapa unsur yang perlu diperhatikan dalam pelayanan publik sesuai dengan Keputusan Men. PAN No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan: Prosedur atau tata cara pelaksanaannya diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah difahami serta mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan.
2. Kejelasan dan Kepastian: terutama yang berkaitan dengan prosedur dan tata cara, persyaratan teknis administratif, rincian biaya dan cara pembayarannya, waktu penyelesaian, hak dan kewajiban serta pejabat yang menerima keluhan.
3. Keamanan: Proses dan hasil layanan yang diberikan harus mengandung unsur keamanan dan kenyamanan serta kepastian hukum.

4. Keterbukaan: Prosedur, tata cara, waktu penyelesaian dan rincian biaya harus diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh masyarakat.
5. Efisiensi: Persyaratan yang diperlukan terbatas pada hal-hal yang langsung berkaitan dengan hasil layanan.
6. Ekonomis: Biaya tidak membebani atau memberatkan masyarakat.
7. Keadilan: Pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dan menjangkau semua lapisan masyarakat
8. Bermutu: Selalu tepat waktu dengan kualitas tanpa cacat.

Hakikat dasar penyelenggaraan pelayanan untuk memenuhi tuntutan dan harapan para pemakai jasa layanan, dimana apabila tuntutan dan harapan tersebut terpenuhi pelayanan diatas dapat dikatakan sebagai pelayanan yang berkualitas. Untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan diberikakan batasan. Terdapat dua batasan kualitas atau mutu pelayanan, yaitu:

1. Pembatasan pada derajat kepuasan pengguna jasa layanan

Hal ini dilakukan untuk menghindari adanya unsur subyektifitas yang nantinya mempersulit pelaksanaan program menjaga kualitas, tujuannya adalah untuk memberikan kepuasan kepada para pengguna layanan.

2. Pembatasan pada upaya yang telah dilakukan

Hal ini dilakukakn untuk melindungi kepentingan pemakai jasa layanan, dimana kesempurnaan tata cara penyelenggaraan pelayanan akan mempengaruhi kualitas yang diberikan.

Dengan kata lain pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kepuasan terhadap pemakai jasa layanan dan sebaliknya pelayanan yang tidak berkualitas apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan ketidakpuasan terhadap pemakai jasa layanan. Pada umumnya ketidakpuasan pemakai jasa layanan terhadap pelaksanaan pelayanan menurut (Moenir, 2002: 184) meliputi:

1. Adanya dugaan terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan (pemutar balikan urutan dan pengurangan hak)
2. Adanya sikap dan tingkah laku dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan yang dirasa tidak sesuai dengan budaya bangsa Indonesia yang berfalsafah Pancasila.
3. Kurang adanya disiplin petugas terhadap jadwal atau waktu yang telah ditentukan.
4. Penjelasan masalah yang berlarut-larut, tidak ada kepastian kapan akan selesai.
5. Adanya kelalaian dalam penggunaan bahan, pengerjaan barang tidak sesuai dengan permintaan atau standard.
6. Produk yang dihasilkan kurang atau tidak memenuhi standard yang telah disepakati bersama.
7. Aturan itu sendiri dianggap merugikan, memberatkan, atau dirasa mengurangi atau mengabaikan hak mereka.
8. Tidak ada tanggapan yang layak terhadap keluhan yang telah disampaikan.

Menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2004:90) mengatakan bahwa kualitas pelayann merupakan suatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi yaitu sebagai berikut:

1. *Reabilitay*, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan
2. *Responsiviness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
3. *Assurace*, pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen.
4. *Emphaty*, kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
5. *Tangibles*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

2.3 Pendaftaran Tanah

Definisi daftar (Kamus Besar Bahasa Indonesia) adalah catatan sejumlah hal atau nama (tentang kata-kata, nama orang, barang, dsb) yang disusun berderet dari atas kebawah. Sedangkan definisi dari pendaftaran (Kamus Besar Bahasa Indonesia) adalah kegiatan mencatat suatu hal atau nama untuk diikut sertakan dalam suatu kegiatan.

Definisi tanah menurut ilmu geologi adalah lapisan permukaan bumi yang berasal dari pelapukan oleh gaya-gaya alam, sehingga membentuk regolit (lapisan partikel halus). Sedangkan tanah menurut pendektana Pedologi (Dokuchaev 1870) Tanah adalah bahan padat (mineral atau organik) yang terletak dipermukaan bumi,

yang telah dan sedang serta terus mengalami perubahan yang dipengaruhi oleh faktor-faktor bahan induk, iklim, organisme, topografi dan waktu.

2.3.1 Pengertian Pendaftaran Tanah

Menurut (Harsono, 2003: 72) mendefinisikan pendaftaran tanah sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh negara/pemerintah secara terus menerus dan teratur, berupa pengumpulan keterangan atau data tertentu, pengolahan, penyimpanan dan penyajian bagi kepentingan rakyat dalam rangka memberikan jaminan kepastian hukum di bidang pertanahan termasuk pemberian tanda bukti dan pemeliharannya. Menurut Pasal 1 Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang, pendaftaran tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian sertifikat sebagai tanda bukti hak bagi bidang-bidang tanah yang sudah ada haknya dan Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya.

Dari definisi pendaftaran tanah tersebut dapat digaris bawahi inti dari kegiatan pendaftaran tanah meliputi kegiatan:

1. Pengumpulan data fisik dan yuridis
2. Pengolahan data fisik dan yuridis
3. Pembukuan data fisik dan data yuridis

4. Penyajian data fisik dan data yuridis
5. Penerbitan sertifikat
6. Pemeliharaan dan pendaftaran tanah

Pendaftaran tanah dapat dilakukan secara sistematis ataupun sporadik.

Pendaftaran tanah secara sistematis adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak meliputi semua objek pendaftaran tanah yang belum di daftar dalam wilayah atau bagian suatu desa/kelurahan. Pendaftaran tanah sistematis diselenggarakan atas prakarsa pemerintah berdasarkan atas suatu rencana jangka panjang dan tahunan serta dilaksanakan di wilayah-wilayah yang ditetapkan oleh Menteri Negara Agraria/ Kepala BPN.

“Pendaftaran tanah sporadik adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali atau pemeliharaan mengenai satu atau beberapa obyek pendaftaran tanah dalam wilayah suatu desa/kelurahan secara individual atau massal. Pendaftaran tanah secara sporadik dilaksanakan atas permintaan pihak yang berkepentingan, yaitu pihak yang berhak atas obyek pendaftaran tanah yang bersangkutan atau kuasanya.” (Harsono, 2003: 460-461)

Bila di wilayah suatu desa/kelurahan belum ditetapkan sebagai wilayah pendaftaran tanah sistematis, maka pendaftaran tanah dilaksanakan secara sporadik. Sedangkan pada pendaftaran tanah secara massal melalui PRONA dapat dilaksanakan pendaftaran tanah secara sistematis dan sporadik.

2.3.2 Asas-asas Pendaftaran Tanah

Pendaftaran Tanah menurut Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah dilaksanakan berdasarkan asas-asas:

1. Sederhana

Asas sederhana dalam pendaftaran tanah dimaksudkan agar ketentuan-ketentuan pokoknya maupun prosedurnya dengan mudah dapat dipahami oleh pihak-pihak yang berkepentingan, terutama para pemegang hak atas tanah.

2. Aman

Asas aman dimaksudkan untuk menunjukkan bahwa pendaftaran tanah perlu diselenggarakan secara cermat dan teliti sehingga hasilnya dapat memberikan jaminan kepastian hukum sesuai tujuan pendaftaran tanah itu sendiri.

3. Terjangkau

Asas terjangkau dimaksudkan keterjangkauan bagi pihak-pihak yang memerlukan, khususnya dengan memperhatikan kebutuhan dan kemampuan golongan ekonomi lemah. Pelayanan yang diberikan dalam rangka penyelenggaraan pendaftaran tanah harus bisa dijangkau oleh para pihak yang memerlukan.

4. Mutakhir

Asas mutakhir dimaksudkan kelengkapan yang memadai dalam pelaksanaannya dan kesinambungan dalam pemeliharaan datanya.

Data yang tersedia harus menunjukkan keadaan yang baru (mutakhir).

5. Terbuka

Asas terbuka dimaksudkan bahwa masyarakat dapat memperoleh keterangan mengenai data yang benar setiap saat.

2.3.3 Tujuan Pendaftaran Tanah

Tujuan dari pendaftaran tanah diuraikan dalam Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, yaitu:

1. Untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum kepada pemegang hak atas suatu bidang tanah, suatu rumah susun dan hak-hak lain yang terdaftar, agar pemilik hak yang bersangkutan dapat membuktikan dirinya sebagai pemegang hak atas tanah tersebut
2. Untuk menyediakan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan, termasuk pemerintah, agar dengan mudah dapat memperoleh data yang diperlukan dalam mengadakan perbuatan hukum mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun yang sudah terdaftar.
3. Untuk terselenggaranya tertib administrasi pertanahan

Menurut Pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, pendaftaran tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun,

termasuk pemberian sertifikat sebagai tanda bukti hak bagi bidang-bidang tanah yang sudah ada haknya dan Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun reta hak-hak tertentu yang membebaninya.

2.3.4 Obyek Pendaftaran Tanah

Bidang tanah harus didaftarkan atau menjadi obyek pendaftaran tanah meliputi semua bidang tanah yang ada diseluruh wilayah Indonesia, namun jenis bidang tanah memiliki nama yang berbeda tergantung dari keadaan yang menyertai obyek yang bersangkutan. Diuraikan dalam Pasal 9 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, obyek pendaftaran tanah meliputi:

1. Bidang-bidang tanah yang dipunyai dengan Hak Milik, Hak Guna Usaha, Hak Guna Bangunan dan Hak Pakai
2. Tanah Hak Pengelolaan
3. Tanah Wakaf
4. Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun
5. Hak Tanggungan
6. Tanah Negara

2.3.5 Sistem Pendaftaran Tanah

Sistem pendaftaran tanah mempremasalahkan: apa yang didaftar, bentuk penyimpanan dan penyajian data yuridisnya serta bentuk tanda bukti haknya. Dikenal ada 2 (dua) macam sistem pendaftaran tanah menurut Harsono (2003: 76) yaitu:

1. Sistem Pendaftaran Akta (*Registration of deeds*)

Akta merupakan sumber data yuridis, karena aktalah yang didaftarkan oleh Pejabat Pendaftaran Tanah (PPT), Pejabat Pendaftaran Tanah (PPT) bersifat pasif karena ia tidak melakukan pengujian atas kebenaran data yang disebutkan dalam akta yang didaftarkan.

2. Sistem Pendaftaran Hak (*Registration of Titles*)

Sistem pendaftaran hak adalah hak yang diciptakan serta perubahan-perubahan yang terjadi kemudian dan Pejabat Pendaftaran Tanah (PPT) bersifat aktif karena Pejabat Pendaftaran Tanah (PPT) harus melakukan pengujian kebenaran data yang dimuat dalam akta yang didaftarkan.

Sistem pendaftaran yang dipergunakan dalam Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria (UUPA) adalah sistem pendaftaran hak (*registration of titles*). Hal tersebut je;as terlihat dengan adanya buku tanah sebagai dokumen yang memuat data yuridis dan data fisik yang dihimpun dan disajikan serta diterbitkannya sertifikat sebagai surat tanda bukti hak yang di daftar. Menurut (harsono, 2003: 80) Sistem publikasi diperlukan dlam penyelenggaraan pendaftaran tanah, dimana Sistem Publikasi dipergunakan untuk menjawab permasalahan: Sejauh manakah orang boleh mempercayai kebenaran data yang disajikan tersebut, sejauh manakah hukum melindungi kepentingan orang yang melakukan perbuatan hukum mengenai tanah yang haknya sudah didaftar, berdasarkan data yang disajikan di Kantor Pejabat Pendaftaran Tanah (PPT) atau tercantum dalam surat tanda bukti hak yang diterbitkan atau didaftar oleh PPT, jika kemudian ternyata data tersebut tidak benar.

2.4 Sertifikat Tanah

2.4.1 Pengertian Sertifikat Tanah

Sertifikat merupakan surat tanda bukti hak atas tanah, suatu pengakuan dan penegasan dari negara terhadap penguasaan tanah secara perseorangan atau bersama atau badan hukum yang namanya ditulis di dalamnya dan sekaligus menjelaskan

lokasi, gambar, ukuran dan batas-batas tanah tersebut (Hermit, 2004:29). Sertifikat sendiri dalam terminologi (bahasa resmi) hukum-hukum keagrariaan ditulis “Sertipikat”.

Menurut definisi formalnya dikatakan bahwa “ Sertifikat adalah surat tanda bukti dan sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat 2 huruf c UUPA untuk hak atas tanah, hak pengelolaan, tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan. Dalam Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) dijelaskan bahwa untuk mewujudkan jaminan kepastian hukum dan kepastian dan kepastian hak atas tanah maka perlu dilakukan kegiatan pendaftaran tanah oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah diatur. Menurut Douglas J. Willem dalam Sutedi (2012: 205), pendaftaran tanah adalah:

“Pekerjaan yang kontinu dan konsisten atas hak-hak seseorang sehingga memberikan informasi dan data administrasi atas bagian-bagian tanah yang didaftarkan.”

Sedangkan Aartje Tehupeiory dalam bukunya “Pentingnya Pendaftaran Tanah” (2012: 7), mendefinisikan pendaftaran tanah sebagai

“Rangkaian kegiatan yang dilakukan pemerintah secara terus menerus dan teratur berupa pengumpulan, pengolahan, pembukuan dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan yuridis dalam bentuk peta dan daftar mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian sertifikat sebagai tanda bukti haknya.”

Salah satu kegiatan pendaftaran tanah adalah pemberian tanda bukti hak.tanda bukti yang diberikan kepada pemegang hak atas tanah adalah sertifikat. Menurut PP

No. 10 Tahun 1960 (Aartje Tehupeior, 2012), sertifikat tanah adalah “salinan buku tanah dan surat ukur yang dijahit menjadi satu bersama-sama dengan kertas sampul yang bentuknya ditentukan oleh Menteri Agraria.” Sedangkan dalam PP No. 24 Tahun 1997, sertifikat tanah adalah “surat tanda bukti hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf c UUPA untuk hak atas tanah, hak atas pengelolaan, tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan.”

Menurut Pasal 13 Peraturan Pemerintah Nomor 10 tahun 1961, sertifikat terdiri atas salinan buku tanah yang memuat data fisik hak yang bersangkutan, yang dijilid menjadi satu dalam suatu dokumen sampul. Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa sertifikat tanah terdiri atas salinan buku tanah dan surat ukur yang asli dijahit menjadi sampul. Buku tanah yaitu dokumen dalam bentuk daftar yang memuat data yuridis dan data fisik suatu objek pendaftaran tanah yang sudah ada haknya. Sedangkan surat ukur adalah dokumen yang memuat data fisik suatu bidang tanah dalam bentuk peta dan uraian.

Sertifikat tanah diterbitkan untuk kepentingan pemegang hak yang bersangkutan sesuai dengan data fisik dan data yuridis yang telah didaftar dalam buku tanah. Data fisik (pemetaan) meliputi letak tanah, batas-batas tanah, luas tanah dan bangunan/tanaman yang ada di atasnya. Sedangkan data yuridis berupa status tanah (jenis haknya), subjeknya, hak-hak pihak ketiga yang membebaninya dan jika terjadi peristiwa hukum atau perebutan hukum, wajib didaftarkan. Selanjutnya sertifikat

tanah hanya boleh diserahkan sekapada pihak yang namanya tercantum dalam buku tanah sebagai pemegang hak atau kepada pihak yang diberikan kuasa oleh pemegang hak.

2.4.2 Fungsi Sertifikat

Produk akhir dari kegiatan pendaftaran tanah berupa sertifikat hak atas tanah, mempunyai banyak fungsi bagi pemiliknya dan fungsinya itu tidak dapat digantikan dengan benda lain. Menurut Sutedi (2012: 57), fungsi sertifikat tanah, yaitu:

1. Sertifikat tanah berfungsi sebagai alat pembuktian yang kuat sebagaimana disebutkan dalam Pasal 19 ayat (2) huruf C UUPA. Seseorang atau badan hukum akan mudah membuktikan dirinya sebagai pemegang hak atas suatu bidang tanah. Apabila telah jelas namanya tercantum dalam sertifikat itu. Semua keterangan yang tercantum dalam sertifikat itu mempunyai kekuatan hukum dan harus diterima sebagai keterangan yang benar sepanjang tidak ada bukti lain yang dapat membuktikan sebaliknya.
2. Sertifikat hak atas tanah memberikan kepercayaan bagi pihak bank/kreditor untuk memberikan pinjaman uang kepada pemiliknya. Dengan demikian, apabila pemegang hak atas tanah itu seorang pengusaha maka akan memudahkan baginya mengembangkan usahanya karena kebutuhan akan modal mudah diperoleh.
3. Bagi pemerintah, dengan adanya sertifikat hak atas tanah membuktikan bahwa tanah yang bersangkutan telah terdaftar pada Kantor Agraria. Ini tentu akan membantu dalam memperbaiki administrasi pertanahan di Indonesia.

Fungsi utama sertifikat hak atas tanah adalah sebagai alat bukti hak atas tanah. Selain sebagai alat bukti hak atas tanah, nilai praktis yang terkandung dalam sertifikat hak atas tanah adalah sebagai berikut:

1. Sertifikat hak atas tanah tersebut dapat dipergunakan sebagai jaminan hutang
2. Dengan sertifikat hak atas tanah tersebut dapat dibuktikan jenis hak atas tanah, pemegang hak, keterangan fisik tentang tanah, beban yang ada di atas tanah, peristiwa hukum yang terjadi dengan tanah

3. Bagi ahli warisnya, sertifikat hak atas tanah akan lebih menjamin haknya.

Dari uraian fungsi sertifikat diatas terlihat begitu pentingnya sertifikat bagi pemilik tanah mengingat fungsi sertifikat sebagai jaminan bagi pemilik tanah untuk menjaminkan sertifikatnya apabila ingin mendapatkan modal bagi usahanya. Bagi ahli waris juga dapat terjamin haknya sebagai ahli waris yang berhak atas tanahnya sehingga tidak ada gugatan atas dirinya terhadap kepemilikan tanahnya. Mengingat pentingnya fungsi dari sertifikat diharapkan agar masyarakat untuk mensertifikatkan tanahnya karena dapat menjamin haknya atas tanah secara hukum dan tanah yang dimilikinya.

2.4.3 Jenis-jenis Sertifikat Tanah

Seperti yang telah diuraikan bahwa tanah memegang peranan penting bagi kehidupan manusia sehingga terdapat ketentuan yang mengatur hal-hal yang berkaitan dengan tanah. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi suatu tindakan atau perbuatan yang sewenang-wenangan dari pihak yang satu kepada pihak lainnya. Kesewenang-wenangan ini tentunya dapat menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak.

Mengingat pentingnya peranan tanah bagi kehidupan manusia, hak kepemilikan atas tanah bersifat mutlak sehingga hal ini secara tidak langsung meniadakan kemungkinan hak milik atas suatu tanah diganggu gugat oleh pihak lainnya yang tidak memilki kepentingan atas tanah tersebut. Menurut Sembiring (2010 : 5), hak atas tanah dapat diperoleh berdasarkan transaksi, perbuatan hukum

atau ketentuan perundang-undangan. Perolehan hak tersebut dapat dibuktikan melalui sertifikat tanah. Berikut beberapa sertifikat hak atas tanah, yaitu:

1. Hak Milik (HM)

Hak milik merupakan hak terkuat atas suatu tanah, dalam arti hak ini bersifat mutlak dan tidak dapat diganggu gugat oleh pihak lainnya. Definisi berdasarkan Pasal 20 ayat (1) UUPA “Hak milik adalah hak turun temurun, terkuat dan terpenuh yang dapat dipunyai orang-orang atas tanah dengan mengingat pertaturan ketentuan dalam pasal 6”.

Kata-kata “terkuat dan terpenuh” itu dimaksud untuk membedakannya dengan hak guna usaha, hak guna bangunan, hak pakai dan lainnya yaitu untuk menunjukkan bahwa diantara hak-hak atas tanah yang dimiliki orang, hak miliklah yang mempunyai kekuatan hukum paling kuat dan penuh. Hak milik memiliki fungsi ekonomi, yaitu dapat dijadikan sebagai jaminan utang dengan dibebani tanggungan sebagaimana diatur dalam pasal 25 UUPA.

Dalam UUPA pasal 21 ayat (1) dan ayat (2), diatur mengenai pembatasan-pembatasan terhadap kepemilikan atas tanah. Pasal tersebut menjelaskan bahwa yang berhak atas hak milik adalah warga negara Indonesia dan badan-badan hukum yang ditetapkan oleh pemerintah dan memenuhi syarat-syarat dapat mempunyai hak milik. Sementara itu, orang-orang wajib melepaskan hak milik atas tanah menurut Pasal 21 ayat (3) dan (4) UUPA, sebagai berikut :

- a. Warga negara asing
- b. Warga negara Indonesia yang mempunyai hak milik dan setelah berlakunya UUPA ini kehilangan kewarganegaraannya
- c. Seseorang yang memiliki dua status kewarganegaraan

2. Hak Guna Usaha (HGU)

Hak guna usaha adalah tanah diserahkan kepemilikan kepada subjek atas tanah lain untuk jangka waktu tertentu dan jika jangka waktu tersebut telah tercapai, tanah tersebut harus diserahkan kembali kepada negara. Artinya kepemilikan hak atas tanah pada hak guna usaha bersifat sementara.

Ketentuan hukum mengenai hak guna usaha diatur dalam Pasal 28 UUPA yang menetapkan sebagai berikut :

- a. Hak guna usaha merupakan hak untuk mengusahakan tanah yang dikuasai negara dalam jangka waktu sebagaimana tersebut dalam pasal 29 UUPA, guna perusahaan pertanian, perikanan, atau peternakan.
- b. Hak guna usaha diberikan atas tanah yang luasnya paling sedikit 5 hektare dengan ketentuan bahwa jika luasnya 25 hektare atau lebih, harus memakai investasi modal yang layak dan teknik perusahaan yang baik sesuai dengan perkembangan zaman.
- c. Hak guna usaha dapat berlai dan dialihkan kepada pihak lain.

3. Hak Guna Bangunan (HGB)

Hak guna bangunan adalah hak untuk mendirikan dan mempunyai bangunan di atas sebidang tanah dan tanah tersebut bukan kepunyaan dari pemilik bangunan dan jangka waktu kepemilikannya paling lama 30 tahun dan dapat diperpanjang untuk jangka waktu paling lama 20 tahun.

4. Hak Pakai (HP)

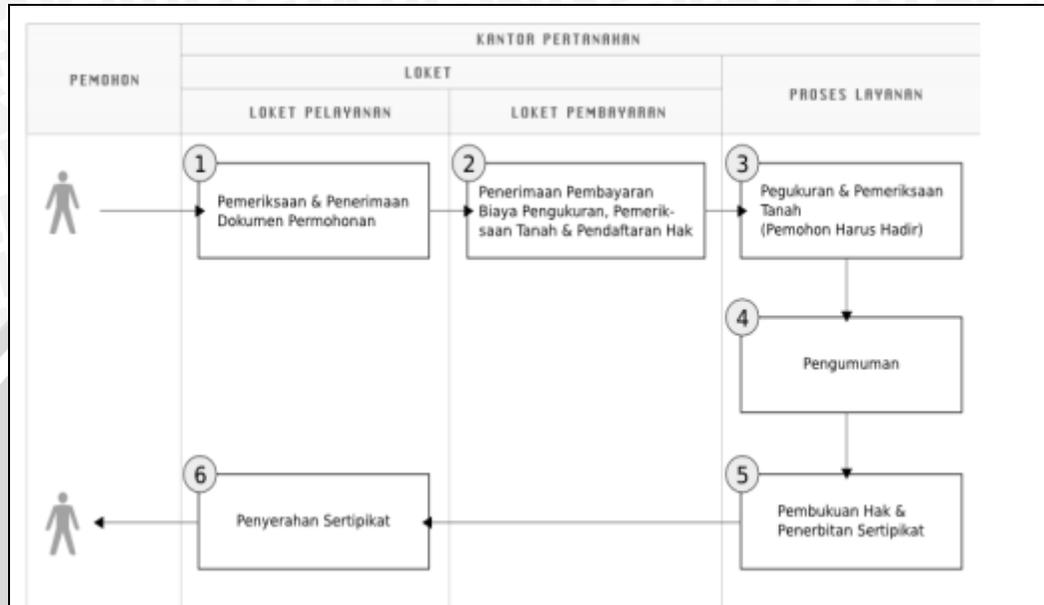
Hak pakai adalah hak untuk menggunakan atau memungut hasil dari tanah yang dikuasai langsung oleh negara atau sesuai dengan Pasal 41 ayat (1) UUPA yang mendefinisikan hak pakai yaitu

“hak untuk menggunakan dan/atau memungut hasil dari tanah yang dikuasai langsung oleh negara atau tanah milik orang lain yang memberi wewenang dan kewajiban yang ditentukan dalam keputusan pemberiannya oleh pejabat yang berwenang memberikannya atau dalam perjanjian dengan pemilik tanahnya, yang bukan perjanjian sewa-menyewa atau perjanjian pengolahan tanah, segala sesuatu asal tidak bertentangan dengan jiwa ketentuan undang-undang ini.”

2.4.4 Tata Cara Penerbitan Sertifikat Tanah

Suatu sertifikat tidak begitu saja diberikan kepada yang berhak. Untuk mendapatkan sertifikat harus dilakukan tahapan-tahapan proses pendaftaran tanah sebagai suatu proses yang diakhiri dengan terbitnya sertifikat yang bermanfaat bagi pemegang hak atas tanah, pihak yang berkepentingan dan bagi pemerintah dalam mendukung kebijakan pertanahan dan perpajakan. Berikut mekanisme penerbitan sertifikat hak atas tanah:

1. Proses konversi, pengakuan dan penegasan hak



Gambar 1 Alur konversi, pengakuan dan penegasan hak

Dalam Perkaban No. 1 Tahun 2010, diatur mengenai persyaratan yang harus dipenuhi oleh seorang pemohon untuk mendapatkan sertifikat tanah. Adapun persyaratannya, yaitu :

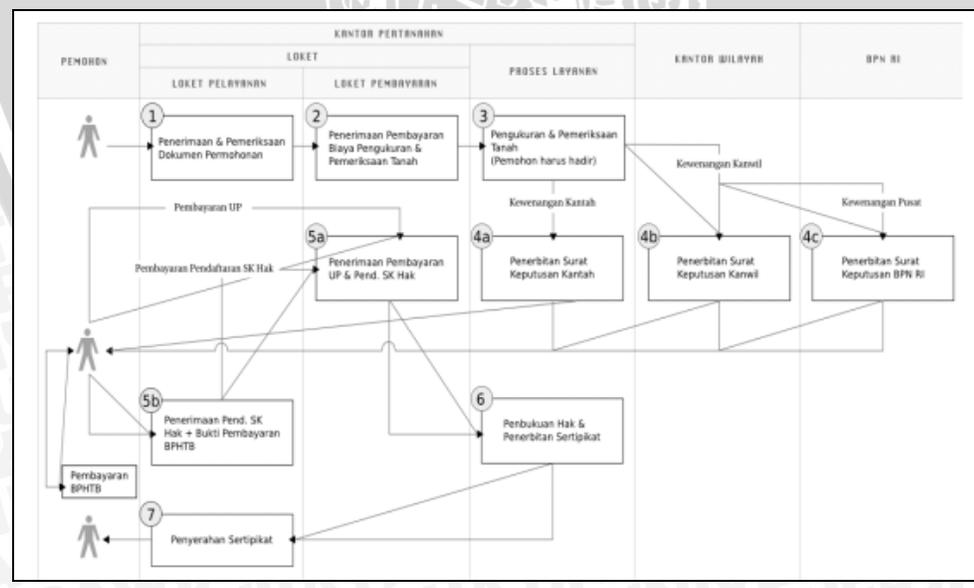
- a. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan (identitas diri, luas, letak dan penggunaan tanah yang dimohon, pernyataan tidak sengketa dan tanah dikuasai secara fisik)
- b. Surat kuasa apabila dikuasakan
- c. Fotocopy identitas (KTP dan KK) pemohon atau kuasa apabila dikuasakan
- d. Bukti kepemilikan tanah

- e. Fotocopy SPPT PBB tahun berjalan
- f. Melampirkan SPP/PPh sesuai dengan ketentuan

Adapun waktu yang diperlukan untuk mendapatkan sertifikat dengan layanan ini adalah 98 hari. Dan biaya yang dibebankan pada pemohon diatur dalam PP No. 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku di BPN.

2. Proses pemberian/pembaruan HM/HGB/HP/HPL

Walaupun persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon samadengan persyaratan dalam konversi, pengakuan dan penegasan hak. Namun, mekanisme penerbitan sertifikat dengan proses pemberian/pembaruan HM/HGB/HP/HPL terlihat sedikit rumit, sebagaimana dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 2 Alur proses pemberian/pembaruan HM/HGB/HP/HPL

3. Proses perubahan hak atas tanah dan tanggungan



Gambar 3 Alur perubahan hak atas tanah & tanggungan

Mekanisme penerbitan sertifikat atas perubahan hak atas tanah dan tanggungan memiliki alur yang sangat mudah. Segala jenis persyaratan dan biaya diatur dalam Perkaban No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan serta PP No. 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku di BPN.

2.5 Program PRONA (Proyek Operasi Nasional Agraria)

2.5.1 Pengertian PRONA

Fungsi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan di bidang pertanahan dalam rangka pemberian kepastian hak, Pemerintah telah membuat kebijakan percepatan pensertifikatan tanah melalui kegiatan sertifikat massal secara PRONA. Kebijakan ini dimaksudkan agar setiap masyarakat golongan ekonomi rendah dapat memiliki sertifikat hak atas tanah dengan biaya lebih murah, dalam rangka untuk memberikan jaminan kepastian hukum kepada para pemegang hak atas tanah. PRONA merupakan kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah dibidang

pertanahan dengan suatu subsidi di bidang pendaftaran tanah pada khususnya, yang berupa pensertifikatan massal dalam rangka membantu golongan ekonomi lemah.

PRONA adalah kebijakan nasional di bidang pertanahan untuk memberikan jaminan kepastian hukum bagi pemegang hak atas tanah dalam rangka meningkatkan maupun menunjang pelaksanaan *landreform* dan menyelesaikan sengketa-sengketa secara tuntas dengan biaya yang murah. Selain itu untuk memberdayakan organisasi dan sumber daya manusia. Pelaksanaan PRONA ini, merupakan usaha dari pemerintah untuk memberikan rangsangan dan partisipasi kepada pemegang hak atas tanah agar mau melaksanakan sertifikat hak atas tanahnya dan berusaha membantu menyelesaikan sengketa-sengketa tanah yang bersifat strategis dengan jalan memberikan kepada masyarakat tersebut fasilitas dan kemudahan serta pemberdayaan organisasi dan sumber daya manusia.

PRONA merupakan salah satu usaha untuk tercapainya Catur Tertib Pertanahan yang meliputi :

1. Tertib Hukum Pertanahan

Hukum Pertanahan bertujuan agar setiap tanah mempunyai sertipikat, sehingga tanah tersebut mempunyai kepastian hukum maupun hak yang kuat. Hal ini merupakan salah satu bukti bahwa peraturan hukum pertanahan sudah dilaksanakan dengan baik. Dengan adanya sertifikat tanah, diharapkan sengketa-sengketa tanah dapat dihindari.

2. Tertib Administrasi Pertanahan

Tertib Administrasi Pertanahan yang bertujuan untuk peningkatan mutu pelayanan kantor pertanahan kepada masyarakat dengan cara cepat, mudah dan biaya yang murah, yang diharapkan membawa manfaat bagi masyarakat khususnya masyarakat golongan ekonomi lemah.

3. Tertib Penggunaan Tanah

Tertib Penggunaan Tanah, hal ini sangat diperlukan untuk menumbuhkan adanya pemahaman tentang arti pentingnya penggunaan secara terencana agar diperoleh manfaat yang optimal, seimbang dan lestari, sebagaimana diatur dalam Undang-undang tentang Penataan Ruang (UU No. 24 Tahun 1992), karena masih banyak tanah-tanah yang belum diusahakan atau dimanfaatkan sesuai dengan peruntukannya, dan sebaliknya banyak terjadi penggunaan tanah tidak sesuai dengan perencanaan tata ruangnya.

4. Tertib Pemeliharaan tanah dan Lingkungan Hidup

Tertib pemeliharaan Tanah dan Lingkungan Hidup dimaksudkan sebagai upaya untuk mencegah kerusakan tanah dan pemeliharaan kesuburan tanah serta menjaga kelestarian sumber daya alam yang terkandung di atasnya dan di dalamnya. Dalam hubungan ini faktor pertumbuhan penduduk dan penyebarannya yang tidak merata, seringkali menyebabkan terjadinya pemusatan penduduk atau berlangsungnya urbanisasi yang melampaui batas kemampuan daya tampung satu wilayah dan mendorong terjadinya

penggunaan tanah tanpa memperhatikan kondisi tanah dan kelestarian lingkungan hidup.

