

INOVASI PROGRAM PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH

**(Studi Tentang Layanan Rakyat Sertifikat Tanah (LARASITA) Pada Kantor
Pertanahan Kabupaten Trenggalek)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana

Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Oleh :

Bagus Purnama Lany

105030107111027



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2014

MOTTO

*Yakin, Ikhlas dan Istiqomah

Berangkat dengan penuh keyakinan

Berjalan dengan penuh keikhlasan

dan Istiqomah dalam menghadapi cobaan