2.5.2 Dasar Hukum PRONA

Adapun dasar hukum PRONA adalah :

1. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Ketentuan Pokok Agraria
2. Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 189 tahun 1981 tentang Proyek Operasi Nasional Agraria, yang berlaku mulai tanggal 15 Agustus 1981
3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.
4. Peraturan Menteri Agraria / kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah

2.5.3 Tujuan PRONA

Menurut buku petunjuk teknis pelaksanaan PRONA (BPN-RI, 2007) dijelaskan tujuan PRONA sebagai berikut

1. Memberikan rangsangan kepada masyarakat khususnya pemegang hak atas tanah, untuk bersedia membuat sertifikat atas hak yang dimilikinya tersebut.
2. Menumbuhkan kesadaran hukum masyarakat dalam bidang pertanahan.
3. Membantu pemerintah dalam hal menciptakan suatu suasana kehidupan masyarakat yang aman dan tentram

4. Menumbuhkan partisipasi masyarakat, khususnya pemilik tanah dalam menciptakan stabilitas politik serta pembangunan dibidang ekonomi.
5. Menumbuhkan rasa kebersamaan dalam menyelesaikan sengketa pertanahan.
6. Memberikan kepastian hukum pada pemegang hak atas tanah
7. Membiasakan masyarakat pemegang hak atas tanah untuk memiliki alat bukti yang otentik atas haknya tersebut.

Biaya PRONA ditetapkan dalam Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 594 Tahun 1982 tanggal 26 November adalah sebagai berikut :

1. Untuk golongan ekonomi lemah, biaya operasionalnya diberi subsidi dengan anggaran Pemerintah Pusat melalui APBN dan melalui Pemerintah Daerah melalui waktu yang telah ditetapkan.
2. Untuk golongan mampu biaya operasionalnya dibebankan kepada swadaya para anggota masyarakat yang akan menerima sertifikat.

PRONA merupakan proyek pensertifikatan tanah secara massal yang memperoleh dukungan dana atau subsidi dari Pemerintah melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang dibebankan kepada Badan Pertanahan Nasional. Pensertifikatan tanah melalui PRONA ini memberikan banyak keuntungan dibanding dengan pensertifikatan yang diadakan atas keinginan sendiri. Keuntungan tersebut, antara lain, adanya subsidi dari pemerintah, sehingga pemohon sertifikat

mendapatkan keringanan biaya dan cepatnya proses penerbitan sertifikat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

2.5.4 Tahap-Tahap Pelaksanaan PRONA

Pada prinsipnya tahap-tahap pelaksanaan PRONA adalah sama dengan tahap-tahap pelaksanaan pendaftaran tanah sistematis. Prosedur / tahapan pendaftaran sistematis diatur dalam Pasal 46 sampai dengan Pasal 72 Peraturan Menteri Negara Agraria / Kepala BPN Nomor 3 Tahun 1997 tentang Peraturan Pelaksanaan Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, yang berlaku juga dalam tahap-tahap Pelaksanaan PRONA. Secara garis besar tahap-tahap pelaksanaan PRONA adalah sebagai berikut :

1. Penetapan Lokasi

Penetapan Lokasi adalah sebagai berikut :

- a. Menteri menetapkan lokasi pendaftaran tanah secara sistematis atas usul Kepala Kantor Wilayah
- b. Satuan lokasi pendaftaran tanah secara sistematis adalah seluruh atau sebagian wilayah suatu desa / kelurahan.
- c. Usul penetapan lokasi pendaftaran tanah secara sistematis sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) didasarkan atas rencana kerja Kantor Pertanahan dengan mengutamakan wilayah desa / kelurahan yang :

1. Sebagai wilayahnya sudah didaftar secara sistematis

2. Jumlah bidang tanah yang terdaftar relative kecil, yaitu berkisar sampai dengan 30% (tiga puluh persen) dari perkiraan jumlah bidang tanah yang ada.
3. Merupakan daerah pengembangan perkantoran yang tingkat pembangunannya tinggi.
4. Merupakan daerah pertanian yang produktif.
5. Tersedia titik-titik berangka dasar teknik nasional.

d. Pendaftaran tanah secara sistematis dibiayai dengan anggaran pemerintah pusat atau daerah atau secara swadaya oleh masyarakat dengan persetujuan Menteri.

2. Pembentukan Panitia PRONA dan Satuan Tugas (Satgas)

Pembentukan panitia PRONA dan satuan tugas, dalam pelaksanaan PRONA menggunakan ketentuan-ketentuan dalam pelaksanaan pendaftaran tanah secara sistematis. Pembentukan panitia ini merupakan bentuk dari Kantor Pertanahan dengan persetujuan Kepala Kantor.

3. Penyuluhan

Penyuluhan adalah sebagai berikut :

- a. Sebelum dimulai pelaksanaan PRONA, diadakan penyuluhan di wilayah atau bagian wilayah desa/kelurahan yang bersangkutan mengenai pendaftaran tanah secara sistematis oleh kantor pertanahan

dibantu panitia adjudikasi berkoordinasi dengan instansi yang terkait, yaitu:

1. Pemerintah kabupaten/kota
2. Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan
3. Kantor Kecamatan

b. Penyluhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan memberitahukan kepada pemegang hak atau kuasanya tau pihak lain yang berkepentingan bahwa didesa/kelurahan tersebut akan diselenggarakan pendaftaran tanah secara sistematis dan tujuan serta manfaat yang akan diperoleh dari hasil pendaftaran tanah secara sistematis dan tujuan akan diselenggarakan pendaftaran tanah secara sistematis dan tujuan serta manfaat yang akan diperoleh dari hasil pendaftaran tanah tersebut.

4. Pengumpulan data fisik

Pengumpulan data fisik, adalah sebagai berikut:

- a. Sebelum pelaksanaan pengukuran bidang-bidang tanah, terlebih dahulu dilakukan penetapan batas-batas bidang tanah dan pemasangan tanda-tanda batas sesuai dengan Pasal 19, 20, 21, 22 dan 23.

- b. Apabila pengukuran bidang-bidang tanah dilaksanakan oleh pegawai Badan Pertanahan Nasional, penetapan batas dilakukan oleh satgas pengukuran dan pemetaan atas nama ketua panitia adjudikasi.
- c. Apabila pengukuran bidang-bidang tanah dilaksanakan oleh pihak ketiga penetapan batas bidang tanah dilaksanakan oleh satgas pengumpul data yuridis atas nama panitia adjudikasi
- d. Penetapan batas bidang tanah dilakukan setelah dilakukan sesuai dengan jadwal yang disampaikan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (4).

5. Pengumpulan dan penelitian data yuridis

Pengumpulan data penelitian data yuridis difungsikan untuk keperluan penelitian data yuridis bidang-bidang tanah dikumpulkan alat-alat bukti mengenai kepemilikan atau penguasaan tanah, baik bukti tertulis maupun bukti tidak tertulis berupa keterangan saksi dan atau keterangan yang bersangkutan, yang ditunjukkan oleh pemegang hak atas tanah atau kuasanya atau pihak lain yang berkepentingan kepada panitia adjudikasi.

6. Pengumpulan data fisik dan pengesahan

Pengumpulan data fisik dan pengesahan, adalah sebagai berikut:

- a. Rekapitulasi data yuridis yang sudah dituangkan di dalam risalah penelitian data yuridis dan penetapan batas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62 yang mengenai bidang-bidang tanah yang sudah

dipetakan dalam peta bidang-bidang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 Pasal 31 dimaksudkan di dalam daftar data yuridis dan data fisik bidang tanah (daftar isian 201C), yang merupakan daftar isian yang dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1997.

- b. Untuk memberikan kesempatan bagi yang berkepentingan mengajukan keberatan mengenai data fisik dan data yuridis yang sudah dikumpulkan oleh Panitia A, maka daftar data yuridis dan data fisik bidang tanah (daftar isian 201C) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan peta bidang-bidang tanah diumumkan dengan menggunakan daftar isian 201B selama tiga puluh hari di kantor Panitia A dan kantor kepala desa/kelurahan.

7. Penegasan Konversi

Penegasan konversi, didasarkan berita acara penegasan data fisik dan data yuridis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 64 ayat (1) dilaksanakan kegiatan yaitu hak atas bidang tanah yang alat bukti tertulisnya lengkap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 ayat (2) dan yang alat bukti tertulisnya tidak lengkap.

8. Pembukuan Hak

Pembukuan hak, berdasarkan alat bukti sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1997 penegasan konversi dan

pengakuan hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 65 dan penetapan pemberian hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 66 hak-hak atas tanah, hak pengelolaan dan tanah wakaf yang bersangkutan dibukukan dalam buku tanah.

9. Penerbitan Sertifikat

Penerbitan sertifikat, adalah sebagaimana berikut:

- a. Untuk hak-hak atas tanah, hak pengelolaan dan tanah wakaf yang sudah didaftar dalam buku tanah dan memenuhi syarat untuk diberikan tanda buktinya menurut ketentuan dalam Pasal 31 Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1997 diterbitkan sertifikat.
- b. Data yuridis yang dicantumkan dalam sertifikat meliputi juga pembatasan-pembatasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 68 ayat (2).
- c. Dokumen alat bukti hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 ayat (2) yang menjadi dasar pembukuan docoret silang dengan tinta dengan tidak menyebabkan tidak terbacanya tulisan/tanda yang ada atau diberi keterangan berupa cap atau tulisan yang menyatakan bahwa dokumen itu sudah dipergunakan untuk pembukuan hak, sebelum disimpan sebagai warkah.

10. Penyerahan Hasil kegiatan

Penyerahan hasil kegiatan, adalah sebagai berikut:

a. Setekah berakhirnya penyelenggaraan pendaftaran tanah secara sistematis, Ketua Panitia A menyerahkan hasil kegiatannya kepada kepala kantor pertanahan yang berupa semua dokumen mengenai bidang-bidang tanah dilokasi pendaftaran tanah secara sistematis meliputi:

1. Peta pendaftaran
2. Daftar tanah
3. Surat ukur
4. Buku tanah
5. Daftar tanah
6. Sertifikat hak atas tanah yang belum diserahkan kepada pemegang hak
7. Daftar hak atas tanah
8. Warkah-warkah
9. Daftar isian lainnya.

b. Penyerahan hasil kegiatan sebagaimana pada ayat (1) dilaksanakan dengan berita acara serah terima

11. Laporan

Setelah tahap-tahap yang telah ditentukan oleh Peraturan Menteri Negara Agraria Nomor 3 tahun 1997 tersebut, maka tahap selanjutnya adalah penyusunan laporan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian merupakan sarana untuk menjawab suatu permasalahan secara ilmiah. Dalam melakukan suatu penelitian harus menggunakan metode yang sesuai dan berhubungan erat dengan pokok-pokok permasalahan yang diteliti, agar memperoleh data yang dikehendaki dan relevan dengan permasalahan yang hendak diteliti. Metode penelitian memegang peran yang sangat penting, karena dalam penelitian mulai dari penentuan fokus penelitian sampai dengan cara menganalisis data yang diperoleh.

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam skripsi ini adalah penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. (Kountur, 2004 : 105) memberikan pengertian mengenai penelitian deskriptif yaitu jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap obyek yang diteliti. Sedangkan ciri-ciri penelitian deskriptif, yaitu :

1. Berhubungan dengan keadaan yang terjadi saat itu
2. Menguraikan suatu *variable* saja atau beberapa *variable* namun di uraikan satu persatu
3. Variabel yang diteliti tidak di manipulasi. (Kountur, 2004: 105)

Sedangkan menurut Nazir (2003: 56), Menjelaskan metode deskriptif sebagai berikut:

“adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Metode deskriptif ini dapat dijalankan dengan melakukan survei di lokasi penelitian. Metode survei adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah.”

Sedangkan metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memenuhi fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks kasus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2006: 6). Sedangkan penelitian kualitatif menurut Sugiono (2005: 1) adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana penelitian sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan dari hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Pendekatan Kualitatif menurut Bogdan dan Taylor sebagaimana dikutip oleh Moleong (2004: 4) adalah “prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari orang-orang atau perilaku yang diamati.” Penelitian ini hanya menggambarkan “apa adanya” tentang suatu *variable*, gejala atau keadaan dan tidak bermaksud menguji hipotesis. Penelitian jenis ini hanya terbatas pada pengumpulan dan pengolahan data, namun juga menganalisis dan menginterpretasikan data. “Sedangkan tujuan pendekatan kualitatif adalah ingin membongkar atau membedah dasar-dasar

pengertian atau pemahaman berdasarkan alasan berfikir yang dapat diterima oleh akal sehat atau logika” (Suryono, 2002: 24). Pendekatan kualitatif dilakukan dengan metode pencatatan atas pengamatan fakta yang berhasil dilihat. Pendekatan dapat diartikan sebagai proses pencarian data untuk memahami masalah sosial yang didasari pada penelitian yang menyeluruh, dibentuk oleh kata-kata dan diperoleh dari situasi yang alamiah (Siswantoro, 2005: 55)

Pada penelitian ini, peneliti berusaha memberikan jawaban atau gambaran secara tepat dan jelas mengenai sifat-sifat / keadaan, situasi / perkembangan gejala dalam hubungan antara obyek penelitian dengan gejala kemasyarakatan lainnya. Untuk mendeskripsikan permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Jadi kesimpulan yang diambil tentang penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu penelitian dengan menggunakan gambaran atau fenomena yang dijadikan perhatian dalam usaha uraian sistematis, faktual, akurat dan jelas serta bias terkait dengan hubungan yang timbul antara gejala satu dengan gejala lainnya dalam masyarakat.

Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan supaya mengetahui dan mengungkap fakta tentang kualitas pelayanan sertifikasi tanah secara massal melalui Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) Berdasarkan Kep. Men. PAN No. 81 Tahun 1993 di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang

dan Desa Mulyoagung dalam bentuk penggambaran, penguraian dan penarikan kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan menjadi sebuah bentuk tulisan yang sistematis.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan suatu lingkup permulaan yang dijadikan sebagai wilayah pelaksanaan penelitian, sehingga peneliti akan memperoleh gambaran secara menyeluruh tentang situasi yang akan diteliti. Penetapan fokus penelitian sebagai pusat perhatian penelitian dimaksudkan sebagai batasan yang digunakan untuk mencegah terjadinya pembiasaan dalam mempersepikan dan membahas masalah yang diteliti.

Suatu penelitian yang dilakukan hendaknya mempunyai batasan-batasan, hal ini untuk lebih memfokuskan masalah yang diteliti serta mencegah agar penelitian tidak menyimpang dari pokok pembahasan penelitian. Menurut Moleong (2002: 237) bahwa penetapan fokus suatu penelitian memiliki 2 tujuan, yaitu:

“Pertama, penetapan fokus membatasi studi yang berarti bahwa dengan adanya fokus, penentuan tempat penilaian menjadi lebih banyak. Kedua, penentuan fokus secara efektif menetapkan kriteria inklusi eksklusif untuk menyaring informasi yang masuk. Jadi, fokus penelitian adalah mengumpulkan data yang akan diolah dan dianalisis dalam suatu penelitian.”

Berkaitan dengan hal tersebut, maka fokus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Proses pelayanan sertifikasi tanah secara massal melalui Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang.

2. Kualitas pelayanan sertifikasi tanah secara massal melalui Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) menurut Kep. Men. PAN No. 81 Tahun 1993 di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang.

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan dan kepastian
- c. Keamanan
- d. Keterbukaan
- e. Efisien
- f. Ekonomis
- g. Keadilan
- h. Bermutu

3. Faktor pendukung dan penghambat

- a. Faktor Pendukung
 1. Faktor Internal
 - a. Kemampuan Pegawai
 - b. Sarana dan Prasarana
 - c. Waktu Penyelesaian Sertifikat dalam Satu Tahun Anggaran
 2. Faktor Eksternal
 - a. Dukungan Masyarakat
- b. Faktor Penghambat

1. Faktor Internal
 - a. Keterbatasan Jumlah Tenaga Kerja Khususnya Bidang Pengukuran
 - b. Terbatasnya Fasilitas Akomodasi yang Tersedia
 - c. Anggaran PRONA
2. Faktor Eksternal
 - a. Lamanya Waktu Pengumpulan Data Yuridis

3.3 Lokasi dan Situs Penelitian

Penentuan lokasi dan situs penelitian merupakan suatu kegiatan yang sangat menentukan terhadap proses pengambilan data. Lokasi penelitian adalah letak di mana penelitian akan dilakukan, untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan. Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti akan melaksanakan penelitian, sehingga peneliti akan memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan tema, masalah serta fokus penelitian yang telah ditetapkan. Adapun lokasi penelitian yang akan dijadikan sebagai tempat untuk mengadakan penelitian adalah Kabupaten Malang.

Sedangkan yang dimaksud dengan situs penelitian adalah tempat dimana peneliti dapat menangkap keadaan yang sebenarnya dari obyek yang diteliti. Dalam penelitian ini yang dijadikan situs penelitian, yaitu:

- a. Kantor Pertanahan Kabupaten Malang
- b. Desa Mulyoagung Kec. Dau Kabupaten Malang

3.4 Jenis dan Sumber Data

Pengertian sumber data adalah orang atau benda yang dipilih sebagai narasumber (pihak yang diambil informasinya) untuk memperoleh data yang diperlukan. Data atau informasi yang dikumpulkan harus relevan, dalam artian harus berkaitan dengan persoalan yang dihadapi. Menurut (Arikunto, 1996: 114) sumber data adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Lebih lanjut Lonfland dalam (Moleong, 2007: 157) mengemukakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain sebagainya. Pada dasarnya ada 2 (dua) klasifikasi data, yaitu data primer dan data sekunder. Definisi keduanya adalah sebagai berikut:

1. Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti (responden). Oleh sebab itu data primer diperoleh langsung dari sumber asli dengan cara mengamati, mencatat dan wawancara langsung dengan pihak Kantor Pertanahan Kab. Malang, Kepala Desa Mulyoagung dan peserta PRONA. Dengan demikian, untuk menjadi informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini masih memerlukan pengolahan lebih lanjut. Data primer yang dibutuhkan antara lain kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan proses pelayanan pendaftaran secara massal melalui Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) dalam melihat kualitas pelayanan di kantor Pertanahan Kabupaten Malang.

2. Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian sumber-sumber yang sudah ada. Data ini biasanya diperoleh dan dipustakakan atau laporan terdahulu. Dengan kata lain data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) dan untuk menjadi informasi tidak memerlukan pengelolaan lebih lanjut. Sumber data sekunder yang digunakan adalah dari pakar, informasi, peristiwa, buku, dokumen, data dan internet. Sedangkan data sekunder yang dibutuhkan adalah :

- a. Gambaran umum Kantor Pertanahan Kabupaten Malang
- b. Data sumber daya manusia

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan bagi penelitian, peneliti melakukan teknik pengumpulan data, dimana teknik pengumpulandata yang peneliti gunakan di antaranya adalah:

1. Wawancara (*Interview*)

Teknik wawancara merupakan salah satu elemen penting dalam proses penelitian. Wawancara yang dilakukan dimaksudkan untuk memperoleh keterangan, pendirian, pendapat secara lisan dan seseornag dengan berbicara langsung (*face to face*) dengan orang tersebut maupun dapat juga dilaksanakan dengan memanfaatkan sarana komunikasi, seperti telepon. Wawancaa terstruktur adalah pewaeancara

menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan yang akan diajukan. Teknik ini digunakan agar data yang dapat diperoleh secara langsung dari pihak-pihak terkait dengan bahan yang diteliti.

Dalam Penelitian ini kegiatan wawancara dilakukan melalui kegiatan tanya jawab dengan menggunakan pedoman wawancara, dimana pedoman tersebut terlebih dahulu disusun agar relevan dengan permasalahan. Kegiatan wawancara tersebut dilakukan kepada Ibu Tinuk Hidayati, SH., Bapak H. Sumardi, Bapak Soebagio, Bapak Poernomo, Bapak Abdul Manan, Bapak Hadi, Bapak Suroto dan Ibu Nuryati

2. Pengamatan (*Observasi*)

Selain wawancara, teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah dengan melakukan pengamatan atau observasi. Pengertian Observasi menurut Kartini, Kartono “Observasi adalah studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan.” Dari pendapat diatas dikatakan bahwa obseravasi adalah pengamatan dan pencatatan terhadap suatu obyek untuk tujuan penelitian yang digunakan untuk mendapatkan gambaran mengenai daerah penelitian, sehingga dari observasi yang dilaksanakan diharapkan dapat mendukung terhadap penelitian yang dilakukan dan berguna dalam penentuan langkah-langkah penelitian selanjutnya.

Dalam penelitian ini hasil dari kegiatan observasi dicatat dalam bentuk kata-kata inti yang selanjutnya dikembangkan dalam bentuk laporan. Peneliti melakukan observasi melalui kegiatan pra riset dan riset pada Kantor Pertanahan Kabupaten Malang. Kegiatan pra Riset Dilakukan ketika menyusun proposal sedangkan kegiatan riset dilakukan ketika prosposal selesai diseminarkan. Kegiatan Riset dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang dan Desa Mulyoagung.

3. Dokumentasi (*Documentation*)

Guna melengkapi data yang diperoleh dan pengamatan wawancara, maka digunakanlah teknik dokumentasi, yaitu mencatat atau menyalin data-data yang ada dalam dokumen di lokasi penelitian, kemudian mempelajari dan menjalani dokumen-dokumen yang ada sesuai dengan masalah yang diteliti. Dengan teknik ini dapat terkumpul data yang tidak diperoleh dari narasumber, tetapi terdapat pada berbagai sumber lainnya, seperti buku, laporan-laporan, arsip-arsip, karya tulis. Dalam penelitian ini dokumen yang diteliti berupa Undang-undang, bahan laporan, statistik data, catatan dan arsip.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam rangka memperoleh atau mengumpulkan data dalam rangka memecahkan masalah dan mencapai tujuan penelitian. Untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan, peneliti harus datang sendiri ke lokasi penelitian untuk

memperoleh gambaran-gambaran yang sebenarnya dari obyek yang diteliti dan kemudian menganalisis data-data yang diperoleh. Menurut (Moleong, 2007: 168), kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif cukup rumit, karena ia sekaligus sebagai perencana, pelaksana, pengumpul data, analisis, penafsir data, dan pada akhirnya menjadi pelopor hasil penelitian.

Sehubungan dengan teknik pengumpulan data tersebut, maka instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sebagai alat dalam melakukan pengumpulan data antara lain :

1. Penelitian Sendiri

“Ciri khas penelitian kualitatif tidak dapat dipisahkan dari pengamatan yang ikut berperan serta. Namun peran penelitian yang menentukan keseluruhan skenarionya” (Moleong, 2006: 163).

2. Pedoman Wawancara (*Interview Guide*)

Dalam hal ini penulis menggunakan petunjuk umum wawancara dengan membuat kerangka dan garis besar hal-hal yang ditanyakan dalam proses wawancara. Tujuan digunakannya pedoman wawancara adalah agar wawancara yang dilakukan benar-benar memperoleh informasi yang dibutuhkan dan sesuai dengan topik penelitian yang telah ditetapkan.

3. Catatan Lapangan (*Filed Notes*)

Merupakan catatan penulis mengenai apa yang didengar, dilihat, dialami dan diperkirakan dalam rangka pengumpulan data dan refleksi terhadap data dalam penelitian kualitatif.

4. Dokumen

Dalam hal ini penulis menggunakan data primer dan data sekunder yang tentunya berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data ini dapat diperoleh dari berbagai dokumen yang mendukung dan hasil wawancara selama penelitian.

3.7 Pengujian Keabsahan Data

Studi kasus ini menggambarkan pendekatan kualitatif. Yin (2003) mengajukan empat kriteria keabsahan dan keajegan yang diperlukan dalam suatu penelitian kualitatif. Empat hal tersebut adalah sebagai berikut :

1. Keabsahan Konstruk (*Construct Validity*)

Keabsahan bentuk batasan dengan suatu kepastian bahwa yang berukuran benar-benar merupakan variable yang ingin ditukar. Keabsahan ini juga dapat dicapai dengan proses pengumpulan data yang tepat. Salah satu caranya adalah dengan proses triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Menurut Patton (dalam Sulistyani 1999) ada empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan untuk mencapai keabsahan, yaitu :

a. Triangulasi Data

Menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda. Dalam penelitian ini, data diambil dari berbagai narasumber yang berada dan dari wilayah yang berbeda pualaa, namun tentu saja masih dalam lingkup kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Malang.

b. Triangulasi Pengamatan

Adanya pengamat diluar penelitian yang turut memeriksa hasil pengumpulan data. Data penelitian ini, dosen pembimbing studi kasus bertindak sebagai pengamat (*expert judgement*) yang memeriksa masukan terhadap hasil pengumpulan data.

c. Triangulasi Teori

Penggunaan berbagai teori yang berlainan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan sudah memenuhi syarat. Pada penelitian ini berbagai teori telah dijelaskan pada Bab II untuk dipergunakan dan menguji terkumpulnya data tersebut.

d. Triangulasi Model

Penggunaan berbagai metode untuk penelitian suatu hal, seperti metode wawancara yang ditujukan dengan metode wawancara dan metode

observasi. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan metode wawancara yang ditunjang dengan metode observasi pada saat wawancara dilakukan. Beberapa metode tersebut peneliti gunakan untuk mendapatkan keabsahan data serta kemurnian data dari para pegawai.

2. Keabsahan Internal (*Internal Validity*)

Keabsahan Internal merupakan konsep yang mengacu pada seberapa jauh kesimpulan hasil penelitian menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Keabsahan ini dapat dicapai melalui proses analisis dan interpretasi yang tepat. Aktivitas dalam melakukan penelitian kualitatif akan selalu berubah dan tentunya akan mempengaruhi hasil penelitian tersebut. Walaupun telah dilakukan uji keabsahan internak, tetep ada kemungkinan munculnya kesimpulan lain yang berbeda.

3. Keabsahan Eksternal (*Eksternal Validity*)

Keabsahan eksternal mengacu pada seberapa jauh hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada kasus lain. Walaupun dalam penelitian kualitatif memiliki sifat tidak ada kesimpulan yang pasti, penelitian kualitatif tetapi dapat dikatakan memiliki keabsahan eksternal terhadap kasus-kasus lain selama kasus terserebut memiliki konteks yang sama.

4. Keajegan (*Reabilitas*)

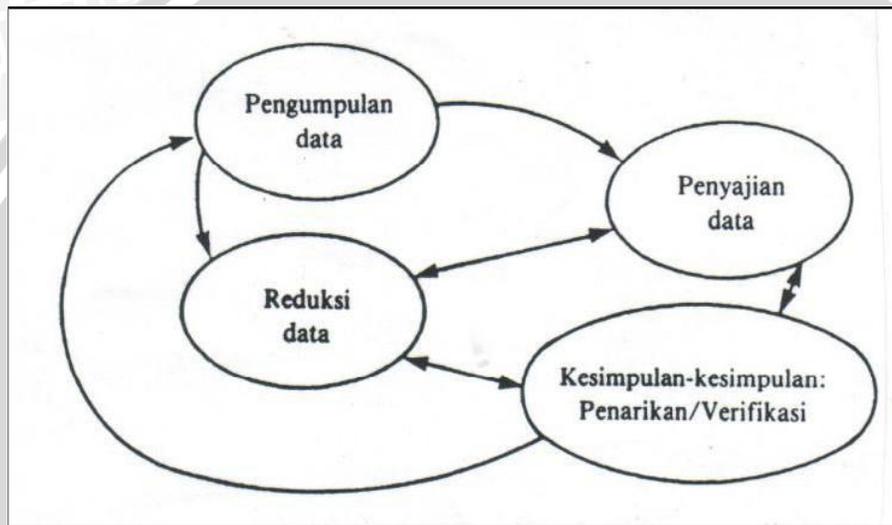
Keajegan merupakan konsep yang mangacu pada sebarapa jauh penelitian berikutnya akan mencapai hasil yang sama apabila mengulang penelitian yang sama sekali lagi. Dalam penelitian ini keajegan mengacu pada kemungkinan penelitian selanjutnya memperoleh hasil yang sama apabila penelitian dilakukan sekali lagi dengan subjek yang sama. Hal ini menunjukkan bahwa konsep keajegan penelitian kualitatif selain menekankan pada desain penelitian, juga pada cara pengumpulan data dan pengolahan data.

3.8 Analisis Data

Analisis data digunakan untuk mengolah data mentanh yang diperoleh dari kegiatan penelitian agar lebih bermakna dalam penyajiannya sehingga dapat memberikan alternatif pemecahan masalah dari penelitian yang dilakukan. Menurut (Moleong, 2007: 280) Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Analisis data kualitatif menurut Bogdan dan Biklen yang dikutip oleh (Moleong, 2007: 248), adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dangan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memusatkan apa yang ada diceritakan kepada orang lain.

Dalam penelitian ini data yang diperoleh akan dianalisis dan diinterpretasikan dimana data yang digunakan adalah analisis kualitatif yang menurut Miles dan Huberman diterjemahkan oleh (Rohidin, 1992: 16) bahwa analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan, yaitu:



Gambar 4 Analisis Model Interaktif

Sumber: Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2009: 247)

1. Reduksi data

Dari lokasi penelitian, data lapangan dituangkan dalam uraian laporan yang lengkap dan terinci. Data dan laporan lapangan kemudian dipilah-pilah hal yang pokok, difokuskan untuk dipilih yang terpenting kemudian dicari tema atau polanya (melalui proses penyuntingan, pemberian kode dan pentabelan).

Pada tahap ini setelah data dipilih kemudian disederhanakan, data yang tidak

diperlukan disortir agar memberi kemudiam dalam penampilan, penyajian, serta untuk menarik kesimpulan sementara.

2. Penyajian data

Penyajian data dimaksudkan agar lebih mempermudah bagi peneliti untuk dapat melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian. Hal ini merupakan pengorganisasian data kedalam suatu bentuk tertentu sehingga terlihat jelas sosoknya lebih utuh. Data-data tersebut kemudian dipilah-pilah dan disisikan untuk disortir menurut kelompoknya dan disusun sebagai kategori yang sejenis untuk ditampilkan agar selaras dengan permasalahan yang dihadapi, termasuk kesimpulan-kesimpulan sementara diperoleh pada waktu data direduksi

3. Penarikan kesimpulan / verifikasi

Pada penelitian kualitatif, verifikasi data dilakukan. Sejak pertama memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkannya, yaitu mencari pola tema, hubungan perasaan, penjelasan-penjelasan serta alur sebab-akibat dan kemudian dituangkan dalam bentuk kesimpulan.

Dalam analisis kualitatif, maka analisis data nantinya akan lebih banyak didominasi oleh kata-kata dan data yang berupa angka-angka. Meskipun demikian hal ini tidak

menutup kemungkinan dikumpulkannya tabel maupun gambar grafik untuk mengukur kelengkapan data.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian terhadap Kualitas Pendaftaran Tanah Secara Massal Melalui Proyek Operasi Nasional Agraria berlokasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang, Jl. Terusan Kawi No. 10 Malang, Jawa Timur. Kabupaten Malang adalah kabupaten di Provinsi Jawa Timur, Indonesia dengan luas wilayahnya 3.348 km² atau sama dengan 334.800 ha dan dengan jumlah penduduk 2.346.710 jiwa. Ibu kotanya saat ini berada di Kota Malang. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2008, Kota Kepanjen ditetapkan sebagai Ibukota Kabupaten Malang yang baru.

Kabupaten Daerah Tingkat II Malang terletak pada 112°17'10,90"-122°57'00,00" Bujur Timur (BT), dan 07°44'55,11"-08°26'35,45" Lintang Selatan (LS). Secara administrasi wilayah Kabupaten Malang berbatasan langsung dengan beberapa kabupaten, antara lain:

- | | |
|---------------|--|
| Sebelah Utara | : Kabupaten Jombang, Kabupaten Mojokerto, Kota Batu dan Kabupaten Pasuruan |
| Sebelah Timur | : Kabupaten Lumajang |
| Sebelah Barat | : Kabupaten Blitar dan Kabupaten Kediri |

Sebelah Selatan : Samudra Hindia

Kabupaten Malang terdiri atas 33 kecamatan, yang dibagi lagi menjadi sejumlah desa dan kelurahan. Pusat pemerintahan di Kecamatan Kepanjen. Pusat pemerintahan sebelumnya berada di Kota Malang. Kota Batu dahulu bagian dari Kabupaten Malang, sejak tahun 2001 memisahkan diri setelah ditetapkan menjadi Kota. Ibukota kecamatan yang cukup besar di Kabupaten Malang antara lain Lawang, Singosari, Dampit dan Kepanjen.

Kabupaten Malang adalah kabupaten terluas kedua di Jawa Timur setelah Kabupaten Banyuwangi. Sebagian besar wilayahnya berupa pegunungan. Bagian barat dan barat laut berupa pegunungan, dengan puncaknya Gunung Arjuno (3.339 m) dan Gunung Kawi (2.651 m). Dipegunungan ini terdapat mata air Sungai Brantas, sungai terpanjang di Jawa Timur. Bagian timur merupakan kompleks Pegunungan Bromo-Tengger-Semeru, dengan puncaknya Gunung Bromo (2.392 m) dan Gunung Semeru (3.676 m). Gunung Semeru adalah gunung tertinggi di Pulau Jawa. Kota Malang sendiri berada di cekungan antara kedua wilayah pegunungan tersebut. Bagian selatan berupa pegunungan dan dataran bergelombang. Dataran rendah di pesisir selatan cukup sempit dan sebagian besar pantainya berbukit. Sebagian besar wilayahnya merupakan pegunungan yang berhawa sejuk, Malang dikenal sebagai salah satu daerah tujuan wisata utama di Jawa Timur.

Kabupaten Malang memiliki potensi pertanian dengan iklim sejuk. Daerah utara dan timur banyak digunakan untuk perkebunan apel. Daerah pegunungan di

barat banyak ditanami sayuran dan menjadi salah satu penghasil sayuran utama di Jawa Timur. Daerah selatan banyak digunakan ditanami tebu dan hortikultura, seperti salak dan semangka. Selain perkebunan teh, Kabupaten Malang juga berpotensi untuk perkebunan kopi dan cokelat (daerah pegunungan Kec.Tirtoyudo). Hutan juga banyak terdapat di bagian selatan yang merupakan daerah pegunungan kapur.



Gambar 5 : Peta Kabupaten Malang
 Sumber: <http://desypranita.wordpress.com/>

Visi dari Kabupaten Malang adalah **Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Malang yang Mandiri, Agamis, Demokratis, Produktif, Maju, Aman, Tertib dan Berdaya Saing**. Sedangkan Misi dari Kabupaten Malang ini adalah:

- a. Mewujudkan pemahaman dan pengalaman nilai-nilai agama, adat-istiadat dan budaya.
- b. Mewujudkan pemerintahan *good governance* (tata kelola pemerintah yang baik), *clean government* (pemerintah yang bersih), berkeadilan dan demokratis.
- c. Mewujudkan supremasi hukum dan HAM
- d. Mewujudkan kondisi lingkungan yang aman tertib dan damai.
- e. Mewujudkan peningkatan ketersediaan dan kualitas infrastruktur.
- f. Mewujudkan sumber daya manusia yang produktif dan berdaya saing.
- g. Mewujudkan peningkatan pertumbuhan ekonomi yang berbasis pertanian dan perberdayaan masyarakat pedesaan.
- h. Mewujudkan peningkatan kualitas dan fungsi lingkungan hidup, serta pengelolaan sumberdaya alam yang berkelanjutan.

4.1.2 Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Malang

Badan Pertanahan Nasional adalah lembaga non departemen yang dibentuk pada tanggal 19 Juli 1998 berdasarkan Keputusan Presiden RI No. 26 tahun 1998. Badan ini merupakan peningkatan dari Direktorat Jendral Agraria Departemen.

Peningkatan statusnya didasarkan pada kenyataan bahwa tanah sudah tidak lagi merupakan masalah agraria yang selama ini lazimnya kita identifikasikan pertanahan, tanah setelah menjadi masalah lintas sektoral yang mempunyai dimensi pertanahan dan keamanan. Tugas yang demikian luas tersebut terlalu besar untuk ditangani suatu direktorat jenderal pada suatu departemen, diperlukan suatu badan yang lebih tinggi dibawah presiden agar dapat melaksanakan tugasnya dengan otoritas seimbang. Untuk itu dibentuk Badan Pertanahan Nasional dengan tugas membantu presiden dalam mengelola dan mengembangkan administrasi pertanahan, baik didasarkan UUPA maupun peraturan Perundang-undangan lainnya yang meliputi peraturan-peraturan penggunaan, penguasaan, pendaftaran tanah, pengurusan hak-hak atas tanah, pengukuran dan pendaftaran tanah, dan lain-lain yang berkaitan dengan masalah kebijaksanaan yang ditetapkan presiden.

Kanwil BPN dipimpin oleh seorang kepala, dimana dalam pelaksanaan tugasnya secara teknis operasional dikoordinasikan oleh gubernur selaku kepala wilayah, dan teknis administrasi dibawah kepala BPN. Di setiap tingkat 1 terdapat Kantor Pertanahan yang dipimpin oleh seorang kepala, Kantor Pertanahan adalah instansi vertikal Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten/Kota yang berada di

bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui Kepala Kanwil BPN.

Dengan keputusan presiden No. 26 tahun 1998, terjadi penyesuaian penamaan kantor dan pejabat sebagai berikut:

a. Penamaan Kantor

1. Ditingkat Pusat

Semula : Direktorat Jendral

Sekarang : Badan Pertanahan Nasional

2. Ditingkat Provinsi

Semula : Direktorat Agraria Provinsi Jawa Timur

Sekarang : Kantor Wilayah BPN Jawa Timur

3. Ditingkat Kabupaten/Kotamadya

Semula : Kantor Agraria Kabupaten/Kotamadya

Sekarang : Kantor Pertanahan Kabupaten/Kotamadya

b. Penamaan Pejabat

1. Ditingkat Pusat

Semual : Direktur Jenderal Agraria

Sekarang : Kepala Badan Pertanahan Nasional

2. Ditingkat Provinsi

Semula : Kepala Jenderal Agraria

Sekarang : Kepala Kanwil Jawa Timur

3. Ditingkat Kabupaten/Kotamadya

Semula : Kepala Kantor Agraria Kabupaten/Kotamadya

Sekarang : Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten/Kotamadya

Sebagai lembaga pemerintah yang bertugas untuk mengelola pertanahan BPN memiliki tugas sebagai berikut (Peraturan Kepala BPN-RI No. 3/2006):

- a. Perumusan kebijakan nasional di bidang pertanahan
- b. Perumusan kebijakan teknis di bidang pertanahan
- c. Koordinasi kebijakan, perencanaan dan program di bidang pertanahan
- d. Pembinaan dan pelayanan administrasi umum di bidang pertanahan
- e. Penyelenggaraan dan pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan di bidang pertanahan.
- f. Pelaksanaan pendaftaran tanag dalam rangka menjamin kepastian hukum.
- g. Pengukuran dan penetapan hak-hak atas tanah.
- h. Pelaksanaan penatagunaan tanah, reformasi agraria dan penataan wilayah-wilayah khusus.
- i. Penyiapan administrasi atas tanah yang dikuasi dan/atau milik negara/daerah bekerja sama dengan Departemen Keuangan.
- j. Pengawasan dan pengendalian penguasaan pemilikan tanah.
- k. Kerjasama dengan lembaga-lembaga lain.
- l. Penyelenggaraan dan pelaksanaan kebijakan, perencanaan dan program di bidang pertanahan.

- m. Pemberdayaan masyarakat di bidang pertanahan.
- n. Pengkajian dan penanganan masalah, sengketa, perkara dan konflik di bidang pertanahan.
- o. Pengkajian dan pengembangan hukum pertanahan.
- p. Penelitian dan pengembangan dibidang pertanahan.
- q. Pendidikan, latihan dan pengembangan sumber daya manusia di bidang pertanahan
- r. Pengelolaan data dan informasi di bidang pertanahan.
- s. Pembinaan fungsional lembaga-lembaga yang berkaitan dengan bidang pertanahan.
- t. Pembatalan dan penghentian hubungan hukum antara orang, dan/atau badan hukum dengan tanah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- u. Fungsi lain di bidang pertanahan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kantor Pertanahan mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan rencana, program dan penganggaran dalam rangka pelaksanaan tugas pertanahan.
- b. Pelayanan, perijinan dan rekomendasi di bidang pertanahan

- c. Pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan dasar, pengukuran dan pemetaan bidang, pendukung tanah, pemetaan tematik dan survei potensi tanah
- d. Pelaksanaan penatagunaan tanah, landreform, konsolidasi tanah dan penataan pertanahan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu.
- e. Pengusulan dan pelaksanaan penetapan hak tanah, pendaftaran hak tanah pemeliharaan data pertanahan dan administrasi tanah aset pemerintah
- f. Pelaksanaan pengendalian pertanahan, pengelolaan tanah negara, tanah terlantar dan tanah kritis, peningkatan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat
- g. Penanganan konflik, sengketa dan perkara pertanahan
- h. Pengkoordinasian pemangku kepentingan pengguna tanah
- i. Pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS)
- j. Pemberian penerangan dan informasi pertanahan kepada masyarakat, pemerintah dan swasta
- k. Pengkoordinasian penelitian dan pengembangan
- l. Pengkoordinasian pengembangan sumberdaya manusia pertanahan
- m. Pelaksanaan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, perundang-undangan serta pelayanan pertanahan.

a. Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kabupaten Malang

Visi dari Kantor Pertanahan Kabupaten Malang adalah menjadi lembaga yang mampu mewujudkan tanah dan pertanahan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat, serta keadilan dan keberlanjutan sistem kemasyarakatan kebangsaan dan kenegaraan Republik Indonesia.

Sedangkan Misi Kantor Peratanahan adalah mengembangkan dan menyelenggarakan politik dan kebijakan pertanahan untuk:

1. Peningkatan kesejahteraan rakyat, penciptaan sumber-sumber baru kemakmuran rakyat, pengurangan kemiskinan dan kesenjangan pendapatan, serta pemantapan ketahanan pangan
2. Peningkatan tatanan keidupan bersama yang lebih berkeadilan dan bermartabat dalam kaitannya dengan penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah (P4T).
3. Perwujudan tatanan kehidupan bersama yang harmonis dengan mengatasi berbagai sengketa, konflik dan perkara pertanahan di seluruh tanah air dan penataan perangkat hukum dan sistem pengelolaan pertanahan sehingga tidak melahirkan sengketa, konflik dan perkara di kemudian hari
4. Keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Indonesia dengan memberikan akses seluas-luasnya pada generasi yang akan datang terhadap tanah sebagai sumber kesejahteraan masyarakat.

5. Menguatkan lembaga pertanahan sesuai dengan jiwa, semangat, prinsip dan aturan yang tertuang dalam UUPA dan aspirasi rakyat secara luas.

b. Strategi dan faktor-faktor yang mendukung Visi dan Misi Organisasi

Untuk mencapai terwujudnya sasaran catur tertib pertanahan maka Kantor Pertanaha telah melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagaimana diatur dalam Keputusan Kepala BPN No. 6 Tahun 1993 tanggal 10-5-1993 tentang uraian tugas Sub Bagian dan Seksi pada Kanwil BPN di Propinsi dan uraian tugas Sub Bagian, Seksi dan Urusan serta Sub Seksi pada Kantor Pertanahan di Kabupate/Kotamadya.

Dengan memperhatikan tugas pokok dan fungsi serta visi dan misi di atas, maka sasaran startegi yang dilaksanakan Kantor Pertanahan Kabupaten Malang, sebagaimana tertuang dalam empat prinsip BPN RI, yaitu:

1. Pertanahan berkontribusi secara nyata untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, penciptaan sumber-sumber baru kemakmuran rakyat, pengurangan kemiskinan dan kesenjangan pendapatan, serta peningkatan ketahanan panagn (*Prosperity*)
2. Pertanahan berkontribusi secara nyata dalam peningkatan tatanan kehidupan bersama yang lebih baik, berkeadilan dan bermartabat dalam kaitannta dengan penguasaan, pemilikan, pengangguran dan pemanfaatan tanah / P4T (*Equity*).

3. Peratanahan berkontribusi secara nyata untuk mewujudkan tatanan kehidupan bersama yang harmonis dengan mengatasi berbagai sengketa, konflik dan perkara pertanahan di seluruh tanah air serta melakukan penataan perangkat hukum dan sistem pengelolaan pertanahan sehingga tidak melahirkan sengketa, konflik dan perkara di kemudian hari (*social Welfare*)
4. Pertanahan berkontribusi secara nyata bagi terciptanya keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Indonesia dengan memberikan akses seluas-luasnya pada generasi yang akan datang terhadap tanah sebagai sumber kesejahteraan masyarakat (*sustainability*).

c. Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Malang

Susunan organisasi Kantor Pertanahan ditetapkan pada Peraturan Kepala BPN RI No. 4 Tahun 2006. Struktur ini merupakan struktur organisasi Kantor Pertanahan yang menjadi ujung tombak pelayanan pertanahan di BPN RI di Kabupaten/Kota

Struktur Organisasi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Malang terdiri dari:

- a. Sub Bagian Tata Usaha

Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif kepada semua satuan organisasi Kantor Pertanahan, serta menyiapkan bahwa evaluasi

kegiatan, penyusunan program dan peraturan perundang-undangan. Subbagian Tata

Usaha terdiri dari:

1. Urusan Perencanaan dan Keuangan

Mempunyai tugas menyiapkan penyusunan rencana, program dan anggaran serta laporan akuntabilitas kinerja pemerintah, keuangan dan penyiapan bahan evaluasi

2. Urusan Umum dan Kepegawaian

Mempunyai tugas melakukakn urusan surat menyurat, kepegawaian, perlengkapan, rumah tangga, sarana dan prasarana, koordinasi pelayanan pertanahan serta pengelolaan data dan informasi.

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Subbagian Tata

Usaha mempunyai fungsi:

1. Pengelolaan data dan informasi
2. Penyusunan rencana, program dan anggaran serta laporan akuntabilitas kinerja pemerintah
3. Pelaksanaan urusan kepegawaian
4. Pelaksanaan urusan keuangan dan anggaran
5. Pelaksanaan urusan tata usaha, rumah tangga, sarana dan prasarana
6. Penyiapan nahan evaluasi kegiatan dan penyusunan program
7. Koordinasi pelayanan pertanahan.

- b. Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan

Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan mempunyai tugas melakukan kerangka dasar, pengukuran batas kawasan/wilayah, pemetaan tematik dan survei potensi tanah, penyimpanan pembinaan surveyor berlisensi dan pejabat penilai tanah.

Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan terdiri dari:

1. Subseksi Pengukuran dan Pemetaan

Mempunyai tugas menyiapkan perapatan kerangka dasar orde 4, penetapan batas bidang tanah dan pengukuran bidang tanah, batas kawasan/wilayah, kerjasama teknis surveyor berlisensi pembinaan surveyor berlisensi dan memelihara peta pendaftaran, daftar tanah, peta bidang tanah, surat ukur, gambar ukur dan daftar-daftar lainnya di bidang pengukuran.

2. Subseksi Tematik dan Potensi Tanah

Mempunyai tugas menyiapkan survei, pemetaan, pemeliharaan dan pengembangan pemetaan tematik, survei potensi tanah, pemeliharaan peralatan teknis komputerasi dan pembinaan pejabat penilai tanah.

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan mempunyai fungsi:

1. Pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan bidang tanah, ruang dan perairan; perapatan kerangka dasar, pengukuran batas kawasan/wilayah, pemetaan tematik dan survei potensi tanah, pembinaan surveyor berlisensi;
2. Perapatan kerangka dasar orde 4 dan pengukuran batas kawasan/wilayah
3. Pengukuran, pemetaan, pembukuan bidang tanah, ruang dan perairan

4. Survei, pemetaan, pemeliharaan dan pengembangan pemetaan tematik dan potensi tanah
5. Pelaksanaan kerjasama teknis surveyour berlisensi dan pejabat penilai tanah.
6. Pemeliharaan peralatan teknis.

c. Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah

Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah mempunyai tugas menyiapkan bahan dan melakukan penetapan hak dalam rangka pemberian, perpanjangan dan pembaruan hak tanah, pengadaan tanah, perijinan, pendataan dan penerbitan bekas tanah hak, pendaftaran, peralihan, pembebanan hak atas tanah serta pembinaan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT). Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah terdiri dari:

1. Subseksi Penetapan Hak Tanah

Bertugas menyiapkan pelaksanaan pemeriksaan, sarana dan pertimbangan mengenai penetapan Hak Milik, Hak Guna Bangunan dan Hak Pakai, perpanjangan jangka waktu, pembaharuan hak, perijinan, peralihan hak atas tanah, penetapan dan rekomendasi perpanjangan jangka waktu pembayaran uang pemasukan dan atau pendaftaran hak tanah perorangan.

2. Subseksi Pengukuran Tanah Pemerintah

Bertugas menyiapkan pelaksanaan pemeriksaan, sarana dan pertimbangan mengenai penetapan hak milik dan hak pakai, Hak Guna Bangunan dan hak pengelolaan bagi instansi pemerintah, badan hukum pemerintah, perpanjangan

jangka waktu, pembaharuan hak, perijinan, pemeliharaan hak atas tanah; rekomendasi pelepasan dan tukar menukar tanah pemerintah.

3. Subseksi Pendaftaran Hak

Bertugas menyiapkan pelaksanaan pendaftaran hak atas tanah, pengakuan dan penegasan konversi hak hak lain, hak milik atas satuan rumah susun, tanah hak pengelolaan, tanah wakaf, data yuridis lainnya, data fisik bidang tanah, komputerisasi pelayanan pertanahan serta memelihara daftar buku tanah, daftar nama, daftar hak atas tanah dan warkah serta daftar lainnya di bidang pendaftaran tanah.

4. Subseksi Peralihan, Pembebanan Hak dan Pejabat Pembuat Akta Tanah

Bertugas menyiapkan pelaksanaan pendaftaran, peralihan, pembebanan hak atas hak tanah, pembebanan hak tanggungan dan bimbingan PPAT serta sarana daftar isian di bidang pendaftaran tanah.

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah mempunyai fungsi:

1. Pelaksanaan pengaturan dan penetapan di bidang hak tanah
2. Penyiapan rekomendasi pelepasan, penaksiran harga dan tukar-menukar, sarana dan pertimbangan serta melakukan kegiatan perijinan, sarana dan pertimbangan usulan penetapan hak pengelolaan tanah,
3. Penyiapan lahan dan pelaksanaan pemberian rekomendasi perpanjanagn jangka waktu pembayaran uang pemasukan dan atau pendaftaran hak

4. Pengadministrasian atas tanah yang dikuasai dan/atau milik negara, daerah bekerjasama dengan pemerintah, termasuk tanah badan hukum pemerintah,
5. Pendataan dan penerbitan tanah bekas tanah hak
6. Pelaksanaan pendaftaran hak dan komputerisasi pelayanan pertanahan
7. Pelaksanaan penegasan dan pengakuan hak
8. Pelaksanaan peralihan, pembebanan hak atas tanah dan pembinaan PPAT

d. Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan

Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan mempunyai tugas menyiapkan bahan dan melakukan penatagunaan tanah, *landreform* konsolidasi tanah, penataan pertanahan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu lainnya.

Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan Terdiri dari:

1. Subseksi Penatagunaan Tanah dan Kawasan Tertentu

Bertugas menyiapkan bahan penyusunan rencana persediaan, peruntukan, pemeliharaan dan penggunaan tanah, rencana penataan kawasan, pelaksanaan koordinasi, *monitoring* dan evaluasi pemeliharaan tanah, perubahan penggunaan dan pemanfaatan tanah pada setiap fungsi kawasan/*zoning*, penerbitan pertimbangan teknis penatagunaan tanah, penerbitan ijin perubahan penggunaan dan pemanfaatan tanah, serta melaksanakan pengumpulan dan pengolahan dan pemeliharaan data tekstuan dan spasial.

2. Subseksi *Landreform* dan Konsolidasi Tanah

Bertugas menyiapkan bahan usulan penetapan/penegasan tanah menjadi obyek *landreform*, penguasaan tanah-tanah obyek *landreform*, pemberian ijin peralihan hak atas tanah dan ijin redistribusi tanah luasan tertentu, usulan penerbitan surat keputusan redistribusi tanah dan pengeluaran tanah dari obyek *landreform*, *monitoring* dan evaluasi redistribusi tanah, ganti kerugian, pemanfaatan tanah bersama dan penerbitan administrasi *landreform* serta fasilitas bantuan keuangan/permodalan, teknis dan pemasaran; usulan penegasan obyek penataan tanah bersama untuk peremajaan pemukiman kumuh, daerah bencana dan daerah bekas konflik serta pemukiman kembali, penyediaan tanah dan pengelolaan sumbangan tanah untuk pembangunan, pengembanan tekni dan metode, promosi dan sosialisasi, pengorganisasian dan pembimbingan masyarakat, kerjasama dan fasilitas, pengelolaan basis data dan informasi, *monitoring* dan evaluasi serta koordinasi pelaksanaan konsolidasi tanah.

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan mempunyai fungsi:

1. Pelaksanaan penatagunaan tanah, *landreform*, konsolidasi tanah dan penataan pertanahan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu lainnya, penetapan kriteria kesesuaian penggunaan dan pemanfaatan tanah serta penguasaan dan pemilika tanah dalam rangka perwujudan fungsi

kawasan/zoning, penyesuaian penggunaan dan pemanfaatan tanah, penerbitan ijin perubahan penggunaan tanah, penataan tanah bersama untuk permukiman kota, daerah bencana dan daerah bekas konflik serta pemukiman kembali

2. Penyusunan rencana persediaan, peruntukan, penggunaan dan pemeliharaan tanah, neraca penatagunaan tanah kabupaten/kota dan kawasan lainnya.
3. Pemeliharaan basis data penatagunaan tanah kabupaten/kota dan kawasan
4. Pemantauan dan evaluasi pemeliharaan tanah, perubahan penggunaan dan pemanfaatan tanah pada setiap fungsi kawasa/zoning dan redistribusi tanah, pelaksanaan konsolidasi tanah, pemberian tanah obyek *landreform* dan pemanfaatan tanah bersama serta penerbitan administrasi *landreform*.
5. Pengusulan penetapan/penegasan tanah menjadi obyek *landreform*
6. Pengambilalihan dan/atau penerimaan penyerahan tanah-tanah yang terkena ketentuan *landreform*
7. Penguasaan tanah-tanah obyek *landreform*
8. Pemberian ijin peralihan hak atas tanah pertanian dan ijin redistribusi tanah dengan luasan tertentu
9. Penyiapan usulan penetapan surat keputusan redistribusi tanah dan pengeluaran tanah dari obyek *landreform*
10. Penyiapan usulan ganti kerugian tanah obyek *landreform* dan penegasan obyek konsolidasi tanah
11. Penyediaan tanah untuk pembangunan

12. Pengelolaan sumbangan tanah untuk pembangunan

13. Pengumpulan, pengolahan, penyajian dan dokumentasi data *landreform*

e. Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan

Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan mempunyai tugas menyiapkan bahan dan melakukan kegiatan pengendalian pertanahan, pengelolaan tanah negara, tanah terlantar dan tanah kritis serta pemberdayaan masyarakat. Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan terdiri dari:

1. Subseksi Pengendalian dan Pertanahan

Bertugas menyiapkan pengelolaan basis data dan melakukan intervensi dan identifikasi, penyusunan saran tindak dan langkah penanganan, serta menyiapkan bahan koordinasi usulan penertiban dan pendayagunaan dalam rangka penegakan hak dan kewajiban pemegang hak atas tanah, pemantauan, evaluasi, harmonisasi dan pensinergian kebijakan dan program pertanahan dan sektoral dalam pengelolaan tanah negara, penanganan tanah terlantar dan tanah kritis

2. Subseksi Pemberdayaan Masyarakat

Bertugas menyiapkan bahan inventarisasi potensi, asistensi, fasilitasi dalam rangka penguatan penguasaan dan melaksanakan pembinaan partisipasi masyarakat, lembaga masyarakat, mitra kerja teknis dalam pengelolaan pertanahan, serta melakukan kerjasama pemberdayaan

dengan pemerintah kabupaten/kota, lembaga keuangan dan dunia usaha, serta bimbingan dan pelaksanaan kerjasama pemberdayaan.

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksudkan diatas, Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan mempunyai fungsi;

1. Pelaksanaan pengendalian pertanahan, pengelolaan tanah negara, tanah terlantar dan tanah kritis serta pemberdayaan masyarakat,
2. Pelaksanaan inventarisasi dan identifikasi pemenuhan hak dan kewajiban pemegang hak atas tanah, pemantauan dan evaluasi penerapan kebijakan dan program pertanahan dan program sektoral, pengelolaan tanah negara, tanah terlantar dan tanah kritis
3. Pengkoordinasian dalam rangka menyiapkan rekomendasi, pembinaan, peringatan, harmonisasi dan pensinergian kebijakan dan program pertanahan dan sektoral dalam pengelolaan tanah negara, penanganan tanah terlantar dan tanah kritis,
4. Penyiapan saran tindak dan langkah-langkah penanganan serta usulan rekomendasi, pembinaan, peringatan, harmonisasi dan pensinergian kebijakan dan program pertanahan dan sektoral dalam pengelolaan tanah negara serta penanganan tanah terlantar dan tanah kritis.
5. Inventarisasi potensi masyarakat marjinal, asistensi dan pembentukan kelompok masyarakat, fasilitas dan peningkatan akses ke sumber produktif

6. Peningkatan partisipasi masyarakat, lembaga swadaya masyarakat dan mitra kerja teknis pertanahan dalam rangka pemberdayaan masyarakat,
7. Pemanfaatan tanah negara, tanah terlantar dan tanah kritis untuk pembangunan
8. Pengelolaan basis data hak atas tanah, tanah negara, tanah terlantar dan tanah kritis serta pemberdayaan masyarakat
9. Penyiapan usulan keputusan pembatalan dan penghentian hubungan hukum atas tanah terlantar.

f. Seksi Sengketa, Konflik dan Perkara

Seksi Sengketa, Konflik dan Perkara mempunyai tugas menyiapkan bahan dan melakukan kegiatan penanganan sengketa, konflik dan perkara pertanahan. Seksi Sengketa, Konflik dan Perkara terdiri dari:

1. Subseksi Sengketa dan Konflik Pertanahan

Subseksi Sengketa dan Konflik Pertanahan menyiapkan pengkajian hukum, sosial, budaya, ekonomi dan politik terhadap sengketa dan konflik pertanahan, usulan rekomendasi pembatalan dan penghentian hubungan hukum antara orang dan/atau badan hukum dengan tanah, pelaksanaan alternatif penyelesaian sengketa melalui mediasi, fasilitas dan koordinasi penanganan sengketa dan konflik.

2. Subseksi Perkara Pertanahan

Bertugas menyiapkan penanganan dan penyelesaian perkara, koordinasi penanganan perkara, usulan rekomendasi pembatalan dan penghentian hubungan hukum antara orang dan/atau badan hukum dengan tanah sebagai pelaksanaan putusan lembaga peradilan.

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Seksi Sengketa, Konflik dan Perkara mempunyai fungsi:

1. Pelaksanaan penanganan sengketa, konflik dan perkara pertanahan
2. Pengkajian masalah, sengketa dan konflik dan perkara pertanahan
3. Penyiapan bahan dan penanganan sengketa dan konflik pertanahan secara hukum dan non hukum, penanganan dan penyelesaian perkara, pelaksanaan alternatif penyelesaian sengketa dan konflik pertanahan melalui bentuk mediasi, fasilitasi dan lainnya, usulan dan rekomendasi pelaksanaan putusan-putusan lembaga peradilan serta usulan rekomendasi pembatalan dan penghentian hubungan hukum anatara orang dan/atau badan hukum dengan tanah,
4. Pengkoordinasian penanganan sengketa, konflik dan perkara pertanahan
5. Pelaporan penanganan dan penyelesaian konflik, sengketa dan perkara pertanahan

Dari struktur organisasi kantor pertanahan dapat dilihat bahwa semua deputi yang ada di kantah terwakili. Hal ini untuk mempermudah koordinasi masing-masing bidang dengan kantor pusat. Akan tetapi Pusdatin sebagai unit pengelola TIK di BPN

RI tidak terwakili dalam struktur organisasi kantor pertanahan. Saat ini tanggung jawab pengelolaan TIK di kantor pertanahan dilaksanakan oleh seorang administrator.

Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Malang terdapat 66 pegawai yang bertugas di bidang masing-masing. Jumlah pegawai dari masing-masing bidang tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1:

Jumlah Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Malang 2013

No.	Nama Bagian/Bidang	Jumlah Pegawai
1	Kepala Kantor Pertanahan	1
2	Sub Bagian Tata Usaha	18
3	Seksi Survey, Pengukuran dan Pemetaan	18
4	Seksi Hak Atas Tanah dan Pendaftaran Tanah	14
5	Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan	5
6	Seksi Pengendalian Pertanahan dan Pemberdayaan Masyarakat	5
7	Seksi Sengketa, Konflik dan Perkara	5
Total Keseluruhan Pegawai		66

Sumber: Arsip Kantor Pertanahan Kabupaten Malang

4.2 Data Fokus Penelitian

4.2.1 Proses Pelayanan Sertifikat Tanah Melalui PRONA

Adapun tahap-tahap Proses Sertifikat Tanah melalui PRONA di Kabupaten Malang adalah sebagai berikut:

1. Tahap Pendaftaran

- a. Sosialisasi kegiatan PRONA pada Kepala Desa / Perangkat Desa
- b. Pemasukan surat permohonan untuk menjadi lokasi PRONA
- c. Membuat daftar nama peserta PRONA sebagai target yang disepakati Kantor Pertanahan Kabupaten Malang
- d. Mengirim surat permohonan atau berkas-berkas (atas hak dan persyaratan-persyaratan ke Kantor Pertanahan Kabupaten Malang)
 1. KTP yang berlaku/surat keterangan domisili
 2. Pipil, surat jual beli, surat warisan, akta jual beli, akta tukar menukar, vanes akta/surat hibah dan lainnya (salah satunya harus ada)
 3. Surat pernyataan fisik bidang tanah (sporadik)
 4. Surat pernyataan penguasaan/pemilikan jumlah bidang tanah/luas penguasaan yang lebih dari 7,5 Ha tanah sawah atau 9 Ha tanah kering.
- e. Penyuluhan kepada masyarakat peserta PRONA oleh petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Malang.

2. Tahap Pelaksanaan

PRONA dilaksanakan melalui dua pendekatan prosedur pensertifikatan tanah pertama kali:

- a. Prosedur pendaftaran tanah secara sporadik, apabila letak tanah obyek PRONA tersebar dalam lokasi yang ditetapkan.
- b. Prosedur pendaftaran tanah secara sistematis (ajudikasi), apabila letak tanah obyek PRONA mengelompok (minimal 25 bidang tanah untuk lokasi PRONA di P. Jawa)

Pada dasarnya tahap pelaksanaan ini meliputi pengukuran, pemasangan tugu batas dan pemetaan, pemberian nomor identifikasi bidang (NIB), pengumpulan data yuridis, pengumuman.

- a. Pemasangan batas-batas tanah

Sebelum dilaksanakan pengukuran atas suatu bidang tanah, pemegang hak atas tanahnya harus memasang tanda batas pada titik-titik sudut batas serta harus ada penetapan batasnya terlebih dahulu. Satuan tugas kantor pertanahan kabupaten malang.

- b. Pengukuran dan pemetaan

1. Pengukuran dan pemetaan bidang tanah dilaksanakan untuk menentukan letak geografis, bentuk geometris, luas, situasi bidang tanah untuk lampiran sertifikat, pembuatan peta pendaftaran dan terutama untuk mendapatkan data ukuran sebagai unsur

pengembalian batas-batas apabila suatu hal batas-batas tanah tersebut hilang.

2. Pengukuran bidang tanah hanya boleh dilakukan pada bidang tanah yang telah dilakukan pemasangan tanda batas yang dipasang oleh pemilik tanah. Bidang tanah yang belum dipasang tanda batasnya belum boleh dilakukan.

3. Penunjukan batas bidang tanah dan pemasangan tanda batasnya dilakukan oleh pemilik tanah atau kuasanya berdasarkan kesepakatan para pihak yang berbatasan.

4. Objek pengukuran ialah seluruh bidang tanah yang belum terdaftar dengan melakukan penyesuaian terhadap struktur topografis yang ada dalam suatu desa/kelurahan sesuai dengan lokasi dan target yang telah ditetapkan.

c. Batas desa yang ada harus diidentifikasi

1. Pembuatan gambar ukur

a. Pembuatan gambar ukur pada prinsipnya adalah dokumen yang memuat data hasil pengukuran bidang tanah yang berupa jarak, azimuth, nilai koordinat, maupun gambar bidang tanah dan situasi sekitarnya.

- b. Gambar ukur adalah dokumen tempat mencantumkan gambar suatu bidang tanah atau lebih dan situasisekitarnya serta data hasil pengukuran bidang tanah.
 - c. Batas bidang tanah harus dipetakan/digambarkan pada gambar ukur.
 - d. Tanggal pengukuran diisi dengan tanggal pada saat pengukuran
- d. Pemetaan bidang-bidang tanah

Pemetaan bidang tanah merupakan proses plotting hasil pengukuran. Ploting peta dimaksudkan untuk menggambarkan hasil pengukuran diatas peta dasar pendaftaran digital (peta foto/peta garis)

1. Perhitungan bidang luas tanah harus dilakukan setelah hasil pengukuran bidang tanah ditetapkan diatas peta dasar pendaftaran digitas dengan bantuan softwere pengukuran dan pemetaan yang digunakan (merupakan hasil proses perataan)
2. Pemberian nomor identitas bidang (NIB) dilakukan pada saat bidang-bidang tanah tersebut diplot diatas peta daftar pendaftaran secara digital.
3. Layer, penamaan file, struktur data, format data yang digunakan dalam pemetaan adalah leyer sesuai dengan standard Badan Pertanian Nasional.

4. Check plot, check plot dilakukan dengan cara mengoverlayarkan *print out* peta digitalnya dengan peta analognya atau GU.
 5. Peta bidang tanah adalah hasil pemetaan 1 (satu) bidang tanah atau lebih pada lembaran kertas dengan suatu skala tertentu yang batas-batasannya telah ditetapkan oleh pemilik tanah dan digunakan untuk pengumuman data fisik bidang tanah.
 6. Peta bidang tanah dibuat setiap satu wilayah (setiap RT atau beberapa RT). Gambar bidang-bidang tanah harus menggambarkan seluruh bidang tanah satuan wilayah yang telah ditentukan dengan menyesuaikan data fotografis yang ada (misalnya jalan dan sungai) dan disertai NIB.
 7. Peta bidang tanah dicetak pada kertas HVS 80gr format A3.
- e. Pemberian Nomor Identifikasi Bidang (NIB)

Dalam system pendaftara tanah terdapat dua jenis informasi, yaitu informasi mengenai letak bidang tanah yang diuraikan dalam peta pendaftaran dan informasi mengena hal-hak yang melekat pada bidang tanah tersebut seperti pemegang hak, penggunaan tanah, apakah ada sengketa diatas tanah tersebut dan lain sebagainya.

Untuk mengidentifikasi suatu bidang tanah dan membedakan dengan bidang tanah lainnya, diperlukan tanda pengenal bidang tanah yang bersifat unik, sehingga dengan mudah mencari dan membedakan

bidang tanah yang dimaksud dengan bidang tanah lainnya. Selain untuk maksud-maksud tersebut diatas, NIB merupakan penghubung antara peta pendaftaran dan daftar lainnya yang ada dalam proses pendaftaran tanah.

Dalam system komputerisasi pendaftaran tanah NIB yang unik diperlukan dan sebagai akses informasi ata suatu bidang tanah

f. Pengumpulan data yuridis

1. Petugas

a. Untuk kegiatan PRONA sporadik, pengumpulan data yuridis dilakukan oleh petugas di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang sesuai dengan tugas pokok fungsi masing-masing unit teknis.

b. Untuk kegiatan PRONA Sistematis, pengumpulan data yuridis dilakukan oleh Satuan Tugas (SATGAS) Yuridis Panitia Ajudikasi yang telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala BPN-RI mengenai penetapan Panitia Ajudikasi.

2. Mekanisme pengumpulan data

a. Persiapan: Perencanaan, koordinasi dengan pemerintah Desa/Kelurahan

b. Petugas di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang atau SATGAS

Administrasi pada panitia Ajudikasi:

1. Menerima permohonan hak yang dilampirkan atas hak berupa surat-suart tanah, bukti-bukti perolehan tanah, maupun ijin/rekomendasi berkaitan dengan tanahnya.
2. Meneliti kelengkapan berkas pemohon
3. Mencatat dalam register (apabila berkas permohonan sudah lengkap)
4. Membuat bukti penerimaan berkas dan diserahkan kepada pemohon
5. Meneruskan berkas permohonan untuk keperluan pemeriksaan tanag oleh panitia A atau SATGAS Yuridis.

3. Pemeriksaan tanah

Pemeriksaan tanah dilakukan untuk meneliti kebenaran dan kesesuaian antara data administrasi (surat-surat kelengkapan berkas pemohon) dengan data fisik (kondisi nyata bidang tanah yang dimohon di lapangan), serta hubungan hokum antara pemohon dengan tanah yang dimohon.

a. Kegiatan PRONA Sporadik:

1. Pemeriksaan tanah dilakukan oleh panitia A, yang dibentuk dengan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Malang untuk satu Desa/Kelurahan.

2. Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Malang membuat Surat Tugas untuk pemeriksaan tanah oleh panitia A.
3. Pemeriksaan tanah oleh panitia A dapat dilakukan secara kolektif terhadap subyek maupun obyek yang terletak dalam satu desa/kelurahan.
4. Panitia A mempelajari data administrasi public untuk dicocokkan dengan keadaan fisik tanah dilapangan dan adanya hubungan hukum antara pemohon dengan tanah yang dimohon.
5. Panitia A melakukan pemeriksaan tanah di lapangan mengenai:
 - a. Kebenaran dan kesesuaian diri pemohon sesuai dengan bukti surat yang dilampirkan.
 - b. Fisik tanah yang dimohon, meliputi batas bidang tanah dan pemasangan tanda batasnya, keadaan fisik (keterangan/kemiringan).
 - c. Kepentingan umum dan kepentingan Negara Pemerintah diatas tanah tersebut, meliputi: sumber/saluran air, jalan, tugu triangulasi atau tanda titik koordinat lainnya, tiang/menara listrik, telekimunikasi dan hal-hal lain yang bukan kepunyaan pemohon tetapi untuk

dimanfaatkan bagi kepentingan umum, masyarakat, Negara/pemerintah.

- d. Ada atau tidaknya benda-benda purbakala atau warisan budaya di atas tanah tersebut yang dilindungi.
 - e. Letak tanahnya berkaitan dengan kawasan konservasi, situs atau habitat tertentu yang dilindungi.
 - f. Kesesuaian dengan penggunaan dan pemanfaatan tanah dengan rencana atau tata ruang .
 - g. Kebijakan pemerintah yang mengenai lokasi bidang tanah tersebut, seperti: tanah obyek landreform (TOL), penataan kawasan kumuh, sungai dan sebagainya.
 - h. Hal-hal lain yang terkait dengan penggunaan, pemanfaatan dan letak tanah tersebut.
6. Untuk melengkapi informasi dan/atau verifikasi kesesuaian data yuridis dan data fisik, panitia A dapat mencari informasi dari instansi pemerintah terkait, pejabat desa/kelurahan, tokoh masyarakat, tetangga yang berbatasan, maupun informasi dari masyarakat lainnya.
 7. Hasil pemeriksaan tanah dituangkan dalam bentuk Risalah Pemeriksaan Tanah secara kolektif dalam suatu desa/kelurahan.

b. Kegiatan PRONA Sistematis:

1. Pemeriksaan tanah dilakukan oleh Satuan Tugas Yuridis Panitia Ajudikasi.
2. Pengisian data yuridis sesuai dengan DI 201 pada halaman bagian I dan II dilakukan oleh SATGAS Yuridis langsung dilapangan.
3. Setiap DI 201 tersebut diberi nomor sesuai NIB yang dialokasikan untuk bidang tanah yang bersangkutan.
4. Penulisan DI 201 hendaknya diisi dengan menggunakan huruf cetak yang jelas serta memakai tinta hitam, tidak dianjurkan menggunakan pensil. Jida teradi kesalahan penulisan tidak boleh dihapus dengan menggunakan tipe-x, sebaiknya dicoret saja dan dituliskan kembali yang sebenarnya dan kemudian diparaf.
5. Permohon dan tetangga yang bersebelahan membubuhkan tanda tangan pada DI 201
6. SATGAS yuridis melakukan verifikasi data melalui konfirmasi dengan perangkat desa/kelurahan, investigasi melalui tetangga batas atau orang lain yang dapat memberikan keterangan dan atau verifikasi melalui bukti-bukti kepemilikan atau penguasaan tanah.

7. Pengumuman

a. Pengumuman dilakukan untuk memenuhi persyaratan:

1. Proses kegiatan PRONA sistematis
2. Bagi proses konversi/pengakuan hak dalam kegiatan PRONA sporadis.

b. Pengumuman dimaksudkan untuk memberikan kesempatan kepada pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengajukan keberatan atau sanggahan terhadap data fisik dan data yuridis dalam rangka penetapan hak atas nama pemohon/peserta PRONA.

c. Pengumuman meliputi peta bidang tanah dengan daftar luas masing-masing bidang dan data kepemilikan tanah.

d. Apabila terdapat sanggahan pada saat pengumuman dan berdasarkan penelitian terdapat kekeliruan mengenai hasil ukuran bidang tanah yang tercantum pada peta bidang tanah. Maka pada peta bidang tanah dan hasil pemetaan pada peta dasar pendaftaran atau peta pendaftaran dilakukan perubahan.

e. Hasil ukuran perbaikan bidang atau bidang-bidang tanah dibuatkan gambar ukur baru dan hasil ukuran bidang

tanag tersebut pada gambar ukur yang lama dinyatakan tidak berlaku.

f. Satuan Tugas (SATGAS) fisik (petugas ukur) menyiapkan peta bidang dan daftar data fisik.

g. SATGAS yuridis menyiapkan kesimpulan panitia, bersama dengan petugas administrasi membuat DI 201C dan DI 201B.

h. Sebelum diumumkan, diperikasa dulu kesesuaian dengan data pendaftaran tanah sporadic dikantor pertanahan kabupaten Malang.

i. Pengumuman (DI 201B) harus menyatakan:

1. Mengumumkan hasil penyelidikan riwayat tanah dan penetapan bidang batas-batas bidang tanah, terdiri atas: peta bidang, DI 201 dan daftar tanah.
2. Mempersilahkan kepada pihak-pihak yang merasa keberatan untuk mengajukan sanggahan/keberatan dalam jangka waktu 60 hari untuk kegiatan PRONA sporadik dan selama 30 hari untuk kegiatan PRONA sistematis.

3. Tahap Penyelesaian

Tahap penyelesaian disini menyangkut penetapan hak, pembukuan hak, penerbitan sertifikat dan penyerahan sertifikat.

a. Penetapan Hak

1. Petugas pengelola data yang ditunjuk sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya menghimpun berkas permohonan yang telah dilengkapi dengan surat ukur, pengumuman untuk proses konversi/pengakuan hak dan risalah pemeriksaan tanah A.
2. Petugas pengelolaan data menyiapkan telaah masalah dalam bentuk Risalah Pengelolaan Data sesuai dengan format yang telah ditentukan.
3. Berkas permohonan secara kolektif kepada Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Malang melalui hierarki yang berlaku secara berjenjang.
4. Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Malang melakukan:
 - a. Pembukuan hak bagi tanah milik adat yang sebelumnya telah diterbitkan SK pengakuan haknya oleh Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi
 - b. Konversi langsung bagi tanah milik adat yang surat-surat bukti lengkap dan memenuhi persyaratan.

- c. Menerbitkan Surat Keputusan Pengakuan Hak bagi tanah milik adat yang surat-surat buktinya tidak ada, tidak lengkap atau meragukan.
 - d. Menerbitkan Surat Keputusan Pemberian Hak bagi yang berasal dari tanah Negara.
5. Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Malang dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
- a. Pelaksanaan konversi dilakukan apabila alat bukti tertulisnya lengkap atau tidak lengkap tetapi ada keterangan saksi maupun pernyataan yang bersangkutan tanahnya dikuasai pemohon atau dikuasai oleh orang lain atas persetujuan pemohon.
 - b. Pelaksanaan pengakuan hak dilakukan apabila alat bukti kepemilikan tidak ada tetapi telah dibuktikan penguasaan fisiknya selama 20 tahun.
 - c. Kelengkapan dan kesesuaian data administrasi yang dilampirkan sebagai kelengkapan berkas permohonan.
 - d. Apabila bukti kepemilikan tidak sebidang tanah sebagaimana dimaksud tidak lengkap atau tidak ada, pembuktian pemilikan atas bidang tanag itu dengan pernyataan yang bersangkutan dan keterangan dari

sekurang-kurangnya 2 orang saksi dari lingkungan masyarakat setempat yang tidak mempunyai hubungan keluarga, yang menyatakan yang bersangkutan adalah benar pemilik bidang tanah tersebut.

6. Hasil penelitian dan risalah pengelolaan data
7. Risalah pemeriksaan tanah
8. Hasil pengumuman selama 60 hari berturut-turut pada Kantor Pertanahan Kabupaten Malang, Kantor Kecamatan dan Kantor Desa/Kantor kelurahan, khusus bagi proses konversi/pengakuan hak dalam kegiatan PRONA Sporadik.
9. Bagi Tanah Negara, untuk penerbitan Surat Keputusan Pemberian Ha katas Tanah tidak diperlukan pengumuman.
 - a. Mekanisme kegiatan PRONA sistematis:
 1. SATGAS Administrasi menghimpun data administrasi berkaitan dengan kelengkapan berkas permohonan yang telah dilengkapi dengan surat Ukur, pengumuman, daftar-daftar isian dan hasil pemeriksaan tanah oleh SATGAS Yuridis.
 2. SATGAS Administrasi membuat daftar permohonan secara kolektif:
 - a. Daftar permohonan konversi/pengakuan hak.
 - b. Daftar permohonan pemberian hak.

3. SATGAS Administrasi menyerahkan daftar-daftar permohonan tersebut kepada SATGAS Yuridis.
4. SATGAS Yuridis membuat risalah pengelolaan data dan daftar permohonan secara kolektif dan menyerahkan kepada ketua Panitia Ajudikasi.
5. Ketua Panitia Ajudikasi:
 - a. Melakukan konversi/pengakuan hak apabila berasal dari tanah milik adat.
 - b. Mengusulkan pemberian haknya kepada Kantor Pertanahan Kabupaten Malang bagi tanah Negara.
 - c. Ketua Panitia Ajudikasi dalam melaksanakan konversi/pengakuan hak memperhatikan hal-hal sebagaimana berlaku pada kegiatan PRONA Sporadik.
 - d. Kepala Kantor Pertanahan KAbupaten Malang akan meneliti berkas permohonan yang disampaikan oleh Ketua Panitia Adjudikasi dan apabila telah memenuhi syarat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, diterbitkan Surat Keputusan Pemberian Hak Atas Tanah secara kolektif yang disampaikan kepada Ketua Panitia Adjudikasi.

e. Ketua Panitia Ajudikasi melakukan Pembukuan Hak:

1. Terhadap tanah milik adat yang telah memenuhi syarat konversi/pengakuan hak.
2. Terhadap tanah Negara yang telah memperoleh Surat Keputusan Pemberian Hak Atas Tanah oleh Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Malang.

f. Pembukuan Hak

Mekanisme Pembukuan Hak

1. Permohonan pendaftaran hak dicatat dalam daftar pemohon pekerjaan pendaftaran tanah (DI. 301), yaitu berdasarkan:
 - a. Penegasan Konversi
 - b. Pengakuan Hak
 - c. Pemberian Hak
2. Sebelum dilakukan pendaftaran hak, pemohon diwajibkan menyerahkan bukti pelunasan BPHTP dan PPh bagi yang terkena
3. Hak-hak yang sudah didaftarkan selanjutnya dibukukan dalam buku tanah (DI. 205)
4. Pembuatan buku tanah (DI. 205)
5. Buku tanah terdiri dari 4 halaman, yaitu halaman pertama dan kedua digunakan untuk pendaftaran hak pertama kali

sedangkan halaman ketiga dan keempat digunakan untuk mencatat perubahan data pendaftaran tanah karena peralihan hak, pembebanan serta pencatatan-pencatatan lainnya.

g. Penerbitan Hak

Yang dimaksud dengan penerbitan hak adalah:

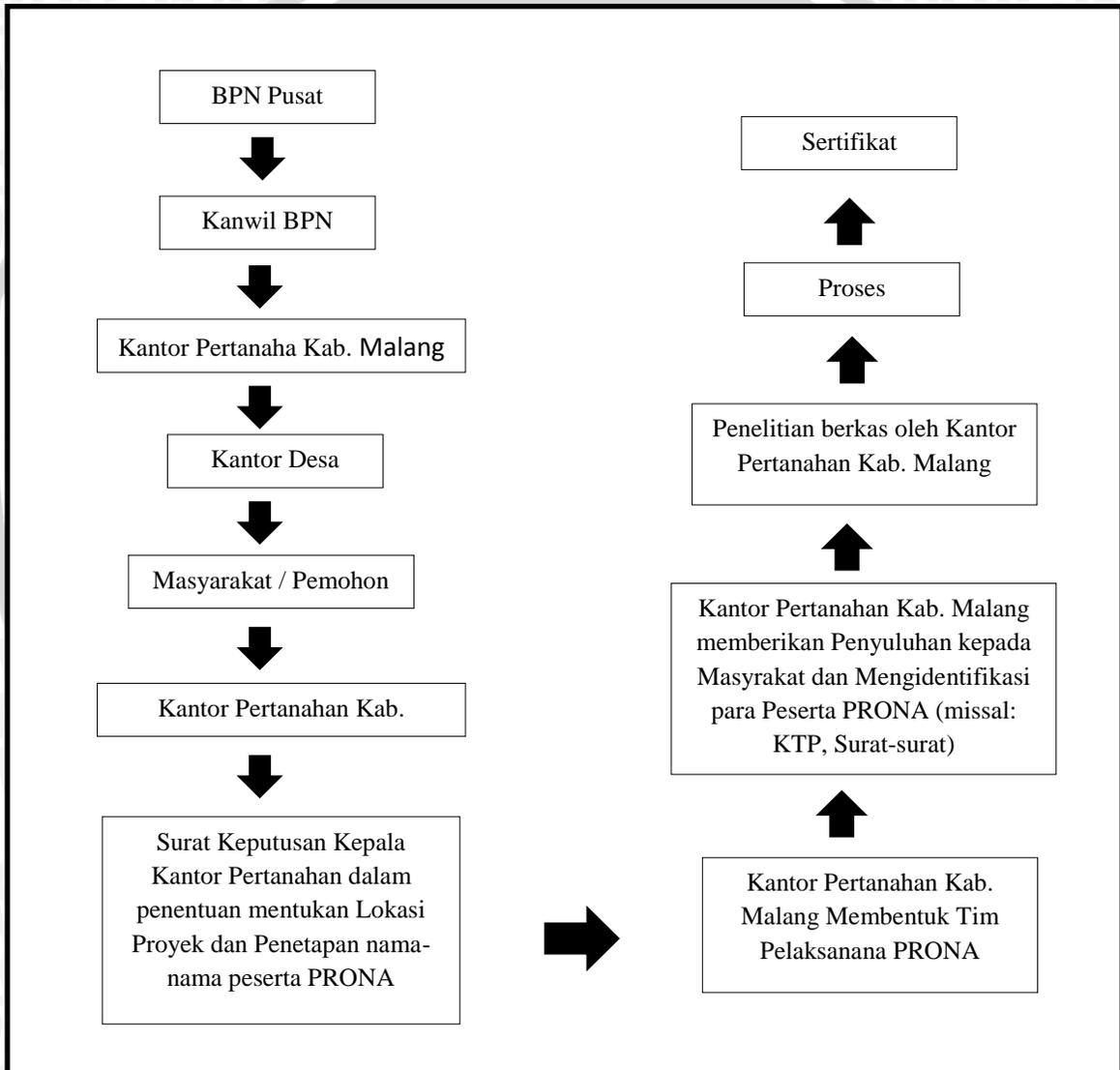
1. Cara pembukuan sertifikat adalah seperti cara pembukuan buku tanah
2. Untuk membuat sertifikat dibuat salinan surat ukur oleh pejabat yang berwenang menandatangani sertifikat yang bersangkutan.
3. Dalam hal Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Malang berhalangan, kewenangan penandatanganan sertifikat dapat dilimpahkan kepada Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah dengan surat pelimpahan kewenangan.

h. Penyerahan Sertifikat

1. Penyerahan sertifikat PRONA, dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang berkoordinasi dengan pemerintah Desa/Kelurahan.
2. Sertifikat diserahkan kepada pemegang hak atau kuasanya atau dalam hal tanah wakaf, kepada nadzirnya.

3. Penyerahan sertifikat PRONA dituangkan dalam berita acara serah terima sertifikat.

(Kutipan dari petunjuk teknis kegiatan PRONA 2010 Badan Pertanahan Kabupaten Malang).



Gambar 6: Alur Pelaksanaan Proses Pendaftaran Tanah Melalui PRONA di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang

Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Malang

PENJELASAN :

1. Badan Pertanahan Nasional (BPN) Pusat membuat dan mengeluarkan Surat Keputusan mengenai anggaran untuk PRONA dan menentukan jenis pekerjaan Proyek yang didalamnya memuat tentang jumlah target fisik dan total anggaran untuk biaya PRONA. Anggaran tersebut bersumber dari APBN.
2. Kantor Wilayah BPN Provinsi bertugas menerima wewenang dari BPN Pusat sebagai koordinator dan mengawasi jalannya Proyek di setiap Kota maupun Kabupaten. Selain itu Kanwil BPN juga berhak menerima laporan tentang status kegiatan PRONA selama 3 bulan berturut-turut.
3. Kantor Pertanahan Kabupaten menerima Surat Keputusan mengenai jumlah Anggaran dan jumlah target fisik untuk pelaksanaan PRONA di Kota/ Kabupaten tersebut. Setelah itu Kantor Pertanahan akan mengedarkan surat ke Kantor Desa yang berisikan akan diadakannya program untuk pelaksanaan PRONA.
4. Kantor Desa setelah menerima surat pengumuman tentang Program PRONA langsung memberikan pengumuman pada semua masyarakat yang berada di wilayah tersebut untuk dapat ikut dalam pendaftaran tanah untuk pertama kali secara massal melalui PRONA. Setelah bertugas untuk mengumumkan, perangkat desa juga termasuk sebagai panitia pelaksana PRONA yaitu bertugas untuk membantu para pemohon untuk mengisi formulir dan melengkapi syarat-syarat yang di butuhkan oleh Kantor Pertanahan untuk

menjadi peserta PRONA. Diikut sertakannya Kepala Desa dan Tokoh masyarakat setempat itu disebabkan pada umumnya mereka lebih banyak tau mengenai masalah-masalah tanah daerahnya serta kebiasaan-kebiasaan yang hidup dalam masyarakat. Selain itu akan terlihat adanya partisipasi langsung dari masyarakat dalam pelaksanaan PRONA ini. Dengan demikian diharapkan pelaksanaan PRONA bisa berjalan lancar karena mendapatkan dukungan penuh dari seluruh anggota masyarakat.

5. Masyarakat/Pemohon mengajukan permohonan ke Kantor Pertanahan Kabupaten melalui Kantor Desa setempat untuk dapat menjadi peserta PRONA. Dalam keadaan biasa (diluar kegiatan PRONA), pemohon senantiasa dituntut untuk aktif dan rajin mengurus permohonannya itu. Segala kekurangan persyaratan bila mungkin ada, harus diusahakan untuk melengkapinya sendiri. Kelengkapan dari syarat-syarat yang ditentukan itu akan berpengaruh terhadap cepat atau lambatnya penerbitan sertifikat hak tanahnya. Tidak demikian halnya bila permohonan perolehan sertifikat hak tanah itu ikut dalam kegiatan PRONA. Di sini, kedua belah pihak sama-sama aktif. Pemohon harus mengajukan permohonan secara kolektif, minimal 5 orang, dan harus berusaha melengkapi persyaratan yang ditentukan.
6. Kemudian dari pihak Kantor Pertanahan setempat melakukan survei apakah desa tersebut layak untuk diadakannya PRONA atau pensertifikatan massal.

Jika Kantor Pertanahan sudah melakukan survei dan dinyatakan desa tersebut layak untuk diadakan PRONA.

7. Selanjutnya dari Kantor Pertanahan Kabupaten memeriksa data-data tersebut dan jika sudah layak atau perlu diadakannya PRONA, maka Kantor Pertanahan Kabupaten mengeluarkan Keputusan mengenai target fisik serta lokasi kegiatan. Kemudian setelah masyarakat mendaftar dan Kantor Pertanahan Kabupaten sudah melakukan survei di lokasi dan peserta, maka akan di turunkan Surat Keputusan jumlah nama-nama peserta dan kemudian menetapkannya. Selanjutnya Kantor Pertanahan Kabupaten melakukan pembentukan tim pelaksana PRONA.
8. Selanjutnya Kantor Pertanahan Kabupaten melakukan pembentukan tim pelaksana, Kantor Pertanahan melakukan penyuluhan kepada masyarakat setempat yang desa yang terpilih menjadi tempat dilaksanakannya proyek PRONA, penyuluhan tersebut menjelaskan tentang PRONA. Pelaksanaan penyuluhan dilakukan secara langsung (tatap muka dengan warga masyarakat) ditempat tertentu misalnya Kantor Balai Desa baik secara formal maupun informal. Penyuluhan dengan tatap muka itu diselenggarakan dengan teratur sesuai waktu-waktu yang tersedia bagi warga masyarakat dan mempergunakan bahasa yang mudah dimengerti bila perlu dengan bahasa daerah setempat. Misal, mempergunakan Bahasa Jawa.

9. Kemudian dari pihak Kantor Pertanahan yang diwakilkan oleh tim pelaksana proyek, mengidentifikasi bagi yang mengikuti PRONA (misal : KTP, surat-surat penting yang diperlukan).
10. Pihak Kantor Pertanahan melakukan penelitian atas berkas-berkas yang diterima dari masyarakat yang akan mengikuti PRONA, apakah berkas-berkas tersebut sudah lengkap dan sesuai. Dalam memproses semua pekerjaan keagrariaan itu selalu berdasarkan siklus agraria. Adapun bentuk fasilitas ataupun kemudahan yang diberikan oleh Pemerintah kepada pemegang hak atas tanah itu adalah berupa keringanan dalam hal pembiayaan dan percepatan proses penyelesaian sertifikat hak atas tanahnya. Berkenan dengan pemberian fasilitas yang berupa percepatan proses penyelesaian sertifikat hak atas tanah, bukan berarti bahwa dalam pelaksanaannya menyimpang dari peraturan perundangan yang berlaku. Dalam PRONA ini, proses pensertifikatan tanah diusahakan dalam waktu yang sangat singkat, namun tidak boleh meninggalkan soal kecermatan dan ketelitian dalam penanganannya sebab, apabila ada kesalahan atau kelalaian akan menyebabkan gagalnya tujuan yang hendak di capai itu, yaitu kepastian hukum mengenai hak-hak atas tanah.
11. Setelah dilakukan penelitian atas berkas maka peserta PRONA memasang patok tanda batas tanah yang biaya pemasangan patok tanda batas ini dibebankan kepada masyarakat setelah patok tanda batas terpasang pihak Kantor Pertanahan mengukur luas dari tanah tersebut. Setelah dilakukannya

pengukuran, Kantor Pertanahan mengeluarkan pengumuman yang isinya nama pemilik, bentuk bidang tanah, batas-batas kepemilikan dengan alamat.

12. Sebelum diterbitkannya sertifikat oleh bidang tugas pendaftaran tanah, terlebih dahulu harus diteliti dengan seksama apakah ada atau tidak pelanggaran terhadap ketentuan-ketentuan mengenai Tata Guna Tanah maupun Pengurusan Hak Tanah. Jika dari pengumuman tersebut tidak ada komplain atau kesalahan maka Kantor Pertanahan akan menerbitkan yaitu SERTIFIKAT. Sertifikat hak tanah adalah alat bukti kepemilikan/penguasaan tanah. Sertifikat hak tanah merupakan produk akhir dari proses pendaftaran tanah. Jadi, jika masyarakat sudah mensertifikatkan tanahnya, maka diharapkan akan tercapailah salah satu tujuan UUPA yaitu terciptanya kepastian hukum hak hak atas tanah bagi rakyat seluruhnya. Sedangkan tahap-tahap proses pelaksanaan pelayanan sertifikat tanah melalui PRONA di lapangan telah disederhanakan lagi dalam delapan belas tahapan.

Berdasarkan data di lapangan tahap awal dalam proses pelayanan sertifikat tanah PRONA di Kabupaten Malang adalah tahap pendaftaran. Dalam tahap pendaftaran ini diawali dengan penentuan lokasi kegiatan PRONA. Penentuan lokasi PRONA ini didasarkan oleh persetujuan dari Kanwil Badan Pertanahan. Pada tahap ini dilakukan penunjukan lokasi kegiatan PRONA oleh Kawil Badan Pertanahan Nasional. Setelah itu pihak desa baru mengajukan surat keterangan yang menunjukkan bahwa desa tersebut bersedia untuk menjadi lokasi kegiatan pelayanan

PRONA. Setelah surat tersebut disetujui oleh Kanwil Badan Pertanahan maka desa tersebut resmi menjadi lokasi kegiatan PRONA. Hal ini selaras dengan yang diungkapkan oleh Bapak H. Sumardi selaku Kepala Desa Mulyoagung, dari hasil wawancara tanggal 21 Februari 2014, yang mengungkapkan sebagai berikut:

“Kita minta ya kita membuat surat ke BPN, itu pun kalau kita dapat jatah PRONA. Jadi misalnya seperti Desa Mulyoagung tahun 2013 mendapatkan jatah PRONA. Nah, berdasarkan itu kita harus mengajukan surat keterangan dari desa yang menunjukkan bahwa Desa Mulyoagung siap untuk diadakan kegiatan PRONA itupun berdasarkan persetujuan dari Kanwil.

Tahap selanjutnya adalah sosialisasi kegiatan PRONA yang diberikan pada Kepala Desa/Perangkat Desa. Namun dalam pelaksanaan dilapangan pensosialisasian ini langsung diberikan oleh petugas Kantor Pertanahan kepada seluruh lapisan masyarakat yang ada di desa Mulyoagung mulai dari Kepala Desa, Perangkat Desa, dan Masyarakat Desa Mulyoagung. Hal ini dipertegas dengan yang diungkapkan oleh Bapak H. Sumardi selaku Kepala Desa Mulyoagung, dari hasil wawancara tanggal 21 Februari 2014, yang mengungkapkan sebagai berikut:

“Jadi gini ya, awalnya kami mengumpulkan seluruh warga desa beserta seluruh perangkat desa untuk mendengarkan sosialisasi mengenai kegiatan PRONA yang diberikan oleh petugas BPN.Tujuannya itu agar seluruh lapisan masyarakat di Mulyoagung ini mengetahui dan paham mengenai kegiatan PRONA ini.”

Pelaksanaan kegiatan penyuluhan PRONA Kabupaten Malang ini dijadwalkan dilaksanakan pada minggu kedua dan minggu ketiga di bulan Februari 2013. Dalam tahap sosialisasi ini juga dijelaskan mengenai persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh peserta PRONA. Setelah dilakukan sosialisasi maka tahap selanjutnya adalah kegiatan pendataan peserta PRONA. Tahap pendataan daftar nama

peserta PRONA disesuaikan dengan target yang telah disepakati oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang. Dalam pelaksanaan PRONA di Kabupaten Malang khususnya Desa Mulyoagung mendapat jatah peserta PRONA sejumlah 350 peserta. Setelah terdaftar 350 orang peserta tersebut maka tahap selanjutnya adalah pengumpulan data yuridis dan data fisik.

Pengumpulan data yuridis dan data fisik dilakukan oleh Kepala Desa dan Satgas PRONA. Pengumpulan data yuridis dan data fisik ini meliputi pengumpulan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengikuti kegiatan PRONA. Adapun persyaratan yang harus dipenuhi adalah:

- a. KTP yang berlaku / surat keterangan domisili
- b. Surat jual beli, surat waris, akta jual beli, akta tukar menukar, vanes akta / surat hibah dan lainnya (salah satunya harus ada)
- c. Surat pernyataan fisik bidang tanah
- d. Surat pernyataan kepemilikan jumlah bidang tanah / luas bidang tanah.

Proses pengumpulan data yuridis ini membutuhkan waktu lama, karena masyarakat membutuhkan waktu untuk mengumpulkan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi. Untuk tahap ini dilakukan pada minggu keempat bulan Februari sampai keempat bulan Mei 2013. Setelah seluruh data yuridis dan data fisik telah terkumpul maka tahap selanjutnya adalah pemasangan patok tanda batas oleh masyarakat peserta PRONA. Pemasangan patok tanda batas ini berdasarkan persetujuan dari tetangga kanan, kiri, depan dan belakang peserta PRONA. Hal ini

sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak H. Sumardi selaku Kepala Desa Mulyoagung, dari hasil wawancara tanggal 21 Februari 2014 yang mengungkapkan sebagai berikut:

“jadi mbak kalau seluruh persyaratan itu sudah terpenuhi dan sudah lengkap semua, selanjutnya itu pemasangan patok batas atas persetujuan dari tetangga kanan, kiri, depan dan belakang lokasi tanah yang terdaftar sebagai peserta PRONA. Kalau semua patok sudah dipasang baru pihak BPN mau ngukur tanah yang sudah dipasang patok tanda batas.”

Dari hasil wawancara terlihat bahwa pelaksanaan tahap pengukuran akan dilakukan setelah seluruh patok tanda batas bidang tanah terpasang pada titik-titik sudut batas bidang tanah. Pelaksanaan tahap pengukuran dan pemetaan ini dilaksanakan pada minggu pertama bulan Maret sampai minggu keempat bulan Mei tahun 2013. Setelah didapat data dari hasil pengukuran, tahap selanjutnya adalah pengolahan data dari tahap pengukuran dan pemetaan tersebut yang dilaksanakan pada minggu pertama dan minggu kedua bulan Mei. Tahap selanjutnya adalah pembuatan gambar peta bidang tanah yang akan disertifikatkan. Apabila gambar peta bidang tanah telah selesai, tahap selanjutnya adalah dilakukan survey oleh Panitia A tujuannya adalah mencocokkan dengan data yuridis dan data fisik yang ada. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak H. Sumardi selaku Kepala Desa Mulyoagung, dari hasil wawancara tanggal 21 Februari 2014 yang mengungkapkan sebagai berikut:

“setelah BPN membuat grafikal atau gambarnya peta bidang tanah lalu yang namanya Panitia A dari BPN melihat di desa-desa ini yang kami ajukan ada masalah apa tidak melihat batas lihat itu setelah itukan langsung dikoordinasikan lagi di BPN. Misalnya dusun ini harus sekian ada masalah

atau tidak. Jadi yang namanya Panitia A itu datang kesini melihat atau survey dicocokkan dengan data-data pemberkasan sebelumnya.”

Setelah seluruh data telah sesuai, tahap selanjutnya adalah pengesahan yang dilakukan oleh Panitia A. Panitia A ini terdiri dari 4 orang pegawai Kantor Pertanahan dan 1 kepala desa. Pengesahan dilaksanakan pada minggu pertama bulan Juni tahun 2013. Tahap selanjutnya adalah tahap pengumuman, tahap ini dimaksudkan untuk memberikan kesempatan pada pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengajukan keberatan atau *complaint* terhadap data fisik dan data yuridis apabila terjadi kesalahan penulisan nama dan penulisan luas bidang tanah. Apabila ada *complaint* dari warga peserta PRONA maka pihak BPN akan segera memperbaiki kesalahan-kesalahan yang terjadi pada saat pengumuman. Hal ini senada dengan yang diungkapkan oleh Bapak Poernomo sebagai salah satu warga desa Mulyoagung yang mengajukan keberatan, dari hasil wawancara tanggal 22 Februari 2014 yang mengungkapkan sebagai berikut:

“pada saat pengumuman kemarin itu penulisan nama saya salah mbak. Harusnya kan pakai ejakan lama Poernomo tapi ditulis pakai ejakkan baru Purnomo. Itu kan tidak sesuai dengan KTP saya. Ya saya mengajukan keberatan pada petugas karena penulisan nama saya yang salah. Lalu petugas segera memperbaiki penulisan nama saya yang salah.”

Tahap Pengumuman data fisik dan data yuridis akan dilaksanakan pada Minggu kedua bulan Juni sampai dengan minggu keempat bulan Agustus. Apabila seluruh data fisik dan data yuridis telah sesuai dan tidak ada masalah maka dilakukan pengesahan (DI 202) oleh Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Malang, kegiatan ini dilaksanakan pada minggu pertama dan kedua bulan Agustus tahun 2013. Tahap

selanjutnya adalah Penetapan SK mengenai nama-nama peserta PRONA dan ditanda tangani oleh Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Malang. Penetapan surat keputusan akan dilaksanakan pada minggu ketiga bulan Agustus. Kemudian tahap selanjutnya adalah pembuatan surat ukur oleh seksi survey, pengukuran dan pemetaan yang dilaksanakan pada minggu pertama bulan September tahun 2013. Setelah pembuatan surat ukur selesai tahap berikutnya adalah pembuatan buku tanah yang dilaksanakan pada minggu kedua bulan September tahun 2013. Setelah seluruh tahapan PRONA terlaksana, tahap terakhir adalah penyerahan sertifikat tanah PRONA. Penyerahan sertifikat PRONA disaksikan oleh Kepala Desa. Berikut ini adalah jadwal delapan belas tahapan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang, yaitu:

1. Persiapan DIPA (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran) dari Kanwil kemudian diserahkan kepada Kantor Pertanahan Kab. Malang yang dilaksanakan pada awal tahun anggaran PRONA yaitu minggu pertama bulan Januari 2013
2. Persiapan Administrasi Kegiatan Bagian Proyek yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang yang pelaksanaannya pada minggu kedua bulan Januari 2013
3. Pembentukan Satgas PRONA yakni petugas yang akan mengumpulkan data yuridis di desa yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan

Kabupaten Malang pelaksanaannya pada minggu ketiga bulan Januari 2013

4. Pengadaan formulir PRONA oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang yang pelaksanaannya pada minggu keempat bulan Januari 2013
5. Penetapan Lokasi Desa yang ikut serta dalam PRONA oleh Kanwil berdasarkan usulan dari Kantor Pertanahan Kabupaten Malang yang pelaksanaannya pada minggu keempat bulan Januari 2013
6. Melaksanakan penyuluhan kepada masyarakat di desa peserta PRONA dengan menjelaskan apa saja syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat dan mendata sementara jumlah peserta PRONA. Penyuluhan dilaksanakan dalam satu hari kerja pada setiap desa. Seluruh peserta penyuluhan dikumpulkan menjadi satu di balai desa. Pelaksanaan penyuluhan dilaksanakan pada minggu kedua dan ketiga bulan Februari 2013
7. Pengumpulan data yuridis oleh Kepala Desa dan Satgas PRONA dalam hal ini mengumpulkan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang ikut dalam program PRONA yang pelaksanaan memakan waktu cukup lama mencapai 3 bulan. Pengumpulan data yuridis membutuhkan waktu lama karena data-data yang dikumpulkan banyak dan masyarakat peserta PRONA membutuhkan waktu untuk menyiapkan dan mengumpulkan semua data persyaratan yang harus

dipenuhi. Kegiatan ini dilakukan pada minggu keempat bulan Februari sampai keempat bulan Mei 2013

8. Pengukuran bidang tanah oleh Seksi survey, pengukuran dan pemetaan. Pengukuran dilakukan apabila masyarakat telah memasang tanda batas tanah dan tanda batas tanah tersebut telah mendapat persetujuan dari tetangga sebelah baik kanan, kiri, depan dan belakang. Tanda batas tanah telah dipasang dan mendapat tanda tangan dari tetangga, barulah pengukuran bidang tanah dapat dilaksanakan. Pelaksanaan pengukuran juga memakan waktu yang cukup lama yaitu 3 bulan, dilaksanakan pada minggu pertama bulan Maret samapi minggu keempat bulan Mei 2013
9. Pengelolaan data ukur oleh Seksi survey, pengukuran dan pemetaan. Setelah didapatk hasil dari pengukuran bidang tanah maka tahap selanjutnya adalah pengelolaan data . Kegiatan ini dilaksanakan pada minggu pertama dan kedua bulan Mei 2013
10. Pembuatan Peta Bidang oleh Seksi survey, pengukuran dan pemetaan. Setelah data ukur diolah maka tahap selanjutya adalah membuat gambar peta bidang tanah yang akan disertifikasikan. Pembuatan Peta Bidang akan dilaksanakan pada minggu kedua dan ketiga bulan Mei 2013

11. Pembuatan peta pendaftaran tanah (peta pendaftaran tanah secara keseluruhan dari seluruh bidang tanah yang ada di desa tersebut yang tanahnya ikut dalam sertifikat PRONA). Peta pendaftaran ini sudah mempunyai persyaratan teknis dan yuridis dan sudah mendapatkan tanda tangan dari Kantor Kepala Pertanahan Kabupaten Malang. Kegiatan ini akan dilaksanakan pada minggu ketiga dan keempat bulan Mei 2013
12. Pengesahan oleh Panitia A terdiri dari setiap unsur seksi yang ada di kantor pertanahan Kabupaten Malang (lintas seksi) dan kepala desa sebagai salah satu anggota dari Panitia A. Panitia A terdiri dari 4 orang pegawai kantor Pertanahan dan 1 kepala desa. Pengesahan dilaksanakan pada minggu pertama bulan Juni 2013
13. Pengesahan, pengumuman dikasudkan untuk memberikan kesempatan kepada pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengajukan keberatan atau sanggahan terhadap data fisik dan data yuridis dalam rangka penetaoan hak atas nama pemohon/peserta PRONA. Pengumuman diletakkan di desa peserta PRONA dan Kantor Pertanahan Kabupaten Malang. Pengumuman dilaksanakan cukup lama yakni selama 2 bulan. Apabila selama 2 bulan tersebut masyarakat tidak mengajukan keberatan terhadap data fisik dan data yuridis maka petugas Kantor Pertanahan telah menganggap bahwa hasil data yuridis dan data fisik

dari bidang tanah tidak ada masalah dan akan dilanjutkan ke tahap berikutnya. Pengumuman data fisik dan data yuridis akan dilaksanakan pada Minggu kedua bulan Juni sampai minggu keempat bulan Agustus 2013

14. Pengesahan DI 202 oleh Kepala Kantor Pertanahan Kab. Malang. Setelah tidak adanya keberatan oleh masyarakat terhadap hasil data yuridis dan data fisik maka Kepala Kantor Pertanahan mengesahkan DI 202 sertifikat. Kegiatan ini akan dilaksanakan pada minggu pertama dan kedua bulan Agustus 2013.
15. Penetapan SK tentang nama-nama peserta PRONA dalam Surat Keputusan yang ditandatangani oleh Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Malang. Penetapan surat keputusan akan dilaksanakan pada minggu ketiga bulan Agustus 2013
16. Pembuatan surat ukur oleh seksi survey, pengukuran dan pemetaan yang dilaksanakan pada minggu pertama bulan September 2013
17. Pembuatan buku tanah oleh Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah. Kegiatan ini akan dilaksanakan pada minggu kedua bulan September 2013
18. Sertifikat selesai (DI 208) dan siap dibagikan kepada masyarakat peserta PRONA. Pembagian sertifikat PRONA disaksikan oleh Kepala

Desa dan dituangkan dalam berita acara. Penyerahan sertifikat tanah akan dilaksanakan pada minggu ketiga bulan September 2013

4.2.2 Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah Melalui PRONA

Kualitas Pelayanan Sertifikat tanah melalui PRONA di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang dapat dikatakan berkualitas apabila setiap unsur-unsur pelayanan yang berkualitas dapat dipenuhi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang dalam pelaksanaan sertifikat tanah melalui PRONA. Hal ini dapat dilihat dari data observasi dan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan 8 orang narasumber, adapun data tentang kualitas pelayanan sertifikat tanah melalui PRONA sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Dalam pelayanan sertifikat tanah melalui PRONA proses pelayanannya telah disederhanakan oleh BPN sesuai dengan yang tercantum dalam petunjuk teknis pelaksanaan PRONA. Seluruh proses pelayanan yang ada pada petunjuk teknis pelaksanaan PRONA terdiri dari 10 tahapan pelaksanaan yang terdiri dari Penyerahan DIPA, Penetapan Lokasi, Penyuluhan oleh Petugas, Pengumpulan Data (alat bukti/atas hak), Pengukuran Bidang Tanah, Pemeriksaan Tanah, Pengumuman, Penerbitan SK Hak/Pengesahan Data Fisik dan Data Yuridis, Penerbitan Sertifikat dan Supervisi serta Pelaporan/Penyerahan Sertifikat. Untuk pelaksanaan PRONA di Kabupaten Malang dari 10 tahapan tersebut terbagi menjadi 18 tahap

pelaksanaan di lapangan. Tahapan ini telah disederhanakan dibandingkan dengan tahapan pelaksanaan PRONA tahun-tahun sebelumnya.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terlihat bahwa pelaksanaannya cukup mudah, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Soebagio salah satu peserta PRONA hasil wawancara pada tanggal 22 Februari 2014, yang mengatakan sebagai berikut:

“Kalau dari tahapan pelaksanaan PRONA saya rasa cukup mudah ya. Kita hanya mengumpulkan data persyaratan dan memasang tanda batas. Tapi persyaratannya itu banyak dan memang ruwet, karena tanah yang akan diukur harus jelas semua surat-suratnya seperti akta jual dan akta waris, itu yang membuat agak lama.”

Hal tersebut sejalan dengan yang diungkapkan oleh Ibu Tinuk Hidayati, SH. selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Malang, dari hasil wawancara pada tanggal 21 Januari 2014 yang mengungkapkan sebagai berikut:

“Memang tahapan dalam pelaksanaan PRONA itu banyak sekali mbak. Semua tahapan itu disesuaikan sama buku petunjuk teknis pelaksanaan PRONA tahun 2013 itu mbak. Dari banyaknya tahapan kegiatan PRONA mulai dari tahap pendaftaran, tahap pelaksanaan dan tahap penyelesaian, kita dari Kantor Pertanahan Kabupaten Malang sudah membuat 18 jadwal pelaksanaan PRONA itu. Dengan tujuan untuk mempermudah pelaksanaan kegiatan PRON. Tapi dari 18 tahapan itu masyarakat hanya diminta untuk mengumpulkan persyaratan-persyaratannya saja mbak sama pasang patok tanda batas bidang tanahnya. Biasanya saat pengumpulan data yuridis masyarakat akan dibantu oleh kantor desa atau kelurahan mbak.”

Dari hasil wawancara diatas masyarakat hanya diminta untuk mengumpulkan data persyaratan yang diminta oleh Kantor Pertanahan kepada perangkat desa. Setelah seluruh data dikumpulkan dan diserahkan pada

petugas, selanjutnya masyarakat harus memasang tanda batas tanah sebelum dilakukan pengukuran tanah. Namun dalam hal persyaratan pengumpulan data masih banyak masyarakat desa yang kurang memahami dan terlalu banyak jumlah berkas yang harus mereka kumpulkan sehingga banyak berkas yang tidak terkumpul tepat pada waktunya.

2. Kejelasan dan Kepastian

Dalam hal kejelasan dan kepastian pelayanan sertifikat tanah melalui PRONA di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang terdapat kejelasan dan kepastian rincian biaya maupun kepastian waktu penyelesaian. Masyarakat peserta PRONA tidak dikenakan biaya pembuatan sertifikat oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang, karena PRONA telah ditanggung oleh APBN. Namun, untuk pembelian materai dan fotocopy berkas-berkas persyaratan warga harus mengeluarkan biaya pribadi. Sedangkan kepastian waktu penyelesaian dan penyerahan sudah jelas serta sertifikat akan diberikan pada waktunya nanti, karena PRONA harus selesai dalam satu tahun anggaran. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Ibu Tinuk Hidayati, SH. selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Malang, dari hasil wawancara pada tanggal 21 Januari 2014 yang mengungkapkan sebagai berikut:

“Penyelesaian sertifikat PRONA itu waktunya ya satu tahun anggaran itu. Batas akhir penyerahan itu bulan Desember, biasanya penyerahan awal itu dibarengi dengan hari agrarian nasional tanggal 24 september itu penyerahan simbolis dan yang lainnya menunggu penyerahan

simbolis itu. Jadi setelah penyerah simbolis baru kita membagi untuk yang lainnya.”

Selain kejelasan dan kepastian biaya serta waktu penyelesaian, sejumlah persyaratan yang harus dilengkapi dan dikumpulkan oleh masyarakat telah disampaikan dan dijelaskan kepada seluruh masyarakat peserta PRONA pada tahap penyuluhan yang dilakukan oleh petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Malang. Hal ini dipertegas oleh Bapak Abdul Manan, warga desa Mulyoagung, kecamatan Dau dari hasil wawancara pada tanggal 22 Februari 2014 yang mengungkapkan sebagai berikut :

“Pelaksanaan teknis PRONA sudah di sosialisasikan petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Malang saat penyuluhan kepada seluruh peserta PRONA, mulai dari persyaratan pemberkasan sampai dengan waktu penyelesaian dan penyerahan sertifikat. Pelayanan petugas Kantor Pertanahan Kabupate Malang sudah cukup baik dalam penyampain penjelasan kepada warga disini. Penyerahan sertifikat di Mulyoagung juga tepat waktunya tidak sampai molor, tapi jangka waktu penyerahan sertifikat lumayan lama.”

Dari unsur kejelasan dan kepastian dalam pelayanan sertifikat tanah melalui PRONA dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah ada kejelasan mengenai persyaratan pemberkasan yang sudah dijelaskan pada saat penyuluhan dan biaya penyelesaian sertifikat di Kantor Pretanahan gratis karena ditanggung oleh APBN. Selain itu masyarakat diberi kepastian penyerahan sertifikat karena sertifikat akan diberikan pada tahun anggaran pelaksanaan PRONA tersebut.

3. Keamanan

Pelayanan sertifikat tanah massal melalui PRONA bertujuan untuk memberikan kepastian hukum bagi masyarakat kurang mampu yang belum mensertifikatkan tanahnya. Dengan mensertifikatkan tanahnya maka masyarakat memiliki bukti kepemilikan tanah yang sah dan diakui secara hukum. Dengan adanya pelayanan sertifikat tanah massal melalui PRONA ini memberikan rasa aman kepada masyarakat. Selain itu pelayanan sertifikat tanah massal secara PRONA ini juga memiliki dasar hukum, yaitu:

- a. UU No. 5 Tahun 1960 tentang Ketentuan Dasar-Dasar Pokok Agraria (UUPA)
- b. Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1977 tentang Pendaftaran Tanah.
- c. Peraturan Presiden No. 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional
- d. Peraturan Menteri Negara Agraria / Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan
- e. Peraturan Menteri Negara Agraria / Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 3 Tahun 1999 tentang Pelimpahan Hak Atas Tanah Negara

Dengan adanya dasar hukum yang pasti dalam pelayanan PRONA, maka keamanan pelayanan PRONA ini dijamin oleh hukum yang sah. Selain itu produk hasil dari pelayanan PRONA yang berupa sertifikat tanah ini

memberikan kepastian hukum atas kepemilikan tanah dari peserta PRONA di Kabupaten Malang. Mengingat sasaran dari PRONA ini adalah desa-desa yang masyarakatnya masih banyak yang belum mensertifikatkan tanahnya. Jelas pelayanan sertifikat PRONA ini bermanfaat bagi masyarakat yang kurang mampu untuk mensertifikatkan tanahnya dengan biaya yang murah jika dibanding dengan mensertifikatkan tanahnya secara mandiri. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Hadi, warga desa Mulyoagung Kec. Dau dari hasil wawancara pada tanggal 22 Februari 2014 yang mengungkapkan sebagai berikut:

“Sertifikat PRONA ini sangat membantu saya, karena saya bisa mensertifikatkan tanah saya. Saya tidak punya uang untuk mensertifikatkan tanah saya sendiri kan kalau mensertifikatkan sendiri itu biayanya mahal banget. Dengan PRONA saya bisa mensertifikatkan tanah saya dengan biaya yang murah.”

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sertifikat PRONA ini sangat bermanfaat bagi masyarakat khususnya yang kurang mampu untuk mensertifikatkan tanahnya.

4. Keterbukaan

Sebelum diadakan pelaksanaan kegiatan pengumpulan data yuridis dan data fisik, diadakan penyuluhan oleh petugas kantor pertanahan untuk memberikan penjelasan mengenai PRONA, tujuan PRONA, biaya, persyaratan permohonan yang harus dilengkapi, subyek kegiatan PRONA dan hak serta kewajiban peserta kegiatan PRONA. Peserta penyuluhan adalah masyarakat khususnya para pemilik tanah di Desa lokasi diadakannya

kegiatan PRONA. Kegiatan penyuluhan ini bertujuan untuk memberikan informasi dan pengetahuan kepada warga desa mengenai kegiatan PRONA dan manfaatnya.

Dalam kegiatan penyuluhan ini juga dibuka sesi diskusi/tanya jawab mengenai kegiatan PRONA dan persyaratan apa saja yang harus dipenuhi untuk dapat mengikuti kegiatan PRONA ini. Masyarakat diberi kebebasan untuk bertanya apabila ada yang kurang jelas pada saat penyuluhan yang menyangkut mengenai pelaksanaan kegiatan PRONA yang akan dilaksanakan di desanya. Dengan demikian masyarakat akan benar-benar memahami mengenai materi yang disampaikan pada saat penyuluhan. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bapak Suroto, warga desa Mulyoagung, Kec. Dau dari hasil wawancara tanggal 22 Februari 2014 yang mengungkapkan sebagai berikut:

“Pada saat penyuluhan kemarin itu petugas BPN sudah menjelaskan semua persyaratan-persyaratan PRONA, ya tapi ada warga yang belum paham, mbak. Jadi warga yang merasa belum paham itu boleh bertanya lagi ke petugas BPN waktu penyuluhan itu.”

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa keterbukaan pelayanan kegiatan PRONA telah dijelaskan oleh petugas kantor pertanahan pada saat penyuluhan. Semua hal yang berkaitan dengan biaya, waktu penyelesaian, hak & kewajiban peserta PRONA, manfaat PRONA dan persyaratan yang harus dipenuhi telah diinformasikan pada saat penyuluhan. Adapun peserta yang diberikan penyuluhan ini meliputi kelompok masyarakat pemilik tanah, lurah/kepala desa beserta aparatnya, kepala dusun,

ketua RT dan ketua RW. Dengan demikian kegiatan penyuluhan ini diberikan kepada seluruh lapisan masyarakat desa tempat diadakannya kegiatan PRONA. Hal ini diungkapkan oleh Bapak H. Sumardi selaku Kepala Desa Mulyoagung, dari hasil wawancara tanggal 21 Februari 2014 yang mengungkapkan sebagai berikut :

“Jadi gini ya, awalnya kami mengumpulkan seluruh warga desa beserta seluruh perangkat desa untuk mendengarkan sosialisasi mengenai PRONA yang diberikan oleh petugas BPN. Tujuannya itu agar seluruh lapisan masyarakat di Mulyoagung ini mengetahui dan paham mengenai kegiatan PRONA ini.”

Selain keterbukaan pada saat penyuluhan, dalam Kegiatan PRONA juga terdapat tahap Pengumuman. Pengumuman ini meliputi peta bidang tanah dengan daftar luas masing-masing bidang dan data kepemilikan tanah. Pada tahap pengumuman ini, masyarakat diberi kesempatan untuk mengajukan *complaint*/keberatan terhadap hasil pengumpulan data yuridis dan data fisik tanah apabila terjadi kesalahan di dalamnya kepada petugas kantor pertanahan. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Poernomo, salah satu warga desa Mulyoagung yang mengajukan keberatan, dari hasil wawancara tanggal 22 Februari 2014 yang mengungkapkan sebagai berikut:

“Pada saat pengumuman kemarin itu penulisan nama saya salah mbak. Harusnya kan pakai ejaan lama Poernomo tapi ditulisa pakek ejaan baru Purnomo. Itu kan tidak sesuai dengan KTP saya. Ya saya mengajukan keberatan pada petugas karena penulisan nama saya salah. Lalu petugas segera memperbaiki penulisan nama saya yang salah.”

Dari hasil wawancara diatas terlihat bahwa pelayanan PRONA dapat dikatakan ada keterbukaan, hal ini terlihat dari pelaksanaan tahap penyuluhan dan pengumuman. Masyarakat mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap mengenai prosedur/tata cara dan waktu penyelesaian langsung dari petugas kantor pertanahan pada saat penyuluhan. Selain itu pada tahap pengumuman masyarakat juga dapat mengajukan keberatan/*complaint* apabila terjadi kesalahan penulisan nama dan luas bidang tanah.

5. Efisiensi

Dalam kegiatan sertifikat tanah PRONA keseluruhan persyaratan yang harus dikumpulkan oleh masyarakat berkaitan dengan sertifikat tanah. Masyarakat peserta PRONA harus memenuhi seluruh berkas-berkas yang semuanya berkaitan dengan sertifikat tanah massal melalui PRONA. Persyaratan itu harus dikumpulkan tepat waktu dan lengkap sesuai dengan yang ditentukan. Adapun persyaratan untuk mengikuti sertifikat tanah melalui PRONA adalah sebagai berikut:

- a. KTP yang berlaku / surat keterangan domisili
- b. Surat jual beli, surat waris, akta jual beli, akta tukar menukar, vanes akta / surat hibah dan lainnya (salah satunya harus ada)
- c. Surat pernyataan fisik bidang tanah
- d. Surat pernyataan kepemilikan jumlah bidang tanah / luas bidang tanah.

Bukti-bukti kepemilikan tanah tersebut menjadi acuan dalam pengisian data yuridis dan data fisik tanah yang akan dicantumkan dalam sertifikat tanah. Persyaratan yang telah dikumpulkan kemudian dikelola dan diteliti oleh kepala desa dan perangkatnya. Jika ada kekurangan berkas dari berkas-berkas yang telah dikumpulkan tersebut maka perangkat desa akan membantu masyarakat untuk membuat surat-surat pernyataan yang kurang tersebut. Apabila sudah lengkap baru kemudian diserahkan kepada petugas BPN. Hal ini dipertegas dari hasil wawancara dengan Bapak H. Sumardi selaku Kepala Desa Mulyoagung pada tanggal 21 Februari 2014 sebagai berikut:

“Semua persyaratan yang kurang itu nantinya perangkat desa yang melengkapinya, pihak BPN itu menerima berkas-berkas yang sudah lengkap saja. Istilahnya BPN itu tinggal terima beres mengenai kelengkapan berkas-berkas peserta PRONA itu. Kemudian baru BPN melakukan *survey* dicocokkan dengan berkas-berkas yang sudah terkumpul tadi. Ya kebanyakan kerjanya itu dari desa nya mbak. Kalau desa tidak bisa mengurus seluruh surat-surat persyaratan warga yang kurang, ya tidak bisa jadi nantinya.”

Dari hasil wawancara diatas terlihat bahwa surat-surat yang belum lengkap tersebut akan dilengkapi oleh perangkat desa. Hal ini selaras dengan yang diungkapkan oleh Ibu Nuryati, dari hasil wawancara tanggal 22 Februari 2014 yang mengungkapkan sebagai berikut:

“Saya itu cuma punya KTP sama akta tanah saja mbak. Surat-surat pernyataan yang lainnya itu saya tidak punya dan saya juga kurang faham sama persyaratan yang lainnya mbak. Untungnya dari kantor desa itu membantu melengkapi surat-surat pernyataan yang belum saya punya itu mbak.”

Dari hasil wawancara diatas terlihat bahwa kurang lengkapnya berkas-berkas persyaratan tersebut disebabkan beberapa warga yang belum memiliki beberapa surat pernyataan dan tidak memahami beberapa persyaratan yang harus dilengkapi tersebut.

6. Ekonomis

Biaya pembuatan sertifikat PRONA ditanggung oleh APBN sehingga tidak akan membebani masyarakat. Dengan adanya pelayanan sertifikat PRONA ini sangat membantu bagi masyarakat yang kurang mampu untuk bisa mensertifikatkan tanahnya, mengingat biaya pensertifikatan tanah mandiri yang sangat mahal. Seluruh biaya PRONA gratis dari BPN mulai dari tahap pendaftaran sampai tahap akhir penyerahan sertifikat karena mendapat anggaran dana dari pemerintrah di tiap tahunnya melalui APBN. Dengan demikian BPN tidak akan memungut biaya dari masyarakat pada pelaksanaan kegiatan sertifikat PRONA. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Ibu Tinuk Hidayati, SH. Selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat, dari hasil wawancara pada tanggal 21 Januari 2014 yang mengungkapkan sebagai berikut :

“Memang biaya PRONA itu gratis karena ditanggung oleh APBN. Namum yang di tanggung oleh APBN adalah proses di pertanahan meliputi Penyuluhan, Pengumpulan data, Pengukuran Bidang Tanah, Pemeriksaan Tanah, Penerbitan SK Hak/Pengesahan Data Fisik dan Data Yuridis, Penerbitan Sertifikat dan Supervisi & Pelaporan. Berkas dari masyarakat yang sudah lengkap baru tanpa biaya. Tapi yang semula hanya memiliki KTP dan SPPT harus mengeluarkan biaya pribadi untuk melengkapi berkas seperti materai, akta, pajak dan

pembuatan serta pemasangan patok batas yang dibebankan kepada masing-masing warga.”

Selaras dengan yang diungkapkan oleh Bapak H. Sumardi selaku Kepala Desa Mulyoagung, dari hasil wawancara pada tanggal 21 Februari 2014 yang mengungkapkan sebagai berikut:

“Dalam pelayanan sertifikat PRONA ini memang BPN tidak meminta dana dari masyarakat sedikit pun. Namun, untuk melengkapi berkas-berkas seperti materai, fotocopy dan pemasangan patok tanda batas dibebankan kepada masyarakat peserta PRONA sendiri. Biaya yang dikeluarkan oleh warga disini sesuai dengan kesepakatan masing-masing kelompok peserta.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa biaya PRONA memang gratis tapi untuk proses yang di pertanahan saja karena mendapat subsidi dari APBN. Sedangkan untuk melengkapi berkas-berkas dan pemasangan patok ditanggung oleh masing-masing peserta. Hal inilah yang sering menimbulkan kesalah pahaman pada masyarakat mengenai arti kata gratis dari BPN. Tidak sedikit masyarakat yang beranggapan bahwa PRONA ini benar-benar bebas dari biaya apapun dan mereka beranggapan bahwa mereka tidak akan mengeluarkan uang sama sekali. Padahal yang dimaksud dengan kata gratis disini adalah pelaksanaan pelayanan sertifikat dari BPN semuanya gratis mulai dari tahap penyuluhan sampai dengan penyerahan sertifikat, tetapi untuk biaya pembelian materai, fotocopy dan pemasangan patok tanda batas masyarakat harus mengeluarkan biaya sendiri. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Nuryati, warga desa Mulyoagung Kec. Dau,

dalam wawancara tanggal 22 Februari 2014 yang mengungkapkan sebagai berikut:

“Saya kira biaya PRONA ini gratis semuanya, ternyata saya harus mengeluarkan uang untuk beli materai, fotocopy dan pemasangan patok. Padahal saya pikir PRONA itu bebas biaya.”

Dengan demikian dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dilihat dari segi ekonomis pelayanan sertifikat PRONA ini tidak membebani masyarakat. Masyarakat sangat terbantu dengan adanya PRONA karena biaya sertifikat tanah dengan PRONA ini telah mendapatkan subsidi dari APBN.

7. Keadilan

Sasaran dari pelayanan kegiatan PRONA ini adalah masyarakat yang tidak mampu/miskin yang bertujuan untuk membantu masyarakat yang tidak mampu agar bisa mensertifikatkan tanahnya karena pelayanan sertifikat dengan PRONA tidak dipungut biaya sedikitpun dari BPN. Dalam hal ini yang lebih diutamakan untuk mengikuti kegiatan pelayanan sertifikat tanah PRONA ini adalah masyarakat tidak mampu/masyarakat miskin. Dengan demikian Kepala Desa dan petugas Kantor Pertanahan lebih mengutamakan masyarakat miskin terlebih dahulu baru kemudian masyarakat ekonomi menengah. Hal ini dipertegas oleh Bapak H. Sumardi selaku Kepala Desa Mulyoagung, dari hasil wawancara pada tanggal 21 Februari 2014 yang menyatakan sebagai berikut:

“Masyarakat yang mengikuti PRONA memang kami pilih yang benar-benar kurang beruntung. Tapi memang kadang ada masyarakat ekonomi menengah yang mau tidak mau harus diikuti juga. Memang yang diutamakan dalam PRONA ini masyarakat menengah kebawah. Tapi dalam pelaksanaannya kan harus dipetakan dan harus berurutan. Jadi kalau petanya misalnya dalam satu deret ada 6 rumah dan ditengah-tengah ada satu rumah yang tergolong masyarakat ekonomi menengah ya otomatis harus diikuti. Tapi ya tidak banyak yang kasusnya seperti itu. Tetap kita mengutamakan masyarakat yang kurang beruntung.”

Dari hasil wawancara diatas terlihat bahwa peserta PRONA lebih diutamakan kepada masyarakat yang tidak mampu/miskin dan masyarakat ekonomi menengah. Tetapi lebih diutamakan kepada masyarakat yang tidak mampu karena sesuai dengan tujuan dari PRONA itu untuk membantu masyarakat yang kurang mampu untuk mensertifikatkan tanahnya.

8. Bermutu

Dalam pelaksanaan kegiatan PRONA di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang telah dijadwalkan agar sesuai dengan target penyelesaian. Pelayanan sertifikat tanah melalui PRONA di Kabupaten Malang khususnya dapat dikatakan mendekati kata bermutu. Mengapa dikatakan mendekati kata bermutu, karena dalam waktu penyelesaiannya terkadang tidak tepat pada waktunya namun sertifikat tetap dibagikan pada tahun anggaran pelaksanaan PRONA tersebut. Hasil dari pelayanan PRONA ini adalah berupa sertifikat tanah yang sudah sesuai dan tanpa ada cacat ataupun kesalahan penulisan nama maupun luas bidang tanah. Karena pada sebelumnya telah dilakukan perbaikan apabila terjadi kesalahan penulisan nama dan luas tanah. Dengan

hasil sertifikat tanah yang tanpa cacat maka dapat memberikan rasa puas kepada masyarakat atas hasil pelayanan sertifikat PRONA yang didapatnya. Hal ini dipertegas oleh Bapak H. Sumardi selaku Kepala Desa Mulyoagung, dari hasil wawancara pada tanggal 21 Februari 2014 yang mengatakan sebagai berikut:

“Saya rasa masyarakat peserta PRONA ini merasa puas dengan sertifikat tanah yang didapatnya. Selain itu hasil sertifikat tanah kan juga dibagikan dalam satu tahun anggaran ini. Adanya sertifikat PRONA ini saya rasa sangat menguntungkan masyarakat. Kenapa demikian karena kalau ada sertifikat kan orang jadi maju otomatis kalau usahapun ya bisa maju, kalau sertifikat digunakan sebagai jaminan untuk meminjam uang di bank. Otomatis sertifikat ini juga berdampak bagi perekonomian masyarakat peserta PRONA.”

Hal ini senada dengan yang diungkapkan oleh Bapak Poernomo, salah satu warga desa Mulyoagung yang mengajukan keberatan, dari hasil wawancara tanggal 22 Februari 2014 yang mengungkapkan sebagai berikut:

“Iya saya merasa puas mbak sama hasil PRONA ini. Saya tidak perlu mengeluarkan banyak uang untuk menyertifikatkan tanah saya mbak. Hasilnya juga sesuai mbak, nama saya yang ada disertifikat juga sudah dibenarkan mbak sesuai sama nama di KTP saya. Ya rencananya sertifikatnya mau saya pakai buat pinjem modal di bank mbak mau saya buat usaha.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas terlihat bahwa sertifikat PRONA ini sangat bermanfaat bagi masyarakat. Sertifikat PRONA ini juga berdampak pada peningkatan perekonomian masyarakat. Masyarakat menggunakan sertifikat sebagai jaminan pinjaman di bank untuk mengembangkan usahanya. Selain itu masyarakat juga merasa puas dengan hasil sertifikat yang tanpa cacat dan sesuai dengan berkas-berkas yang mereka kumpulkan. Selain itu

waktu penyerahan sertifikat pun juga diserahkan pada masa satu tahun anggaran.

4.2.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Sertifikat Tanah

Melalui PRONA

1. Faktor Pendukung

Untuk menciptakan pelayanan yang baik dan berkualitas didukung oleh adanya faktor yang mendukung pelayanan tersebut. Dalam pelayanan sertifikat tanah melalui PRONA terdapat beberapa faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan sertifikat tanah melalui PRONA sehingga dapat berjalan dengan baik. Faktor-faktor yang mendukung pelayanan sertifikat tanah secara PRONA, yaitu:

a. Faktor Internal

1. Kemampuan Pegawai

Kemampuan pegawai merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dalam proses pelayanan PRONA di Kabupaten Malang. Pegawai yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang rata-rata adalah orang yang sudah lama bekerja di bidang pertanahan dan tentunya ahli dalam bidang pertanahan sehingga mempunyai banyak pengalaman dalam bidang pertanahan. Selain mempunyai pengalaman dibidang pertanahan yang cukup banyak, pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Malang juga mempunyai

pegawai dengan tingkat pendidikan yang tinggi. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Tinuk Hidayati, SH Kepala Bagian Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat, dari hasil wawancara tanggal 22 Januari 2014, yang mengungkapkan sebagai berikut:

“semua pegawai yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang ini banyak yang lulusan dari STPN dan banyak yang sudah lama bekerja dipertanahan jadi sudah lumayan menguasai bidang pertanahan.”

Dari banyaknya pengalaman bekerja dibidang pertanahan dan mempunyai pegawai dengan tingkat pendidikan yang tinggi, menjadikan kemampuan petugas Kantor Pertanahan dalam memberikan pelayanan sertifikat PRONA menjadi lebih baik karena kompetensi yang dimiliki oleh setiap pegawai.

2. Sarana dan Prasarana

Selain kemampuan yang dimiliki oleh pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Malang dalam memberikan pelayanan sertifikat PRONA, sarana dan prasarana juga ikut mendukung bagi keberhasilan pelaksanaan pelayanan tersebut. Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang sudah cukup memadai untuk melaksanakan pelayanan sertifikat tanah melalui PRONA. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Tinuk Hidayati, SH Kepala Bagian Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat, dari hasil wawancara tanggal 22 Januari 2014, yang mengungkapkan sebagai berikut:

“kalau sarana elektronik yang dimiliki disini ya bisa dibilang cukup menunjang ya mbak, seperti kita punya komputer, laptop, tv, cctv, kamera digital, Geodetik, GPS *receiver*, telephone, *Intermediate Telephone/Key Telephone, Handy Talky (HT), Distance Meter Electronic, Line Printer, Vertikal Blind, Gordyin/Kray, GPS Receiver, Overhead Projector*, Mesin Barcode, Facsimile, Generator Set (Lab Scale), Uninteruped Power Supply (UPS), alat ukur Total Stations/alat ukur sudut dan jarak serta Digital Navigasi GPT. Semua teknologi itu kita gunakan untuk mendukung pelaksanaan PRONA 2013. Tujuannya agar PRONA ini dapat selesai tepat waktu.”

Dari hasil wawancara terlihat bahwa peralatan elektronik yang dimiliki oleh kantor pertanahan Kabupaten Malang cukup menunjang dalam proses kegiatan pertanahan di lapangan.

3. Waktu Penyelesaian Sertifikat dalam Satu Tahun Anggaran

PRONA merupakan proyek tahunan pemerintah yang dilakukan dalam satu tahun anggaran. Sehingga waktu penyelesaian sertifikat harus diselesaikan dalam masa satu tahun anggaran. Penyelesaian sertifikat dalam satu tahun anggaran menjadi pedoman bagi waktu pelaksanaan sertifikat tanah melalui PRONA. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Tinuk Hidayati, SH Kepala Bagian Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat, dari hasil wawancara tanggal 21 Januari 2014, mengungkapkan sebagai berikut:

“PRONA itu kan satu tahun anggaran. Jadi ya mau tidak mau kita harus bekerja keras agar selesai dalam jangka waktu satu tahun anggaran. Waktu penyelesaian PRONA itu sudah ditetapkan dalam buku pedoman pelaksanaan teknis PRONA tahun 2013.”

Hal ini dipertegas oleh Bapak H. Sumardi selaku Kepala Desa Mulyoagung, dari hasil wawancara tanggal 21 Februari 2014 yang mengungkapkan sebagai berikut:

“Waktu penyelesaian sertifikat yang harus selesai dalam satu tahun anggaran ini jelas memotivasi petugas untuk lebih bekerja keras dalam menyelesaikan sertifikat dalam satu tahun anggaran sesuai dengan ketentuan yang ditentukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang.”

Dengan demikian pelaksanaan kegiatan PRONA ini tentu akan selesai dalam satu tahun anggaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sehingga seluruh petugas Kantor Pertanahan harus bekerja keras untuk menyelesaikan seluruh kegiatan pelayanan PRONA agar dapat selesai dalam satu tahun anggaran tersebut.

b. Faktor Eksternal

1. Dukungan Masyarakat

Terkait dengan pelayanan PRONA ini masyarakat dapat bekerjasama dengan panitia PRONA, baik itu panitia A ataupun panitia dari desa. Dukungan dari masyarakat sangat baik memberikan kemudahan dalam proses administrasi/pengumpulan berkas-berkas data yuridiskarena dari kerjasama tersebut panitia dapat menyelesaikan *deadline* yang telah diberikan kepada desa untuk perlengkapan berkas-berkas. Keterangan ini peneliti dapat dari Kepala Desa Mulyoagung

Bp. H. Sumardi, dari hasil wawancara pada tanggal 21 Februari 2014 yang mengatakan sebagai berikut:

“masyarakat desa sini sangat senang dan antusias dengan adanya PRONA ini. Tapi ya tidak semua masyarakat dapat mengikuti PRONA, kita mengutamakan masyarakat yang kurang mampu saja mbak. Antusias warga desa yang cukup tinggi ini mempercepat proses pendaftaran untuk diajukan ke Kantor Pertanahan, karena dalam pendaftaran kita diberi batasan waktu, ya jadi panitia dari desa harus kerja cepat mbak.”

Hal ini diperkuat oleh Bapak Hadi, warga Desa Mulyoagung Kec. Dau dari hasil wawancara tanggal 22 Februari 2014 yang mengungkapkan sebagai berikut:

“Pertamanya saya tidak tau apa itu PRONA. Waktu penyuluhan baru saya tau apa itu PRONA. Saya senang ada PRONA disini kan dapat membantu warga disini yang belum punya sertifikat tanah kayak saya ini mbak. Sertifikat PRONA ini sangat membantu saya, karena saya bisa mensertifikatkan tanah saya. Saya tidak punya uang untuk mensertifikatkan tanah saya sendiri kan kalau mensertifikatkan sendiri itu biayanya sangat mahal. Dengan PRONA saya bisa mensertifikatkan tanah saya dengan biaya yang murah.”

Dari hasil wawancara diatas terlihat bahwa antusiasme warga untuk mendaftarkan tanahnya melalui sertifikat PRONA cukup tinggi. Selain itu masyarakat peserta PRONA juga bersedia untuk memasang patok tanda batas bidang tanahnya sebelum dilakukan tahap berikutnya yaitu pengukuran yang akan dilakukan oleh petugas pengukuran dari Kantor Pertanahan Kabupaten Malang.

2. Faktor Penghambat

a. Faktor Internal

1. Keterbatasan Jumlah SDM Khususnya Bidang Pengukuran

Pengukuran bidang tanah merupakan salah satu dari tahap pelayanan PRONA. Jumlah bidang tanah yang harus diukur setiap tahunnya mencapai ribuan bidang tanah. Untuk tahun 2013 saja ada 12 desa peserta PRONA dan jumlah bidang yang harus diukur adalah sejumlah 3500 bidang tanah. Hal ini tidak seimbang bila dibandingkan dengan jumlah SDM di bidang pengukuran yang hanya berjumlah 18 orang saja. Sedangkan petugas ukur disini tidak hanya mengukur bidang tanah dalam program PRONA saja namun juga harus melakukan pengukuran dalam program sertifikat tanah yang lainnya. Perbandingan antara jumlah petugas ukur yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang dengan jumlah bidang tanah yang harus diukur itu tentu menjadi kendala yang menyebabkan lamanya penyelesaian proses pengukuran. Dan secara otomatis berdampak pula pada lamanya penyelesaian sertifikat tanah. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Ibu Tinuk Hidayati, SH., dari wawancara tanggal 22 Januari 2014 yang menyatakan sebagai berikut:

“Hambatannya salah satunya itu ya kekurangan tenaga pengukuran. Jadi ya antara tenaga pengukuran sama jumlah bidang yang mau diukur itu tidak seimbang. Sedangkan dalam proses pengukuran hanya bisa dilakukan oleh petugas

pengukuran saja tidak boleh dilakukan oleh sembarang orang. Jumlah petugas yang kurang ini ya membuat lama proses pengukuran. Yang jelas petugas pengukuran diberikan waktu 10 hari untuk menyelesaikan pengukuran.”

Pada pelayanan PRONA hampir sering bidang tanah yang disertifikatkan adalah rumah dan kebanyakan lokasi bidang tanah yang disertifikatkan itu mengelompok. Seperti di desa Mulyoagung, dimana kebanyakan dari bidang tanah yang akan disertifikatkan posisinya mengelompok. Dengan demikian dapat mengurangi beban tugas dari petugas pengukuran. Selain itu sebelum dilakukan pengukuran masyarakat sudah diminta untuk memasang tanda batas terlebih dahulu sebelum dilakukan pengukuran dengan mendapat persetujuan dari tetangga samping kanan, kiri, depan dan belakang. Pemasangan tanda batas ini diawasi langsung oleh kepala desa dan petugas pertanahan. Setiap petugas pengukuran disini diberi waktu maksimal 10 hari untuk menyelesaikan pengukuran bidang tanah yang ada di desa tersebut.

2. Terbatasnya Fasilitas Akomodasi yang Tersedia

Tersedianya sarana dan prasarana pendukung kegiatan pelayanan PRONA secara pasti akan memberikan dampak positif untuk kegiatan ini. Namun sarana dan prasarana yang tersedia belum cukup memadai, untuk kegiatan PRONA di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang mobil kantor yang dapat digunakan hanya satu.

Hal ini mempengaruhi efektifitas pelayanan kegiatan PRONA. Untuk mensiasati hal ini terkadang petugas PRONA menggunakan kendaraan pribadi untuk menuju desa-desa peserta PRONA. Mengingat wilayah kabupaten Malang yang luas dan medan yang ditempuh cukup jauh maka hendaknya penambahan sarana transportasi dapat ditambahkan untuk mempermudah jangkauan bagi panitia PRONA. Hal ini selaras dengan yang diungkapkan oleh Ibu Tinuk Hidayati, SH. selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat dari hasil wawancara tanggal 21 Januari 2014 yang mengungkapkan sebagai berikut:

“Wilayah kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Malang ini bisa dibilang luas. Ya kalau cuma ada 1 mobil kantor itu ya memang kurang. Karena jangkauan kerjanya kan luas mbak. Akhirnya mau tidak mau kita mensiasati menggunakan kendaraan pribadi buat kedesa-desanya itu mbak. Kalau nunggu gentian pakai mobil kantor ya gak jalan nanti PRONANYA mbak.”

Selain itu daerah jangkauan wilayah kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Malang yang luas ini juga sangat mempengaruhi proses pelayanan sertifikat tanah melalui PRONA. Banyak desa yang letaknya sangat jauh dari Kantor Pertanahan Kabupaten Malang, seperti Desa Pujiharjo yang membutuhkan waktu tempuh sekitar 3-4 jam. Dengan demikian membutuhkan fasilitas untuk memudahkan akses menuju desa tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Tinuk Hidayati, SH selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan

Masyarakat dari hasil wawancara tanggal 21 Januari 2014. Yang mengungkapkan sebagai berikut:

“Seperti kalau kita ke Desa Pujiharjo ya kita harus bermalam disana, soalnya jarak tempuhnya itu kan jauh apalagi kalau PP kan bisa sampek 7 jam perjalanan. Jadi untuk menghemat waktu ya harus nginep disana mau tidak mau.”

Fasilitas akomodasi ini tentu mempengaruhi efektifitas waktu pelayanan PRONA, terkadang petugas harus menginap di desa tersebut untuk menghemat waktu. Dari hasil wawancara diatas terlihat bahwa jarak yang jauh dan fasilitas akomodasi yang kurang juga mempengaruhi dari hasil dan efektifitas terhadap pelayanan sertifikat PRONA.

3. Anggaran PRONA

Kendala lain yang dihadapi Kantor Pertanahan Kabupaten Malang adalah masalah ketelambatan pecairan anggaran PRONA. Seharusnya anggaran PRONA diberikan pada bulan pertama pelaksanaan PRONA. Namun pada kenyataannya pencairan anggaran tersebut mengalami keterlambatan dan terkadang baru ada ketika proyek sudah setengah berjalan. Sedangkan dalam setiap kegiatan PRONA membutuhkan biaya. Masalah anggaran ini disebabkan oleh lamanya proses pencairan anggaran dana di Kantor Pusat BPN-RI. Hal ini menjadi kendala yang dihadapi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang bagi pelaksanaan PRONA karena belum adanya anggaran

untuk pelaksanaan kegiatan PRONA ketika sudah mulai dijalankan.

Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Ibu Tinuk Hidayati, SH. selaku

Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat, dari hasil

wawancara tanggal 21 Januari 2014, mengungkapkan sebagai

berikut:

“Kalau masalah anggaran itu sudah ditentukan dari pusat, misalkan untuk kabupaten Malang ada 3500 bidang tanah terus untuk perbidangnya itu diberi anggaran dana sekitar Rp 300.000,00/bidang. Tapi sering anggarannya itu telat dikeluarkannya sedangkan setiap kegiatan PRONA itu membutuhkan biaya. Seperti kalau kita mau survey bidang tanah tapi anggaran belum keluar ya kita harus pakai dana sendiri, kalau nunggu dananya turun ya kelamaan mbak. Biasanya dananya itu baru keluar sekitar bulan Maret.”

Walaupun pencairan dana PRONA mengalami keterlambat,

namun BPN tidak diperbolehkan untuk memungut biaya apapun dari

masyarakat. Hal ini dipertegas oleh Bp. H. Sumardi selaku Kepala

Desa Mulyoagung, dari hasil wawancara tanggal 21 Februari 2014,

mengungkapkan sebagai berikut :

“Kalau biaya PRONA itu gratis tapi ya tetep ada biaya untuk pembelian materai untuk pengukuran, ya kita tidak tega kalau tidak memberi makan, minum dan memeberi rokok tapi ini ya inisiatif dari kita sendiri mbak. Kalau dari BPN sendiri tidak ada pungutan dana sama sekali, kalau prosesnya sudah masuk ke BPN ya sudah gratis.”

Dari hasil wawancara diatas terlihat bahwa setiap tahunnya

anggaran PRONA sudah ditentukan dari BPN pusat disesuaikan

dengan banyaknya bidang tanah yang terdaftar sebagai peserta

PRONA. Seperti untuk Kabupaten Malang mendapat anggaran dana sekitar Rp. 300.000,00 untuk perbidangnya sedangkan jumlah bidang tanah yang terdaftar sebagai peserta sebanyak 3500 bidang tanah. Tidak jarang petugas menggunakan dana sendiri untuk mengatasi keterlambatan turunnya dana dari APBN untuk PRONA karena untuk mengejar waktu yang terbatas dalam satu tahun anggaran ini dan petugas tidak akan melakukan pungutan liar kepada masyarakat walaupun anggaran dana PRONA mesih belum ada ketika PRONA sudah mulai berjalan.

b. Faktor Eksternal

1. Lamanya Waktu pengumpulan data Yuridis

Dalam kegiatan pelayanan sertifikat tanah PRONA, pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Malang dibantu oleh Kantor Desa untuk mengumpulkan berkas-berkas persyaratan peserta PRONA. Pada proses pemberkasan Kantor Desa menjadi fasilitator para peserta PRONA. Setelah persyaratan di sosialisasikan kepada masyarakat pada waktu penyuluhan maka tahap selanjutnya adalah pengumpulan berkas-berkas yang terlebih dahulu dikumpulkan di Kantor Desa. Berkas-berkas yang terkumpul tersebut belum tentu memenuhi keseluruhan persyaratan yang telah ditentukan tersebut. Seperti misalnya dalam berkas salah satu warga belum menyertakan fotocopy KTP yang

seharusnya disertakan dan kemudian panitia desa meminta fotocopy KTP kepada warga yang bersangkutan tersebut, namun warga yang bersangkutan tidak segera memberikan fotocopy KTP tersebut. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bp. H. Sumardi sebagai Kepala Desa Mulyoangung, dari hasil wawancara tanggal 21 Februari 2014, mengungkapkan sebagai berikut:

“kalau kendalanya itu ya terkadang masyarakat itu terlalu menggampangkan mengenai kelengkapan berkas. Seperti waktu itu ada warga yang tidak menyertakan fotocopy KTP dan saat diminta itu tidak segera diserahkan kepada pihak desa. Ya jelas ini mempengaruhi, apalagi waktu pemberkasan itu terbatas hanya satu bulan mbak.”

Dari Kantor Pertanahan Kabupaten Malang sebenarnya sudah memberikan waktu kepada masyarakat untuk segera melengkapi data yang dimiliki, namun terkadang waktu itu mundur karena adanya kelengkapan data yang kurang, tapi mundurnya ini tidak mempengaruhi waktu penyelesaian PRONA secara keseluruhan di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang. Hal ini selaras dengan yang diungkapkan oleh Ibu Tinuk Hidayati, SH. selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat, dari hasil wawancara tanggal 21 Januari 2014, mengungkapkan sebagai berikut:

“Masalah PRONA yang sering terjadi di desa itu ya soal waktu melengkapi berkas-berkas data yuridis. Warga desa terkadang menyerahkan berkas tersebut masih ada yang kurang. Dan saat dimintai berkas yang kurang warga tidak langsung menyerahkannya. Ya jadi ini mempengaruhi lamanya waktu pengumpulan yuridis, hal ini juga bisa berdampak pada yang

lainnya mbak. Tapi untuk waktu penyelesaian tetap harus selesai dalam satu anggaran ini mbak.”

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas lamanya waktu pengumpulan data yuridis disebabkan oleh masyarakat belum melengkapi keseluruhan persyaratan yang diminta oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang. Jelas lamanya waktu pengumpulan data yuridis ini menjadi kendala dalam proses pengumpulan berkas dan mempengaruhi efektivitas pengumpulan berkas/persyaratan.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Proses Pelayanan Sertifikat Tanah Melalui PRONA

Proses pelayanan sertifikat tanah melalui PRONA sudah diatur oleh prosedur teknis pelaksanaan PRONA tahun 2013 yang disusun oleh BPN-RI. Menurut Kurniawan (2005:6) Pelayanan publik adalah pemberi layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaan proses pelayanan PRONA di Kabupaten Malang, prosedur teknis pelaksanaan PRONA tahun 2013 ini digunakan sebagai pedoman dalam proses pelayanan sertifikat tanah melalui PRONA. Sedangkan tahap-tahap proses pelaksanaan dilapangan sendiri terbagi menjadi 18 tahapan kegiatan proses pelayanan sertifikat tanah melalui PRONA yang telah dijadwalkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang. Tujuan diberikan jadwal pada tiap-tiap tahap pelaksanaan ini adalah agar pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Malang dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dalam

pelayanan PRONA di Kabupaten Malang dan agar pelaksanaan PRONA di lapangan dapat berjalan sesuai dengan prosedur dan dapat selesai tepat pada waktu yang telah ditentukan dalam satu tahun anggaran pelaksanaan PRONA di Kabupaten Malang.

Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Agraria / Kepala BPN Nomor 3 Tahun 1997 Pasal 46 sampai dengan Pasal 72 tentang Pendaftaran Tanah yang berlaku juga dalam tahap-tahap Pelaksanaan PRONA, pelaksanaan kegiatan PRONA ini diawali dengan Penetapan Lokasi, dimana penetapan lokasi kegiatan PRONA ini berdasarkan usulan dari Kepala Kantor Wilayah (Kanwil). Setelah itu dibentuk panitia PRONA dan Satuan Tugas yang nantinya akan bertugas mengumpulkan data yuridis di desa. Namun untuk pelaksanaan PRONA di Kabupaten Malang sebelum menetapkan lokasi kegiatan terlebih dahulu dibentuk Satgas PRONA dan Pengadaan formulir PRONA setelah itu barulah Penetapan Lokasi Desa yang akan ikut serta dalam PRONA oleh Kanwil berdasarkan usulan dari Kantor Pertanahan Kabupaten Malang.

Setelah tahapan tersebut dilakukan Penyuluhan kepada masyarakat di desa peserta PRONA dengan menjelaskan apa saja syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Penyuluhan ini sebagaimana dimaksud bertujuan memberitahukan kepada pemegang hak atau kuasanya atau pihak lain yang berkepentingan bahwa didesa/kelurahan tersebut akan diselenggarakan pendaftaran tanah melalui PRONA selain itu dalam penyuluhan tersebut juga dijelaskan mengenai persyaratan yang harus dipenuhi oleh peserta PRONA dan prosedur pelaksanaan PRONA. Dengan adanya penyuluhan ini diharapkan masyarakat desa dapat memahami tentang

kegiatan PRONA, Persyaratan yang harus dipenuhi oleh peserta PRONA dan prosedur pelaksanaan PRONA.

Setelah seluruh persyaratan dan prosedur pelaksanaan PRONA dijelaskan pada tahap penyuluhan, tahap selanjutnya adalah pengumpulan dan penelitian data yuridis oleh Satgas PRONA dan dibantu oleh Kepala Desa. Pengumpulan dan penelitian data yuridis ini difungsikan untuk keperluan penelitian data yuridis bidang-bidang tanah dikumpulkan alat-alat bukti mengenai kepemilikan atau penguasaan tanah, baik bukti tertulis maupun bukti tidak tertulis berupa keterangan saksi atau keterangan yang bersangkutan, yang ditunjuk oleh pemegang hak atas tanah atau kuasanya atau pihak lain yang berkepentingan kepada panitia pengumpulan data yuridis atau yang biasa disebut dengan panitia adjudikasi. Banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi ini sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk melengkapi seluruh persyaratan tersebut. Sehingga proses pengumpulan data yuridis ini membutuhkan waktu yang lama dimana dalam pelaksanaannya membutuhkan waktu selama 3 bulan. Dengan jangka waktu pelaksanaan yang cukup lama ini masyarakat peserta PRONA dapat menyiapkan dan mengumpulkan semua data persyaratan yang harus dipenuhi.

Tahap selanjutnya setelah dilakukan pengukuran data yuridis adalah pengukuran bidang tanah. Pengukuran bidang tanah dilakukan setelah seluruh patok tanda batas bidang tanah yang telah disetujui oleh tetangga kanan, kiri, depan dan belakang terpasang barulah setelah itu dilakukan pengukuran oleh petugas ukur dari

Kantor Pertanahan Kabupaten Malang. Setelah didapat data hasil pengukuran selanjutnya adalah tahap pengolahan data hasil pengukuran tersebut. Tahap selanjutnya adalah pembuatan peta bidang tanah yang akan disertifikasikan yang dilakukan oleh seksi survey, pengukuran dan pemetaan Kantor Pertanahan Kabupaten Malang. Apabila peta pendaftaran tanah secara keseluruhan dari seluruh bidang tanah telah selesai maka akan dilakukan survey atau pencocokkan dengan pemberkasan sebelumnya dan setelah itu dilakukan pengesahan oleh Panitia A. Panitia A disini terdiri dari 4 orang pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Malang dan 1 Kepala Desa.

Pengesahan dan pengumuman yang dilakukan oleh Panitia A. Pengumuman bertujuan untuk memberikan kesempatan bagi yang berkepentingan mengajukan keberatan mengenai data fisik dan data yuridis apabila terjadi kesalahan dalam penulisan luas bidang tanah dan nama kepemilikan akan tanah yang didaftarkan tersebut. Apabila peserta tidak mengajukan keberatan maka dianggap bahwa hasil data fisik dan data yuridis dari bidang tanah yang didaftarkan tidak mengalami masalah sehingga akan dilanjutkan pada tahap selanjutnya adalah pengesahan (DI 202) oleh Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Malang. Dan kemudian penetapan SK tentang nama-nama peserta PRONA dalam Surat Keputusan yang ditandatangani oleh Kepala Kantor BPN Kabupaten Malang. Setelah itu pembuatan buku tanah oleh Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah Kantor Pertanahan Kabupaten Malang dan

proses terakhir adalah penyerahan sertifikat tanah. Dalam pembagian sertifikat tanah ini akan disaksikan oleh Kepala Desa setempat.

Proses pelayanan sertifikat tanah melalui PRONA tersebut telah dijadwalkan setiap kegiatannya oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang. Adanya jadwal setiap pelaksanaan kegiatan PRONA ini bertujuan agar dalam semua tahap proses pelayanan PRONA dapat berjalan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dalam pelayanan yang berkualitas ditentukan adanya ketepatan waktu dalam pelaksanaan samapi dengan penyelesaian. Dengan adanya jadwal waktu pelaksanaan pelayanan di tiap-tiap tahapan proses pelayanan PRONA diharapkan juga penyelesaian sertifikat tanah melalui PRONA dapat selesai tepat pada waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Selain itu masyarakat juga mendapatkan kepastian waktu penyerahan sertifikat tanah karena adanya ketentuan waktu penyelesaian dan penyerahan sertifikat yang dibuat oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang.

4.3.2 Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah Melalui PRONA

Kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila seluruh persyaratan tersebut terpenuhi berarti dapat dikatakan kualitas dari hal yang dimaksud dapat dikatakan baik dan sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dalam kegiatan pelayanan yang perlu diperhatikan adalah sebuah kualitas atau mutu pelayanan. Kualitas pelayanan publik menurut Pasuraman (2002:46) adalah sampai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan

yang mereka terima. Dengan kata lain kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai ukuran yang digunakan untuk memberikan penilaian baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Untuk menilai bagaimana pelayanan publik yang diberikan berkualitas atau tidak maka ada beberapa unsur yang perlu diperhatikan dalam pelayanan publik sesuai dengan Keputusan Men.PAN No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Publik. Adapun unsur-unsur untuk mengukur berkualitas tidaknya suatu pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan menurut Kep. Men. PAN No. 81 Tahun 1993 berkaitan dengan prosedur atau tata cara pelaksanaannya diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah difahami serta mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan. Dalam tata cara atau prosedur pelaksanaan PRONA di Kabupaten Malang khususnya di Desa Mulyoagung telah dilaksanakan dengan mudah, lancar, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami serta masyarakat dapat dengan mudah melaksanakannya. Pelaksanaan pelayanan sertifikat tanah melalui PRONA di Kabupaten Malang sudah mengacu pada buku petunjuk teknis pelaksanaan PRONA. Dalam buku petunjuk teknis pelaksanaan PRONA ada 10 tahapan inti yang terbagi menjadi 18 tahap pelaksanaan dilapangan yang sesuai dengan jadwal yang telah dibuat oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang. Berdasarkan Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, Sederhana merupakan salah satu asas dalam

pendaftaran tanah. Asas sederhana dalam pendaftaran tanah disini dimaksudkan agar ketentuan-ketentuan pokok maupun prosedurnya dengan mudah dapat dipahami oleh pihak-pihak yang berkepentingan, terutama para pemegang hak atas tanah dalam hal ini adalah para peserta PRONA. Berkaitan dengan kualitas pelayanan tentu saja masyarakat pengguna jasa organisasi pemerintah dalam hal ini adalah jasa dari Kantor Pertanahan Kabupaten Malang untuk proses pensertifikatan tanah PRONA selalu ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan. Menurut Moenir (1995: 41) salah satu kriteria pelayanan yang didambakan oleh masyarakat adalah Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat buat. Dalam pelaksanaan kegiatan Pelayanan PRONA di Kabupaten Malang, peserta PRONA di Desa Mulyoagung telah dimudahkan dalam pelaksanaannya. Selain itu dari pihak pemberi jasa layanan yaitu Kantor Pertanahan Kabupaten Malang sendiri tidak mempersulit masyarakat peserta PRONA pada proses pelaksanaannya, karena keseluruhan tahap pelaksanaan telah dijadwalkan dalam 18 tahap kegiatan proses pelayanan PRONA di Kabupaten Malang.

Unsur Kesederhanaan pelaksanaan Kegiatan Pelayanan PRONA di Kabupaten Malang juga terlihat pada keseluruhan prosedur pelaksanaan kegiatan PRONA yang cukup mudah dan tidak berbelit-belit, karena masyarakat cukup

dimudahkan dengan hanya mengumpulkan berkas-berkas persyaratan kepada panitia desa (kantor desa) yang meliputi :

- a. KTP yang berlaku/surat keterangan domisili
- b. Surat jual beli, surat waris, akta jual beli, akta tukar menukar, vanes akta/surat hibah dan lainnya (salah satunya harus ada)
- c. Surat pernyataan fisik bidang tanah
- d. Surat pernyataan kepemilikan jumlah bidang tanah/luas bidang tanah

Setelah itu masyarakat peserta PRONA diminta untuk membuat patok tanda batas bidang tanah yang sudah disetujui oleh tetangga kanan, kiri, depan dan belakang. Pemasangan patok tanda batas bidang tanah dilaksanakan sebelum dilakukan proses pengukuran bidang tanah yang dilakukan oleh petugas pertanahan. Masyarakat peserta PRONA hanya diminta untuk mengumpulkan berkas-berkas persyaratan dan memasang patok tanda batas bidang tanah saja, tahap selanjutnya hampir sepenuhnya dilaksanakan oleh petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Malang. Tentu saja hal ini sangat mempermudah masyarakat yang terdaftar sebagai peserta PRONA. Dengan demikian penjelasan tersebut sejalan dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yaitu kesederhanaan.

2. Kejelasan dan Kepastian

Menurut Kep. Men. PAN No. 81 tahun 1993 Kejelasan dan kepastian disini berkaitan dengan tata cara, persyaratan teknis administratif, rincian biaya dan waktu pembayaran, waktu penyelesaian, hak dan kewajiban serta pejabat

yang menerima keluhan. Hal ini sesuai dengan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar tertentu. Adapun standard pelayanan publik yang telah ditentukan salah satunya adalah mengenai waktu penyelesaian dan biaya pelayanan. Harus ditetapkan standard waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Selain itu harus ditetapkan standard biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hal ini bertujuan memberikan kejelasan mengenai biaya dan kepastian dalam waktu penyelesaian kegiatan pelayanan PRONA di Kabupaten Malang.

Dilihat dari segi kejelasan dan kepastian pelayanan pada sertifikat tanah melalui PRONA di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang memang terdapat kepastian baik dari segi biaya, waktu penyelesaian dan persyaratan. Waktu penyelesaian PRONA sudah ditentukan harus selesai dalam satu tahun anggaran kegiatan PRONA. Untuk penyerahan sertifikat PRONA di Kabupaten Malang sendiri akan dilaksanakan mulai minggu ketiga bulan September – Desember tahun 2013. Sedangkan untuk biaya PRONA ditanggung oleh APBN, namun untuk biaya kelengkapan berkas-berkas ditanggung oleh masyarakat sendiri seperti pembelian materai, fotocopy dan pemasangan patok tanda batas. Persyaratan yang

harus dilengkapi dan dikumpulkan oleh masyarakat peserta PRONA telah dijelaskan pada saat penyuluhan yang diberikan oleh petugas dari kantor pertanahan. Materi yang diberikan dalam proses penyuluhan yang diberikan oleh petugas dari Kantor Pertanahan Kabupaten Malang meliputi persyaratan pemberkasan sampai dengan waktu penyelesaian dan penyerahan sertifikat. Penjelasan tersebut sejalan dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yaitu Kejelasan dan Kepastian.

3. Keamanan

Keamanan dalam Kep. Men. PAN No. 81 Tahun 1993 ini menyangkut Proses dan hasil layanan yang diberikan harus mengandung unsur keamanan dan kenyamanan serta kepastian hukum. Dalam pelaksanaan kegiatan PRONA ini memiliki dasar hukum yang jelas yaitu UU No. 5 Tahun 1960 tentang Ketentuan Dasar-Dasar Pokok Agraria (UUPA), Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1977 tentang Pendaftaran Tanah, Peraturan Presiden No. 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional, Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan dan Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 3 Tahun 1999 tentang Pelimpahan Hak Atas Tanah Negara. Dengan demikian pelaksanaan sertifikat PRONA dijamin oleh hukum sehingga memberikan rasa aman pada masyarakat.

Dilihat dari segi keamanan kegiatan pelayanan PRONA di Kabupaten Malang sudah jelas memberikan rasa aman kepada masyarakat karena pelayanan PRONA telah memiliki dasar hukum yang jelas. Selain itu produk akhir dari pelayanan PRONA adalah berupa sertifikat tanah yang dapat memberikan kepastian hukum atas kepemilikan tanah. Hal ini sejalan dengan tujuan PRONA yang tercantum dalam petunjuk teknis pelaksanaan PRONA (BPN-RI 2013) yaitu memberikan kepastian hukum pada pemegang hak atas tanah dan membiasakan masyarakat pemegang hak atas tanah untuk memiliki alat bukti yang otentik atas haknya tersebut. Menurut Hermit (2004 : 29) Sertifikat merupakan surat tanda bukti hak atas tanah, suatu pengakuan dan penegasan dari Negara terhadap penguasaan tanah secara perseorangan atau bersama atau badan hukum yang namanya ditulis di dalamnya dan sekaligus menjelaskan lokasi, gambar, ukuran dan batas-batas tanah tersebut. Dengan demikian hasil pelayanan PRONA yang berupa sertifikat tanah ini dapat memberikan kepastian hukum dan rasa aman kepada masyarakat yang mensertifikatkan tanahnya.

Hal di atas sesuai dengan salah satu fungsi dari sertifikat tanah menurut Sutedi (2012 : 57) adalah sertifikat tanah berfungsi sebagai alat pembuktian yang kuat sebagaimana disebutkan dalam Pasal 19 ayat 2 huruf C UUPA. Seseorang atau badan hukum akan mudah membuktikan dirinya sebagai pemegang hak atas suatu bidang tanah. Apabila telah jelas namanya tercantum dalam sertifikat itu. Semua keterangan yang tercantum dalam sertifikat itu mempunyai kekuatan

hukum dan harus diterima sebagai keterangan yang benar sepanjang tidak ada bukti lain yang dapat membuktikan sebaliknya. Berdasarkan fungsi sertifikat diatas maka dengan memiliki sertifikat kepemilikan tanah maka dapat menjamin akan keamanan kepemilikan tanahnya secara hukum. Dengan demikian dapat disimpulkan dengan adanya pelayanan PRONA di Kabupaten Malang ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat ekonomi rendah yang ingin mensertifikatkan tanahnya secara murah. Selain itu produk dari pelayanan PRONA adalah berupa sertifikat tanah dapat memberikan kepastian hukum dan rasa aman bagi masyarakat. Penjelasan tersebut sejalan dengan salah satu prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yaitu keamanan.

4. Keterbukaan

Berdasarkan Kep. Men. PAN No. 81 Tahun 1993 Keterbukaan yang dimaksud disini berkaitan dengan prosedur, tata cara, waktu penyelesaian dan rincian biaya harus sudah diinformasikan secara terbuka agar mudah untuk diketahui oleh masyarakat. Prinsip keterbukaan pelayanan memberikan petunjuk untuk menginformasikan secara terbuka segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Keterbukaan terlihat pada tahap awal pelaksanaan PRONA di Kabupaten Malang yaitu petugas dari kantor pertanahan memberikan penyuluhan kepada masyarakat desa yang ditunjuk sebagai desa peserta PRONA. Materi yang diberikan dalam penyuluhan adalah mengenai PRONA, tujuan PRONA, biaya, persyaratan pemohon yang harus

dilengkapi, subyek kegiatan PRONA dan hak serta kewajiban peserta PRONA. Dengan demikian masyarakat akan benar-benar memahami mengenai materi yang disampaikan pada saat penyuluhan karena seluruh informasi yang berkaitan dengan PRONA sudah disampaikan pada saat penyuluhan. Selain itu pada tahap penyuluhan ini juga dibuka sesi tanya jawab apabila peserta penyuluhan belum paham dapat langsung bertanya kepada petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Malang. Menurut Kep. Men. PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik salah satu asas pelayanan publik adalah transparansi dimana penyelenggara pelayanan publik bersifat terbuka, mudah dimengerti dan diterima oleh semua pihak yang membutuhkan. Asas transparansi dalam pelayanan PRONA di Kabupaten Malang terlihat pada saat tahap penyuluhan yang diberikan oleh petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Malang.

Hal ini sejalan dengan Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah dilaksanakan berdasarkan asas-asas salah satunya adalah Terbuka. Asas terbuka dimaksudkan bahwa masyarakat dapat memperoleh keterangan mengenai data yang benar setiap saat. Keterbukaan pelayanan PRONA di Kabupaten Malang juga terlihat pada saat pengumuman hasil data yuridis dan data fisik tanah. Apabila pada saat pengumuman terdapat kesalahan penulisan nama atau luas bidang tanah, masyarakat diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan pada saat pengumuman. Maka petugas

pertanahan akan segera membenahi kesalahan-kesalahan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Poernomo pada tanggal 21 Februari 2014, beliau berpendapat bahwa pada saat tahap pengumuman ia mengajukan keberatan karena terjadi kesalahan penulisan pada namanya dan pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Malang segera memperbaiki kesalahan penulisan tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat unsur keterbukaan dalam proses pelayanan kegiatan PRONA.

5. Efisiensi

Berdasarkan Kep. Men.PAN. No. 81 Tahun 1993 Efisiensi yang dimaksud disini berhubungan dengan persyaratan yang diperlukan terbatas pada hal-hal yang langsung berkaitan dengan hasil layanan. Dalam kegiatan PRONA Kabupaten Malang ini keseluruhan persyaratan yang harus dikumpulkan oleh masyarakat peserta PRONA hanya berkaitan dengan sertifikat tanah saja. Hal ini sejalan dengan salah satu pengertian kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2004:67) yaitu kesesuaian dengan persyaratan. Dimana keseluruhan persyaratan yang diminta berkaitan dengan surat-surat yang dibutuhkan untuk pendaftaran tanah. Persyaratan yang dikumpulkan tersebut berhubungan dengan bukti-bukti kepemilikan tanah, yaitu:

- a. KTP yang berlaku/surat keterangan domisili
- b. Surat jual beli, surat waris, akta jual beli, akta tukar menukar, vanes akta/surat hibah dan lainnya (salah satunya harus ada)

- c. Surat pernyataan fisik bidang tanah
- d. Surat pernyataan kepemilikan jumlah bidang tanah / luas bidang tanah.

Bukti-bukti kepemilikan tanah tersebut menjadi acuan dalam pengisian data yuridis dan data fisik tanah yang nantinya akan dicantukan dalam sertifikat tanah.

Oleh sebab itu data-data yang dikumpulkan harus benar. Namun dalam pelaksanaannya dilapangan ada beberapa dari warga peserta PRONA di Kabupaten Malang yang tidak melengkapi keseluruhan berkas persyaratan yang harus dikumpulkan.

Kurang lengkapnya persyaratan yang harus dikumpulkan oleh masyarakat ini disebabkan oleh ada beberapa masyarakat yang tidak paham mengenai beberapa berkas-berkas persyaratan yang harus dikumpulkan tersebut. Ini dikarenakan rendahnya pemahaman masyarakat desa dan mayoritas masyarakat peserta dari kegiatan PRONA di Kabupaten Malang ini adalah masyarakat miskin sehingga pemahaman terhadap berkas-berkas persyaratan itu terhitung kurang. Dengan demikian mempengaruhi proses pengumpulan persyaratan yang harus dilengkapi. Apabila dalam pengumpulan data-data yang berkaitan kepemilikan tanah tersebut ada beberapa berkas yang belum dimiliki maka akan difasilitasi oleh kantor desa untuk membantu membuatkan berkas-berkas yang kurang tersebut. Hal ini dilakukan untuk menghemat waktu, karena waktu pengumpulan data yuridis yang terbatas. Namun untuk keseluruhan persyaratan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang sudah sesuai dengan persyaratan yang

dibutuhkan untuk membuat sertifikat tanah melalui PRONA meliputi seluruh bukti-bukti kepemilikan tanah yang dimiliki oleh seluruh peserta PRONA. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan PRONA di Kabupaten Malang mengandung unsur efisien dalam persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan untuk proses pendaftaran tanah.

6. Ekonomis

Berdasarkan Kep. Men. PAN No. 81 Tahun 1993 Ekonomis yang dimaksud adalah biaya tidak membebani atau memberatkan masyarakat. Pembiayaan dalam sertifikat PRONA ditanggung oleh APBN. Sudah jelas tidak akan memberatkan masyarakat peserta PRONA. Hal ini sejalan dengan salah satu asas Pendaftaran Tanah pada Pasal 2 Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah yaitu terjangkau, dimana keterjangkauan bagi pihak-pihak yang memerlukan, khususnya dengan memperhatikan kebutuhan dan kemampuan golongan ekonomi lemah. Pelayanan yang diberikan dalam rangka penyelenggaraan pendaftaran tanah harus bisa terjangkau oleh para pihak yang memerlukan. Pelayanan PRONA di Kabupaten Malang ini tentu sangat terjangkau bagi masyarakat ekonomi lemah/miskin karena keseluruhan biaya PRONA gratis mulai dari tahap pendaftaran sampai tahap akhir penyerahan sertifikat. Masyarakat hanya dibebani biaya untuk melengkapi persyaratan seperti untuk pembelian materai, fotocopy dan pemasangan patok tanda batas bidang

tanah. Dimana seluruh biaya tersebut telah disepakati oleh kelompok-kelompok peserta PRONA.

Dengan adanya pelayanan yang ekonomis dan terjangkau ini dapat dijadikan satu penilaian dalam mengukur kualitas suatu pelayanan. Menurut Sugiarto (1999:36) kualitas pelayanan adalah suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku pada produk atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan orang yang dilayani. Dalam hal ini penerima layanan PRONA di Kabupaten Malang hampir seluruhnya masyarakat ekonomi rendah yang belum tentu mampu mensertifikatkan tanahnya secara mandiri dengan biaya yang tinggi. Dengan adanya Pelayanan Pendaftaran Tanah Massal melalui PRONA ini dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat ekonomi rendah untuk mensertifikatkan dengan biaya yang murah dan tentu terjangkau. Mengingat keseluruhan biaya pendaftaran tanah mendapatkan subsidi dari APBN. Hal ini sejalan dengan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 594 Tahun 1982 tanggal 26 November tentang Biaya PRONA yaitu Untuk golongan ekonomi lemah, biaya operasionalnya diberi subsidi dengan anggaran Pemerintah Pusat melalui APBN dan melalui Pemerintah Daerah melalui waktu yang telah ditetapkan. Tentu saja hal ini tidak membebani para peserta PRONA.

Namun dalam kenyataan dilapangan ada beberapa masyarakat desa yang belum memahami makna gratis dari biaya PRONA. Ada beberapa masyarakat

yang beranggapan bahwa mereka tidak akan mengeluarkan biaya sedikit pun. Akan tetapi biaya PRONA tersebut tidak akan membebani masyarakat, justru masyarakat akan merasa terbantu dengan adanya PRONA ini. Karena biaya PRONA mendapatkan subsidi dari APBN. Dengan demikian dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan PRONA di Kabupaten Malang ini terdapat unsur ekonomis karena biaya tidak membebani masyarakat dan dapat dijangkau oleh masyarakat peserta PRONA yang ada di Kabupaten Malang.

7. Keadilan

Berdasarkan Kep. Men.PAN No. 81 Tahun 1993 Keadilan berkaitan dengan Pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dan menjangkau semua lapisan masyarakat. Sasaran utama dari kegiatan PRONA ini adalah masyarakat ekonomi lemah yaitu masyarakat kurang mampu atau miskin, dengan tujuan untuk membantu masyarakat miskin agar dapat mensertifikatkan tanahnya dengan biaya yang murah. Pelayanan PRONA ini diutamakan memang untuk masyarakat ekonomi lemah/miskin. Hal ini sejalan dengan Kep.Men.PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan asas-asas pelayanan publik salah satunya adalah asas Tidak diskriminatif yaitu penyelenggaraan pelayanan publik tidak mebeda-bedakan pemakai jasa layanan, tidak ada unsur paksaan maupun tekanan. Namun, dalam pelaksanaan PRONA di Kabupaten Malang lebih diutamakan untuk masyarakat

ekonomi lemah/miskin sesuai dengan sasaran dari kegiatan pelayanan PRONA. Berdasarkan Buku Pedoman Teknis Pelaksanaan PRONA tahun 2013 (BPN-RI 2013: 7) Peserta (subyek) Kegiatan PRONA adalah orang (individu) atau badan hukum yang dapat mempunyai hak atas tanah. Peserta Kegiatan PRONA perorangan (individu) diutamakan pemilik tanah dari masyarakat golongan ekonomi lemah sampai menengah. Kriteria golongan ekonomi lemah sampai menengah dengan pendekatan seseorang (subyek hak) dalam pemenuhan kebutuhan hidup minimum dan penghasilan. Pada pelaksanaan pelayanan PRONA di Kabupaten Malang khususnya Desa Mulyoagung lebih kepada peserta perseorangan yang tergolong dalam masyarakat ekonomi lemah dengan kriteria pekerjaan dengan penghasilan tidak tetap per bulan sama atau di bawah Standard Kelayakan Hidup Minimum dari Biro Pusat Statistik (pengeluaran per kapita per bulan) masing-masing Kabupaten antara lain petani, pedagang, peternak, pengrajin, pelukis jalanan dan buruh musiman.

Namun ada beberapa masyarakat ekonomi menengah yang juga ikut dalam kegiatan PRONA ini karena lokasi bidang tanahnya berada di tengah-tengah masyarakat yang tidak mampu. Hal ini termasuk dalam Pendaftaran Tanah secara sistematis. Pendaftaran Tanah secara sistematis adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak meliputi semua objek pendaftaran tanah yang belum di daftar dalam wilayah atau bagian suatu desa/kelurahan. Pendaftaran tanah sistematis diselenggarakan atas prakarsa

pemerintah berdasarkan atas suatu rencana jangka panjang dan tahunan serta dilaksanakan di wilayah-wilayah yang ditetapkan oleh Menteri Negara Agraria/Kepala BPN. Meskipun demikian pelaksanaan kegiatan PRONA tetap mengutamakan masyarakat dengan tingkat ekonomi lemah karena sesuai dengan tujuan PRONA itu sendiri. Akan tetapi tidak ada yang membedakan antara pelayanan yang diterima oleh masyarakat ekonomi lemah dan menengah. Hal ini sejalan dengan salah satu bentuk pelayanan yang didambakan oleh masyarakat menurut Moenir (1995:41) yaitu Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu. Dengan demikian tidak akan terjadi diskriminatif anatar masyarakat ekonomi lemah dan ekonomi menengah dalam menerima pelayanan PRONA yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang. Walaupun pada kenyataannya tetap lebih mengutamakan masyarakat ekonomi lemah/miskin untuk mengikuti kegiatan PRONA. Jika dilihat dari aspek keadilan dapat disimpulkan bahwa pelayanan sertifikat PRONA sudah sesuai dengan sasarannya, yaitu mengutamakan masyarakat kurang mampu sesuai dengan tujuan PRONA

8. Bermutu

Berdasarkan Kep. Men.PAN No. 81 Tahun 1993 Pelayanan bermutu dapat dilihat dari ketepatan waktu penyelesaian dari kegiatan pelayanan tersebut dengan kualitas tanpa adanya cacat. Penyelesaian sertifikat tanah secara PRONA sudah ditentukan jadwal penyelesaiannya dengan tujuan agar pelaksanaan kegiatan

PRONA di Kabupaten Malang ini dapat selesai tepat waktu dalam masa satu tahun anggaran kegiatan PRONA. Penyerahan sertifikat tanah akan diberikan pada waktu yang telah ditentukan dan dalam satu tahun anggaran kegiatan PRONA. Selain itu sertifikat PRONA juga bisa dikatakan bermutu karena tidak ada kesalahan atau cacat penulisan dalam sertifikat. Karena sebelumnya masyarakat telah diberi kesempatan oleh petugas untuk mengajukan keberatan pada tahap pengumuman data yuridis apabila terjadi kesalahan penulisan nama atau kesalahan penulisan luas bidang tanah. Hal ini sejalan dengan salah satu dari lima dimensi kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2004:90) yaitu dimensi *Responsiviness* merupakan kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen atau penerima jasa layanan dan memberikan pelayanan yang cepat. Dengan demikian apabila terjadi kesalahan pada penulisan nama dan luas bidang tanah pada tahap pengumuman data yuridis akan segera dengan cepat diperbaiki oleh petugas dari Kantor Pertanahan Kabupaten Malang.

Menurut Lukman dalam Herbani (2007:134) menyatakan bahwa salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Masyarakat peserta PRONA Kabupaten Malang khususnya di Desa Mulyoagung sudah merasa puas akan hasil sertifikat yang diterimanya karena tidak ada kesalahan dalam penulisan nama dan luas bidang tanah. Selain itu waktu penyerahan sertifikat juga diberikan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Kegiatan

pelayanan sertifikat PRONA ini juga berdampak ke perekonomian masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Desa Mulyoagung yang mengatakan bahwa mereka dapat memanfaatkan sertifikatnya untuk dijadikan jaminan pinjaman modal di bank. Sehingga pelayanan sertifikat tanah melalui PRONA ini sangat membantu masyarakat untuk mensertifikatkan tanahnya dan memberikan kepuasan terhadap hasil dari layanan PRONA ini. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan PRONA di Kabupaten Malang dapat dikatakan bermutu. Bila dilihat dari aspek bermutu dapat disimpulkan bahwa pelayanan sertifikat PRONA oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang dapat dikatakan bermutu karena sertifikat yang dibagikan sudah sesuai berkas-berkas masyarakat dan dengan adanya sertifikat PRONA ini juga memberikan manfaat bagi masyarakat peserta PRONA.

4.3.3 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan PRONA

1. Faktor Pendukung

a. Faktor Internal

1. Kemampuan Pegawai

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standard pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik harus diberikan

berdasarkan standard tertentu. Standard pelayanan merupakan spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai pedoman dalam melakukan pelayanan publik. Dalam standard pelayanan publik kemampuan pegawai juga menjadi salah satu unsur standard pelayanan publik. Perlu ditetapkan standard kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pada pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Kemampuan pegawai yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang dari data yang diperoleh terlihat bahwa ada beberapa pegawai yang memiliki keahlian dibidang pertanahan. Dengan kemampuan pegawai yang memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya maka dapat memenuhi standard yang telah ditetapkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang. Sehingga dapat memberikan suatu pelayanan yang berkualitas pada peserta PRONA di Kabupaten Malang. Keahlian yang dimiliki oleh Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Malang tentu dapat mendukung dalam proses penyelesaian tugas-tugas pertanahan seperti contohnya pada tahap pengukuran bidang tanah yang terdaftar sebagai peserta PRONA di Kabupaten Malang hanya boleh dilakukan oleh petugas ukur dari Kantor Pertanahan Kabupaten Malang yang biasanya berasal dari Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan.

Selain memiliki keahlian dibidang pertanahan, pegawai yang dimiliki Kantor Pertanahan Kabupaten Malang juga sudah berpengalaman bekerja di

bidang pertanahan. Selain itu di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang juga memiliki pegawai dengan tingkat pendidikan yang tinggi. Tingkat pendidikan yang tinggi jelas sangat mendukung dalam pelaksanaan tugas yang berkaitan dengan urusan pertanahan. Seluruh kompetensi yang dimiliki oleh pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang ini merupakan penunjang dalam memberikan pelayanan dibidang pertanahan khususnya PRONA.

2. Sarana dan Prasarana

Untuk memberikan pelayanan yang baik maka sarana dan prasana bertindak sebagai faktor penunjang dalam melaksanakan tugas para petugas. Dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai sehingga dapat membantu petugas untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dari hasil observasi yang telah dilakukan, dapat dikatakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan sertifikat tanah PRONA yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang sudah dapat dikatakan cukup memadai dan berguna bagi petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini sejalan dengan salah satu standard pelayanan yang ditetapkan berdasarkan Kep. Men. PAN No. 63 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu Sarana dan Prasarana dimana harus ditetapkan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari sarana dan prasarana yang dimiliki sudah memenuhi standard pelayanan, yaitu tersedianya sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang memadai. Selain itu sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor

Pertanahan Kabupaten Malang sudah mengikuti perkembangan teknologi di era modern saat ini. Kemajuan teknologi pada era moderen saat ini sangat membantu Kantor Pertanahan Kabupaten Malang dalam melaksanakan tugasnya agar lebih efektif dan efisien, oleh karena itu sangat dibutuhkan adanya peralatan elektronik guna menunjang pekerjaannya. Sarana alat elektronik yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang saat ini adalah yang mana keseluruhan alat elektronik tersebut sangat mendukung pegawai Kantor Pertanahan dalam melaksanakan tugas-tugasnya dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan sertifikat tanah melalui PRONA. Dengan demikian sangat membantu petugas dalam melaksanakan tugasnya dengan lebih efektif dan efisien.

3. Waktu Penyelesaian Sertifikat

Berdasarkan Keputusan Men. PAN no. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik maka salah satu yang merupakan prinsip pelayanan publik adalah kepastian waktu dimana pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Selain itu juga harus ditentukan standard dalam waktu penyelesaian pelayanan sertifikat tanah melalui PRONA ini. Standard waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Hal ini sejalan dengan salah satu standard pelayanan publik yaitu waktu penyelesaian. Dengan

memnetapkan standard waktu penyelesaian ini bertujuan untuk meminimalisir salah satu penyebab dari ketidakpuasan pemakai jasa pelayanan terhadap pelaksanaan pelayanan menurut Moenir (2002:184) yaitu kurang adanya disiplin petugas terhadap jadwal atau waktu yang telah ditentukan. Sehingga penetapan standard waktu penyelesaian pelayanan ini bertujuan agar pelaksanaan pelayanan PRONA di Kabupaten Malang dapat selesai tepat pada waktu dan memberikan rasa puas terhadap pemakai jasa layanan PRONA yaitu masyarakat peserta PRONA di Kabupaten Malang,

Dalam pelayanan sertifikat tanah melalui PRONA di Kabupaten Malang sudah memiliki kepastian waktu penyelesaian sertifikat PRONA bagi masyarakat peserta PRONA di Kabupaten Malang. Waktu penyelesaian sertifikat tanah melalui PRONA harus terselesaikan dalam kurun waktu satu tahun anggaran. Sertifikat harus dibagikan pada peserta pada waktu tahun anggaran PRONA. Agar sertifikat tanah PRONA dapat selesai dengan tepat waktu, pihak Kantor Pertanahan di Kabupaten Malang telah membuat 18 jadwal kegiatan pelaksanaan pelayanan PRONA di Kabupaten Malang. Kantor Pertanahan Kabupaten Malang telah menentukan waktu penyerahan sertifikat kepada masyarakat pada minggu ketiga bulan september. Penentuan waktu ini bertujuan agar PRONA dapat selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

b. Faktor Eksternal

1. Dukungan Masyarakat

Suatu kegiatan pelayanan akan berjalan baik apabila mendapat dukungan dari masyarakat berupa peran serta atau partisipasi masyarakat. Dalam pemberian layanan dibutuhkan kerjasama antara panitia PRONA dengan peserta PRONA. Dalam pelayanan sertifikat PRONA ini masyarakat dapat bekerjasama dengan panitia A ataupun panitia dari desa. Berdasarkan Kep. Men. PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan asas-asas pelayanan publik yang salah satunya adalah Partisipatif. Dimana penyelenggara pelayanan publik harus mampu mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat dapat mendorong respon baik dari masyarakat mengenai kegiatan PRONA di Kabupaten Malang.

Hal ini didukung pula dengan hasil wawancara dengan Bapak Kepala Desa Mulyoagung yang bernama Bapak H. Sumardi pada tanggal 21 Februari 2014 yang mengatakan bahwa masyarakat di Desa Mulyoagung sangat senang dan antusias dengan adanya kegiatan pelayanan PRONA di Kabupaten Malang. Adanya respon baik dari masyarakat mengenai kegiatan PRONA di Kabupaten Malang ini maka dapat mempermudah dalam proses pengumpulan

berkas persyaratan yang diberikan oleh pihak pertanahan. Mengingat waktu pengumpulan data yuridis yang terbatas. Dengan demikian antusiasme masyarakat sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan PRONA ini.

2. Faktor Penghambat

a. Faktor Internal

1. Keterbatasan Jumlah SDM Khususnya Bidang Pengukuran

Dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan, masalah SDM merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi karena SDM (pegawai) adalah sebagai pelaksana suatu kegiatan. Menurut Salusu (1998:493) Pengertian Sumber Daya Manusia (SDM) adalah suatu cara untuk mengendalikan sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau institusi secara efektif dan efisien dan mencakup keseluruhan aktivitas dan implementasi untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi yang dimaksud. Sumber Daya Manusia bertindak sebagai penentu, pelaksana dan pengendali setiap kegiatan dalam organisasi. Dalam hal ini pegawai kantor pertanahan bertindak sebagai aparatur pemberi layanan PRONA. Dengan demikian jumlah pegawai juga sebagai faktor penentu bagi terlaksananya suatu pelayanan.

Berdasarkan data yang diperoleh dilapangan, salah satu kendala yang dihadapi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang adalah

Keterbatasan Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang tersedia yang berperan sebagai pelaksana pelayanan khususnya dibidang pengukuran. Jumlah pegawai di Kantor Pertanahan Malang dan pekerjaan yang harus dikerjakan itu tidak seimbang khususnya dibidang pengukuran. Dari hasil wawancara juga dijelaskan bahwa di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang kekurangan tenaga dibidang pengukuran. Kantor Kabupaten Malang hanya memiliki 18 jumlah tenaga di bidang pengukuran sedangkan tanah yang harus diukur adalah sebanyak 3500 bidang tanah yang terdiri dari 12 desa untuk PRONA di Kabupaten Malang untuk tahun anggaran 2013 saja, belum lagi bidang tanah dengan program sertifikat tanah lainnya yang harus diukur juga. Jika dilihat dari masalah kekurangan jumlah petugas ukur dapat menjadi masalah bagi pelaksanaan PRONA di Kabupaten Malang. Hal ini tentu dapat mempengaruhi hasil dari pelayanan yang diberikan oleh Pertanahan Kabupaten Malang.

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa Sumber Daya Manusia yang berada di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang disatu sisi dapat menjadi nilai positif akan tetapi disisi lain juga dapat menjadi hal yang menjadi kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keterbatasan jumlah petugas ukur di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang ini mempengaruhi lamanya waktu pengukuran bidang tanah PRONA di

Kabupaten Malang dan dapat mempengaruhi efisiensi waktu penyelesaian sertifikat tanah melalui PRONA di Kabupaten Malang.

2. Terbatasnya Fasilitas Akomodasi yang Tersedia

Berdasarkan Kep. Men. PAN No. 63 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, salah satu standard pelayanan publik adalah sarana dan prasarana. Dimana harus ditetapkan sarana dan prasarana yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu fasilitas sarana dan prasarana merupakan faktor penunjang dari pelaksanaan suatu pelayanan. Sarana dan prasarana yang ada mempengaruhi hasil dari pelayanan yang diberikan karena menyangkut efektifitas pelayanan.

Dalam hal ini sarana dan prasarana disatu sisi dapat menjadi faktor pendorong pelayanan sertifikat PRONA di Kabupaten Malang. Namun, disisi lain juga dapat menjadi faktor penghambat pelayanan sertifikat PRONA di Kabupaten Malang. Sarana dan prasarana dapat menjadi kendala dalam pelayanan PRONA ketika minimnya ketersediaan fasilitas akomodasi yaitu mobil dinas untuk menjangkau desa-desa peserta PRONA yang kebanyakan letaknya jauh dari Kantor Pertanahan Kabupaten Malang. Hal ini sejalan dengan salah satu penyebab tidak memadainya suatu pelayanan publik menurut Moenir (1995:40) yaitu tidak tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, banyak waktu hilang dan penyelesaian masalah terlambat. Tentu saja terbatasnya

fasilitas akomodasi yang tersedia dan jarak tempuh yang jauh sangat mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang.

Dengan minimnya fasilitas akomodasi yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang seperti mobil dinas ini, dapat dikatakan Sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang belum cukup memadai. Mobil dinas merupakan salah satu faktor penunjang dalam pemberian pelayanan PRONA di Kabupaten Malang karena mobil dinas juga sangat dibutuhkan untuk menghemat waktu dalam menjangkau desa-desa yang jarak tempuhnya cukup jauh. Mengingat daerah jangkauan Kerja Kantor Pertanahan Kabupaten Malang yang cukup luas tentu mempengaruhi efektifitas dalam proses pelayanan sertifikat tanah melalui PRONA yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang.

3. Anggaran PRONA

Dalam pelaksanaan pelayanan dibutuhkan anggaran dana untuk operasional pelayanan. Anggaran dana merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu pelayanan. Sedangkan dalam pelayanan sertifikat tanah melalui PRONA keseluruhan biaya pelayanan ditanggung oleh APBN. Semua pembiayaan PRONA gratis namun untuk pengumpulan persyaratan dan pemasangan patok tanda batas bidang tanah dibebankan kepada masyarakat peserta PRONA. Namun anggaran PRONA

menjadi masalah ketika anggaran tersebut belum ada ketika PRONA sudah mulai dijalankan. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Malang Ibu Tinuk Hidayati, SH. pada tanggal 21 Januari 2014 yang mengungkapkan bahwa anggaran PRONA biasanya baru ada pada bulan Maret sedangkan PRONA sudah berjalan sejak bulan Januari. Sedangkan dalam tiap tahap-tahap pelaksanaan PRONA membutuhkan anggaran untuk pembiayaan tiap-tiap tahap pelaksanaan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keterlambatan anggaran PRONA menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan PRONA. Oleh sebab itu anggaran juga menjadi kendala dalam kelancaran pelaksanaan kegiatan PRONA.

b. Faktor Eksternal

1. Lamanya Waktu pengumpulan data Yuridis

Untuk menciptakan suatu pelayanan publik yang baik dan memberikan kepuasan kepada penerima layanan akan hasil pelayanan maka harus ada partisipasi dari masyarakat guna mendukung berjalannya suatu kegiatan pelayanan tersebut. Hal ini sejalan dengan salah satu asas pelayanan publik yang tercantum dalam Kep. Men. PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu partisipatif dimana penyelenggara publik harus mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Ketepatan waktu dalam pengumpulan berkas persyaratan suatu kegiatan tergantung pada keaktifan dari para peserta. Ketepatan waktu pengumpulan merupakan salah satu unsur dari prinsip-prinsip pelayanan publik yang tercantum dalam Kep. Men. PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003, dengan demikian ketepatan waktu penyelesaian dapat digunakan untuk mengukur kualitas suatu pelayanan publik. Dalam proses pengumpulan berkas persyaratan kegiatan PRONA di Kabupaten Malang terkendala dengan masyarakat yang kurang proaktif. Seperti saat dimintai persyaratan yang kurang dan diminta untuk segera melengkapi persyaratan yang kurang tersebut, namun tidak segera memberikan kepada petugas sehingga mengulur waktu pengumpulan data yuridis. Faktor ini tentu mempengaruhi ketepatan waktu pengumpulan berkas persyaratan. Hal ini sering menjadi kendala dalam proses pengumpulan data yuridis.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah disajikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses pelaksanaan PRONA di Kabupaten Malang dapat dikatakan berjalan cukup baik, hal ini terlihat dari proses pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan dan jadwal kegiatan yang telah ditentukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang. Dalam pelaksanaan proses pelayanan PRONA di Kabupaten Malang telah dibuatkan jadwal tiap masing-masing tahapan yang terbagi menjadi 18 tahapan yang dijadwalkan. Tujuan adanya jadwal pelaksanaan pelayanan PRONA di Kabupaten Malang agar waktu penyelesaian pelayanan PRONA di Kabupaten Malang dapat selesai tepat pada waktu yang telah ditentukan dan dalam satu tahun anggaran kegiatan PRONA.
2. Pelayanan Pendaftaran Tanah PRONA di Kabupaten Malang dapat dikatakan cukup berkualitas. Hal ini dikarenakan dalam proses pelayanan pendaftaran tanah PRONA sudah mengandung 8 unsur kualitas

pelayanan berdasarkan Kep. Men. PAN No. 81 Tahun 1993. Hal ini terlihat dalam :

- a. Dilihat dari unsur kesederhanaan, dalam proses pelayanan PRONA di Kabupaten Malang dilaksanakan secara sederhana berdasarkan pada 18 jadwal kegiatan dan masyarakat peserta PRONA hanya diminta untuk mengumpulkan berkas persyaratan dan memasang patok tanda batas bidang tanah kemudian untuk tahap selanjutnya dilaksanakan sepenuhnya oleh petugas dari Kantor Pertanahan Kabupaten Malang dengan tujuan memberikan kemudahan kepada peserta PRONA di Kabupaten Malang.
- b. Dilihat dari unsur Kejelasan dan kepastian, dalam proses pelayanan PRONA di Kabupaten Malang memiliki kejelasan dan kepastian pelayanan yaitu berupa kejelasan dan kepastian dari segi biaya, waktu penyelesaian dan persyaratan PRONA di Kabupaten Malang. Dimana biaya PRONA di tanggung oleh APBN, waktu penyelesaian PRONA sudah ditentukan akan selesai dalam satu tahun anggaran dan waktu penyerahan sertifikat dilaksanakan pada minggu ketiga bulan September-Desember dan kejelasan mengenai persyaratan telah diinformasikan pada tahap penyuluhan oleh Petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Malang.

- c. Dilihat dari unsur keamanan, pelayanan PRONA dijamin oleh dasar hukum yang pasti selain itu produk dari hasil pelayanan PRONA yang berupa sertifikat tanah memberikan rasa aman atas kepemilikan tanah mereka karena telah memiliki bukti kepemilikan tanah yang sah dan diakui oleh hukum.
- d. Dilihat dari unsur keterbukaan, dalam proses pelayanan PRONA unsur keterbukaan terlihat pada saat penyuluhan dan pengumuman data yuridis dan data fisik. Dimana pada saat penyuluhan petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Malang menjelaskan keseluruhan prosedur dan persyaratan kegiatan PRONA, kemudian pada tahap pengumuman petugas memberikan kesempatan pada peserta untuk mengajukan keberatan apabila terjadi kesalahan dalam penulisan nama atau luas bidang tanah dan apabila ada kesalahan akan segera diperbaiki oleh pihak kantor pertanahan.
- e. Dilihat dari unsur efisiensi, dalam proses pelayanan PRONA di Kabupaten Malang unsur efisiensi terlihat pada keseluruhan persyaratan PRONA di Kabupaten Malang ini seluruhnya berkaitan dengan seluruh persyaratan yang dibutuhkan dalam proses pensertifikatan.
- f. Dilihat dari unsur ekonomis, pelayanan PRONA di Kabupaten Malang ini tentu ekonomis karena biaya pelayanan PRONA ini gratis di

tanggung oleh APBN. Masyarakat hanya di bebani biaya untuk melengkapi persyaratan dan pemasangan patok tanda batas bidang tanah saja. Hal ini tentu tidak akan membebani masyarakat, justru akan membantu masyarakat miskin untuk mensertifikatkan tanahnya dengan biaya yang lebih murah.

g. Dilihat dari unsur keadilan, kegiatan PRONA ini lebih diutamakan untuk masyarakat ekonomi lemah/miskin sampai dengan masyarakat ekonomi menengah. Tidak ada yang membedakan antara pelayanan yang diterima oleh masyarakat miskin dengan masyarakat ekonomi menengah.

h. Unsur kualitas pelayanan yang terakhir adalah Bermutu. Pelayanan PRONA ini dapat dikatakan bermutu karena penyelesaian PRONA di Kabupaten Malang selesai tepat pada waktunya dan tidak terdapat kesalahan atau cacat dari hasil pelayanan PRONA yang berupa sertifikat tanah. Karena keseluruhan kesalahan telah dibetulkan pada tahap pengumuman data yuridis dan data fisik, dimana masyarakat dapat mengajukan keberatan apabila terjadi kesalahan dan kemudian akan segera diperbaiki oleh petugas.

3. Dalam pelaksanaan PRONA di Kabupaten Malang ditemukan beberapa faktor pendukung dan beberapa faktor penghambat yang dapat bersumber

dari internal Kantor Pertanahan dan dari eksternal yang berasal dari masyarakat peserta PRONA.

- a. Faktor Pendukung Internal yang pertama dari pelayanan PRONA di Kabupaten Malang adalah Kemampuan Pegawai dimana Kantor Pertanahan Kabupaten Malang mempunyai pegawai yang memiliki keahlian di bidang pertanahan selain itu Kantor Pertanahan Kabupaten Malang memiliki pegawai dengan tingkat pendidikan yang tinggi serta berpengalaman bekerja dibidang pertanahan.
- b. Faktor pendukung internal yang kedua dari pelayanan PRONA di Kabupaten Malang adalah sarana dan prasarana yaitu Kantor Pertanahan Kabupaten Malang sudah memiliki pralatan yang mengikuti perkembangan teknologi yang dapat menunjang dalam proses pelayanan PRONA di Kabupaten Malang.
- c. Faktor pendukung internal yang ketiga dari pelayanan PRONA di Kabupaten Malang adalah waktu penyelesaian sertifikat. Dalam pelayanan sertifikat tanah melalui PRONA di Kabupaten Malang memiliki kepastian waktu penyelesaian sertifikat PRONA yaitu harus selesai dalam kurun waktu satu tahun anggaran selain itu Kantor Pertanahan Kabupaten Malang juga telah menetapkan waktu untuk penyerahan sertifikat kepada peserta PRONA di Kabupaten Malang.

- d. Faktor pendorong eksternal dari pelayanan PRONA di Kabupaten Malang adalah Dukungan Masyarakat. Pelaksanaan PRONA di Kabupaten Malang ini mendapatkan respon baik dari masyarakat. Adanya respon baik dari masyarakat mengenai kegiatan PRONA di Kabupaten Malang ini maka dapat mempermudah dalam proses pengumpulan berkas persyaratan yang diberikan oleh pihak pertanahan. Selain itu dalam pelaksanaan pelayanan PRONA di Kabupaten Malang juga terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya.
- e. Faktor penghambat internal yang pertama adalah Terbatasnya jumlah SDM khususnya di bidang pengukuran. Hal ini memakan waktu yang lama dari waktu yang ditentukan sehingga mempengaruhi efisiensi dari pelaksanaan PRONA.
- f. Faktor penghambat internal yang kedua adalah terbatasnya fasilitas akomodasi yang tersedia juga menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan PRONA. Minimnya fasilitas akomodasi yang tersedia untuk menjangkau desa-desa mempengaruhi efektifitas dalam proses pelayanan sertifikat tanah melalui PRONA yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Malang.
- g. Faktor penghambat internal yang ketiga adalah keterlambatan turunnya anggaran PRONA menjadi satu masalah dalam proses

pelayanan PRONA karena anggaran PRONA baru ada ketika proyek sudah setengah berjalan. Sedangkan keseluruhan kegiatan PRONA membutuhkan dana untuk pelaksanaannya.

- h. Faktor penghambat eksternal adalah lamanya pengumpulan data yuridis. Masyarakat cenderung kurang aktif saat dimintai persyaratan-persyaratan yang masih kurang sehingga mempengaruhi ketepatan waktu pengumpulan berkas-berkas persyaratan. Masyarakat yang cenderung kurang aktif ini dapat membuat lamanya waktu pengumpulan data yuridis dilapangan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti mencoba memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu diadakan penyuluhan yang lebih intensif terhadap warga masyarakat calon peserta PRONA agar masyarakat memahami pentingnya memiliki hak milik atas tanahnya serta mengurangi perbedaan persepsi mengenai biaya, tujuan PRONA, dan persyaratan yang harus dipenuhi peserta PRONA sehingga pada saat pengumpulan data yuridis dan data fisik dapat selesai tepat waktu. Selain itu perlu adanya keragaman media penyampaian informasi mengenai PRONA melalui media massa seperti televisi, Koran, majalah, jurnal-jurnal dan juga dapat melalui internet

seperti situs/website. Dengan demikian diharapkan dapat menjangkau masyarakat lebih luas.

2. Menambah jumlah aparatur terutama di bidang pengukuran yang dirasa kurang dengan adanya rekrutmen pegawai agar mencukupi jumlah yang ideal. Penambahan ini tentu harus melalui mekanisme analisis jabatan yang baik agar penambahan pegawai dapat memberikan dampak yang efektif dan efisien serta tidak mengakibatkan munculnya birokrasi yang gemuk.
3. Menyarankan kepada Kantor Pertanahan Kabupaten Malang untuk menambahkan fasilitas akomodasi untuk memudahkan para petugas pertanahan menjangkau desa-desa yang letaknya jauh dari Kantor Pertanahan Kabupaten Malang. Dengan demikian dapat mendukung terciptanya pelayanan PRONA yang lebih efektif.
4. Perlu diadakan diklat mengenai perkembangan agrarian guna lebih meningkatkan kemampuan petugas pelaksana pelayanan. Diharapkan dengan bertambahnya *softskill* tersebut membuat aparatur selalu mengikuti perkembangan terkini khususnya dibidang pertanahan serta dapat menambah kompetensi aparatur secara keseluruhan.
5. Menyarankan agar Kantor Pertanahan Kab. Malang beserta Masyarakat untuk lebih aktif dalam proses pengumpulan persyaratan PRONA, sehingga dalam proses pelaksanaan pengumpulan data yuridis di lapangan

dapat lebih efektif dan dapat selesai tepat pada waktu yang telah ditentukan



DAFTAR PUSTAKA

- Amalie, Widya S. 2014. *EJournal Administrasi Negara: Studi Tentang Standar Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda*. Volume 2, Nomor 1, 2014.
- Arikunto, Suharsimi. 1996. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineke Cipta
- Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. 2007. *Petunjuk Teknis Pelaksanaan PRONA*. Jakarta: BPN-RI
- Hadimoeljono, Soeprpto. 2003. *Jaminan Kepastian Hukum Dalam Penyelenggaraan Pendaftaran Tanah, Bahan Kuliah Kapita Selektta Pertanahan Pada Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional*. Yogyakarta.
- Harbani, Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Harsono, Boedi. 2003. *Hukum Agraria Indonesia-Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria, isi dan Pelaksanaannya, Jilid 1 – Hukum Tanah Nasional*. Jakarta: Djambatan
- Hermit, Herman. 2004. *Cara Memperoleh Sertifikat Hak Milik, Tanah Negara dan Tanah Pemda*. Bandung: Mandar Maju
- Ibrahim. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Instruksi Menteri Negara Agraria / Kepala BPN Nomor 6 Tahun 1994 tentang Pedoman Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat di Bidang Pertanahan
- Instruksi Menteri Negara Agraria / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan
- Isnur. Eko Yulian. 2012. *Tata Cara Mengurus Segala Macam Surat Rumah dan Tanah*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia
- Kep. MENPAN No. 18 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Publik
- Kep. MENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanna Publik
- Kep. MENPAN No. 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra sebagai Unit Pelayanan Percontohan

Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 189 Tahun 1981 tentang Proyek Nasional Agraria (PRONA)

Keputusan Presiden No. 26 Tahun 1988 tentang Badan Pertanahan Nasional

Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press

Midia, Juniar. 2013. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Volume 1, Nomer 1, Januari 2013.

Moenir, H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanna Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

.....2002. *Manajemen Pelayanna Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Moleong, J. Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya

Munadi, Yudhi. 2008. *Media Pembelajaran: Suatu Pendekatan Baru*. Jakarta: Gaung Persada Press

Nazir, Moh. D. 2003. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Pasolong, Herbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1998, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1.

Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah

Peraturan Presiden No. 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional

Peraturan Menteri Negara Agraria (PMNA) / Kepala Badan Pertanahan Nasional (PMNA) No. 3 Tahun 1997 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Tanah .

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

Pranita, Desy. 2013. *Gambar Peta Kabupaten Malang*. Diakses melalui <http://desypranita.wordpress.com/2013/04/20/peta-kabupaten-malang/> pada tanggal 10 Februari 2014.

- Prakoso, Djoko dan Purwanto, Budiman Adi. 1998. *Eksistensi PRONA Sebagai Pelaksanaan Mekanisme Fungsi Agraria*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Rohidi, Tjetjep Rohendi. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang baik) Membangun Sistem Kerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar maju.
- Sembiring, Joses Jimmy. 2010. *Panduan Mengurus Sertifikat Tanah*. Jakarta : Visimedia
- Siagian, Sondang P. 1994. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Silalahi, Ulbert. 1992. *Studi Tentang Ilmu Administrasi: Konsep, Teori dan Dimensi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo
- Simamora, Henry. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN
- Sinambela, dkk. 2005. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. Ed. 3*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siswanto. 2005. *Metode Penelitian Sastra: Analisis Psikologis*. Surakarta: Muhamadiyah University Press.
- Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugionno. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suryono, Agus. 2002. *Teori dan Isu Pembangunan*. Malang: UMM Press
- Sutedi, Adrian. 2012. *Sertifikat Hak Atas Tanah*. Jakarta : Sinar Grafika
- Tehupeiory, Aartje. 2012. *Pentingnya Pendaftaran Tanah di Indonesia*. Jakarta : Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Grup)
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana
- Tjiptono, Frendy. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset
- Triguno, (1997). *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Golden Teravon Press.

Undang-Undang No.5 Tahun 1960 tentang Ketentuan Dasar-Dasar Pokok Agraria (UUPA)

Wahyuningsih, Anis. 2002. *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karang Anyer*. Jakarta. Skripsi Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen UMS

Yin, Robert K. 2003. *Studi Kasus: Desain dan Metode*. M. Djauzi Mudjakir (Penerjemah). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Zauhar, soesilo. 2001. *Jurnal Administrasi Negara Vol. I, No. 2, Hal:4*





LAMPIRAN



BADAN PERTANAHAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN MALANG
PROVINSI JAWA TIMUR

Jalan Terusan Kawi No. 10 Malang 65115 Telp. (0341) 565514, 570048, 589022 Fax. 565514, 589022
http://www.bpn.go.id e-mail : kab-malang@bpn.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : *1346* / Ket-35.07.100/V/2014

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : CHAIRUS SALIM R., B.A.
NIP : 19600421 198301 1 001
Pangkat/ Golongan : Penata Tk.I (III/d)
Jabatan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kabupaten Malang

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : AGNIESYA OKTAVIALI CITRA DEWI
NIM : 105030103111002
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Universitas : Universitas Brawijaya

telah selesai melaksanakan Riset/Survey Pelayanan Publik yang dimulai tanggal 02 Desember 2013 sampai dengan 31 Januari 2014 di Seksi Pengendalian Pertanahan dan Pemberdayaan Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Malang.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

An. KEPALA KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN MALANG
Kepala Sub Bagian Tata Usaha



CHAIRUS SALIM R., B.A.
NIP. 19600421 198301 1 001

Tembusan disampaikan kepada Yth. Kepala Kantor Pertanahan Kab. Malang
(sebagai laporan)

Lampiran 2 : Surat Penelitian Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Malang



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

Jalan. MT. Haryono 163, Malang 65145, Jawa Timur, Indonesia
Telp. +62-341-553737, 568914, 558226 Fax. +62-341-558227
E-mail: fia@ub.ac.id Website: http://fia.ub.ac.id

Program Studi: •Sajana - Ilmu Administrasi Publik - Administrasi Pemerintahan - Perencanaan Pembangunan - Ilmu Perpustakaan - Ilmu Administrasi Bisnis - Perpajakan
• Bisnis Internasional - Hospitality dan Pariwisata
• Magister - Ilmu Administrasi Publik - Ilmu Administrasi Bisnis •Doktor Ilmu Administrasi

Nomor : 2535/UN10.3/PG/2014
Lampiran : -
Perihal : Riset/Survey
Kepada : Yth. Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Malang
Jalan Terusan Kawi, Nomor 10 Malang.

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset/survey bagi mahasiswa:

Nama : Agnicsya Oktaviali Citra Dewi
Alamat : Jalan Simpang Semanggi Timur 12, Malang
NIM : 105030103111002
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi : -
Tema : Pelayanan Publik
Lamanya : 2 Bulan
Peserta : 1 Orang

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 19 Februari 2014

a.n. Dekan

Ketua Jurusan Administrasi Publik



Dr. Choirul Saleh, M. Si.

NIP. 19600112 198701 1 001



Lampiran 3: Surat Penelitian Pada Kantor Desa Mulyoagung



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jalan. MT. Haryono 163, Malang 65145, Jawa Timur, Indonesia
Telp. +62-341-553737, 568914, 558226 Fax. +62-341-558227
E-mail: fia@ub.ac.id Website: http://fia.ub.ac.id

Program Studi: •Sarjana: -Ilmu Administrasi Publik - Administrasi Pemerintahan - Perencanaan Pembangunan - Ilmu Perpustakaan - Ilmu Administrasi Disain - Terpadakan
- Bisnis Internasional - Hospitality dan Pariwisata
• Magister: - Ilmu Administrasi Publik - Ilmu Administrasi Bisnis •Doktor Ilmu Administrasi

Nomor : 235/UN10.3/PG/2014
Lampiran : -
Perihal : Riset/Survey
Kepada : Yth. Kepala Desa Mulyoagung,
Jalan Mulyoagung 143 Kec. Dau , Kab. Malang

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset/survey bagi mahasiswa:

Nama : Agniesya Oktaviali Citra Dewi
Alamat : Jalan Simpang Semanggi Timur 12, Malang
NIM : 105030103111002
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi : -
Tema : Pelayanan Publik
Lamanya : 2 Bulan
Peserta : 1 Orang

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 19 Februari 2014

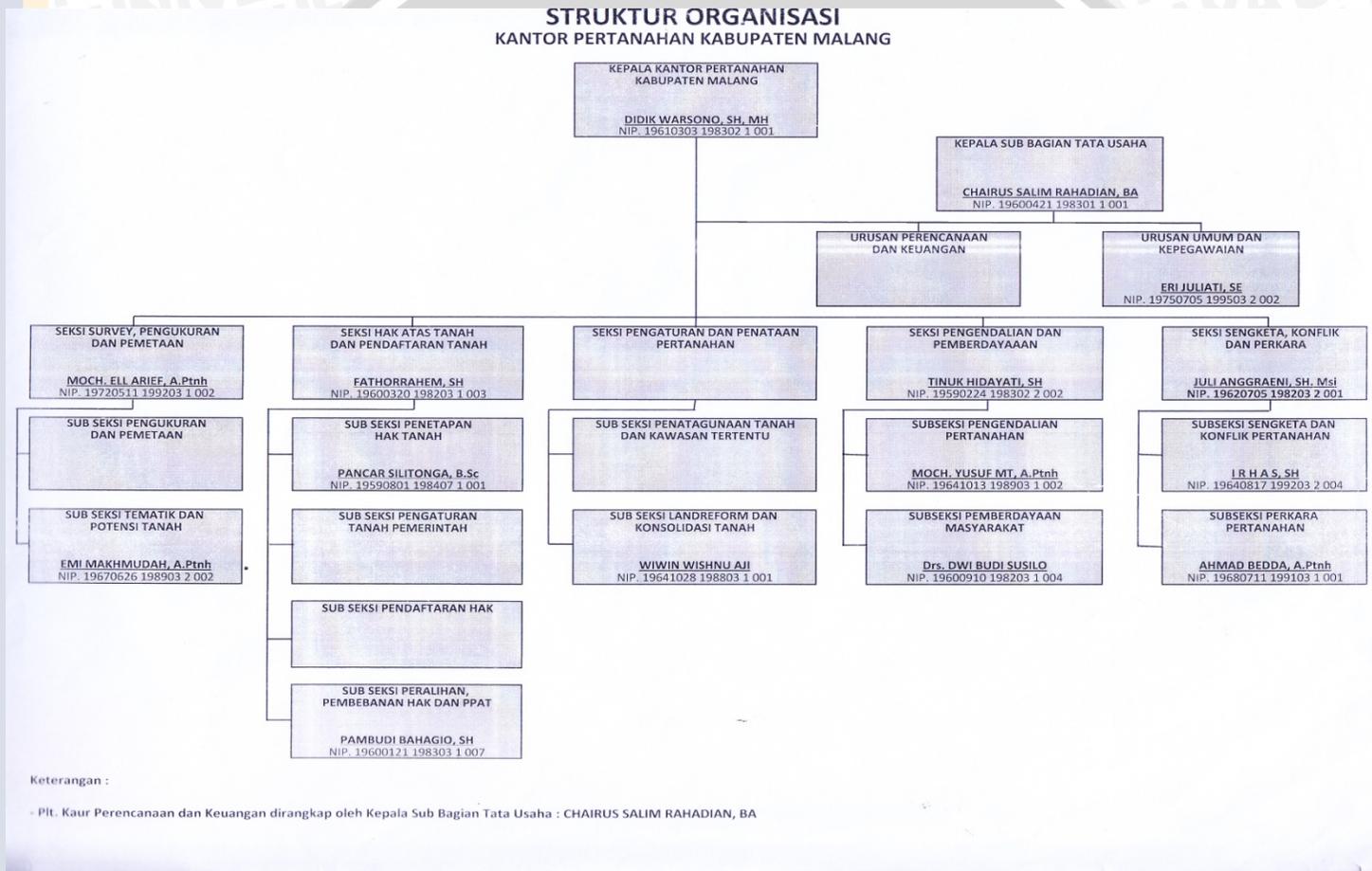
a.n. Dekan

Ketua Jurusan Administrasi Publik

Dr. Choirul Saleh, M. Si.
NIP. 19600112 198701 1 001



Lampiran 4 : Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Malang



Lampiran 5 : Nama dan Jabatan Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Malang tahun 2013

NO	NAMA	NIP	Jabatan
1	DIDIK WARSONO, SH, MH.	19610303 198302 1 001	Kepala Kantor Pertanahan Kab. Malang
2	YULI ANGGRAENI, SH, M.Si	19620705 198203 2 001	Kepala Seksi Sengketa Konflik dan Perkara
3	BADRUS HENDARTO, SH	19610902 199003 1 001	Staf Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat
4	TINUK HIDAYATI, SH	19590924 198302 2 002	Kepala Seksi PPM
5	IRHAS, SH.	19640817 199203 2 004	Kasubsi Sengketa & Konflik Pertanahan
6	FATHORRAHEM, SH	19600320 198203 1 003	Kepala Seksi Hak Tanah & Pendaftaran Tanah
7	MOCH. YUSUF Aptnh	19641013 198903 1 002	Kasubsi Pengendalian Pertanahan
8	Drs. DWI BUDI SUSILO	19600910 198203 1 004	Kasubsi Pemberdayaan Masyarakat
9	EMI MAKHMUDAH, Aptnh	19670626 198903 2 002	Kasubsi Tematik & Potensi Tanah
10	AHMAD BEDDA, A.Ptnh	19680711 199103 1 001	Kasubsi Perkara Pertanahan
11	YOVITA MEITASARI, S.Kom	19710429 199803 2 002	Staf Seksi Survei Pengukuran & Pemetaan
12	MOCH. ELL ARIEF, Aptnh	19720511 199203 2 002	Kepala Seksi Survei, Pengukuran & Pemetaan
13	CHAIRUS SALIM. R, BA	19600421 198301 1 001	Kepala Sub Bagian Tata Usaha
14	PAMBUDI BAHAGIO, SH	19600121 198303 1 007	Kepala Sub Seksi Peralihan, Pembebanan Hak & PPAT
15	PURWONO, SH	19580909 198003 1 007	Staf Seksi Survei, Pengukuran & Pemetaan
16	HARI NURCAHYO CATUR PUTRO, SH	19640808 198603 1 007	Staf Seksi Survei, Pengukuran & Pemetaan
17	DWI PURWANINGSIH, SH	19670226 198803 2 003	Staf Sub Bagian Tata Usaha
18	AGUS SETIAWAN APRIANTO, S.SiT	19740727 199403 1 006	Staf Seksi Survei, Pengukuran & Pemetaan
19	PANCAR SILITONGA, Bsc	19590801 198407 1 001	Kasubsi Penetapan Hak Tanah Perorangan
20	ASMARIONO, BA	19580909 198503 1 005	Staf Seksi Pengendalian & Pemberdayaan Konsolidasi Tanah
21	LILIK SUJARWO, Bsc	19600121 198203 1 005	Staf Seksi Hak Tanah & Pendaftaran Tanah
22	LUSI KOMALASARI, S.SiT	19760817 199703 2 002	Staf Sub Bagian Tata Usaha
23	PRIYO SUSANTO, S.SiT	19761212 199503 1 001	Staf Seksi Hak Tanah & Pendaftaran Tanah

24	EDI WAHYONO, SH	19660827 198903 1 001	Staf Seksi Hak Tanah & Pendaftaran Tanah
25	ERY JULIATI,SE	19750705 199503 2 002	Kepala Urusan Umum & Kepegawaian
26	PRAPTININGSIH, SH	19720429 199303 2 002	Staf Sub Bagian Tata Usaha
27	SULARDI, SH	19620929 198903 1 001	Staf Seksi Hak Tanah & Pendaftaran Tanah
28	SOEHARDADI, SH	19650402 198903 1 004	Staf Seksi Survei, Pengukuran & Pemetaan
29	SAROSO	19600525 198303 1 004	Staf Seksi Survei, Pengukuran & Pemetaan
30	SUHARDONO	19610831 198303 1 007	Staf Seksi Hak Tanah & Pendaftaran Tanah
31	SUCIPTO	19620904 198403 1 002	Staf Sub Bagian Tata Usaha
32	SUSBIAN DJASMANAWATI	19600812 198503 2 002	Staf Seksi Hak Tanah & Pendaftaran Tanah
33	KUNARCIK	19630808 198203 2 001	Staf Seksi Hak Tanah & Pendaftaran Tanah
34	ISTIANING ANDARWULAN	19620726 198603 1 006	Staf Sub Bagian Tata Usaha
35	TRI SUYONO	19621014 198603 1 005	Staf Seksi Pengaturan & Penataan Pertanahan
36	SUDJATMIKO	19600930 198703 1 006	Staf Sub Bagian Tata Usaha
37	WIWIN WISHNU AJI	19641028 198803 1 001	Kasubsi Landreform & Konsolidasi Tanah
38	ATIM RUSIANTO	19620508 198903 1 002	Staf Seksi Survei, Pengukuran & Pemetaan
39	ARBYNSYAH DAMAYANTO	19620926 198903 1 003	Staf Seksi Pengaturan & Penataan Pertanahan
40	DWIE HARTUTIE	19630524 198903 2 004	Staf Seksi Survei, Pengukuran & Pemetaan
41	ABD. HALIM	19640612 198903 1 003	Staf Seksi Survei, Pengukuran & Pemetaan
42	BOEDI SANTOSO	19670829 198903 1 005	Staf Seksi Survei, Pengukuran & Pemetaan
43	BUDY HARTONO	19691027 198903 1 002	Staf Sub Bagian Tata Usaha
44	LINA PRAMAWATI, SH	19690129 199203 2 001	Staf Seksi Hak Tanah & Pendaftaran Tanah
45	TOTOK MASHUDIANTO, SH	19680608 199603 1 002	Staf Sub Bagian Tata Usaha
46	MOCH SAFTI, Aptnh	19690616 198903 1 006	Staf Seksi Survei, Pengukuran & Pemetaan
47	YERIE LULUK HADIYANTO, SE	19770106 200804 1 001	Staf Sub Bagian Tata Usaha
48	HELMI AZIS	19630315 198303 1 002	Staf Seksi Survei, Pengukuran & Pemetaan
49	TRI HASTUTI, Amd	19760511 199803 2 004	Staf Seksi Hak Tanah & Pendaftaran Tanah
50	TRIADY KARYANTONO, SE	201212 1 001	Staf Tata Usaha
51	WARMANTA	19600803 199703 1 001	Staf Seksi HTPT
52	ADIE SUHARIYONO	19751013 199903 1 002	Staf Seksi Survei, Pengukuran & Pemetaan

53	KOSIM	19591221 198303 1 003	Staf Seksi Survei, Pengukuran & Pemetaan
54	PRAMUJI AMANTOKO	19770401 199803 1 005	Staf Sub Seksi Pengaturan Tanah Pemerintah
55	TRI WAHYU SETYANI, A.Md	19840525 200804 2 001	Staf Sub Bagian Tata Usaha
56	MAS'UD	19611231 199303 1 024	Staf Sub Bagian Tata Usaha
57	HEKSA YUDI SAPUTRA	19800623 200701 1 001	Staf Sub Bagian Tata Usaha
58	RISMIATI	19731207 201212 2 002	Staf Tata Usaha
59	FERRY CHANDRA SUSILO	19740219 201212 1 001	Staf Seksi Pengaturan Penataan Pertanahan
60	AULIYA KHOIROTIKA	19840324 201212 1 001	Staf Seksi Survey Pengukuran & Pemetaan
61	NARASINGA NARPADA MAHARAMA	19840810 201212 1 001	Staf Seksi Sengketa, Konflik & Perkara
62	INTAN ANGGOROWATI	19850903 201212 2 002	Staf Tata Usaha
63	HELMY MAHARA	19851011 201212 1 001	Staf Seksi Sengketa, Konflik & Perkara
64	MOH. TAMAMI	19860424 201212 1 001	Staf Seksi PP
65	ACHMAD SARONI	19680423 200911 1 001	Staf Seksi HTPT
66	ISKANDAR MUDA	19651231 200811 1 001	Staf Sub Bagian Tata Usaha

Sumber: Arsip Kantor Pertanahan Kabupaten Malang Tahun 2013



Lampiran 6: Daftar Desa Yang Mengikuti PRONA Kabupaten Malang Tahun

2010-2013

No	Tahun	Desa	Kecamatan	Jumlah Bidang Tanah
1	2010	Waturejo	Ngantang	315
		Toyomarto	Singosari	315
		Sananrejo	Turen	315
		Peniwen	Kromengan	315
		Pandanrejo	Wagir	315
		Duwet	Tumpang	315
		Ngembal	Wajak	310
		Kidal	Tumpang	300
2	2011	Sukoanyar	Wajak	315
		Jambuwer	Kromengan	315
		Rembun	Dampit	315
		Jambangan	Dampit	315
		Plandi	Wonosari	315
		Kemiri	Kepanjen	315
		Wonomulyo	Poncokusumo	315
		Jambesari	Poncokusumo	300
		Sidorejo	Jabung	320
		Kenongo	jabung	175
			3000	
3	2012	Mulyoagung	Dau	350
		Gadingkulon	Dau	350
		Sumberpasir	Pakis	330
		Kambangan	Tumpang	330
		Tulusbesar	Tumpang	330
		Tegalsari	Kepanjen	330
		Sudimoro	Bululawang	330
		Putukrejo	Kalipare	330
		Kebonagung	Pakisaji	330
		Banturejo	Ngantang	330
		Purworejo	Ngantang	330
Bayem	Kasembon	330		
			4000	

No	Tahun	Desa	Kecamatan	Jumlah Bidang Tanah
4	2013	Kalisongo	Dau	390
		Plaosan	Wonosari	320
		Pujiharjo	Tirtoyudo	300
		Gungungsari	Tajinan	300
		Mulyoagung	Dau	350
		Sekarpuro	Pakis	300
		Ngembal	Wajak	250
		Gadingkulon	Dau	300
		Putukrejo	Kalipare	210
		Tegalsari	Kepanjen	250
		Sudimoro	Bululawang	250
		Plandi	Wonosari	280



Lampiran 7: CV Penulis

CURRICULUM VITAE

Nama : Agniesya Oktaviali Citra Dewi

Nomer Induk Mahasiswa : 105030103111002

Tempat dan Tanggal Lahir : Madiun, 27 Oktober 1992

Pendidikan : 1. SDN 02 Mojorejo Madiun Tamat Tahun 2003

2. SMPN 4 Madiun Tamat Tahun 2007

3. SMAN 2 Madiun Tamat Tahun 2010

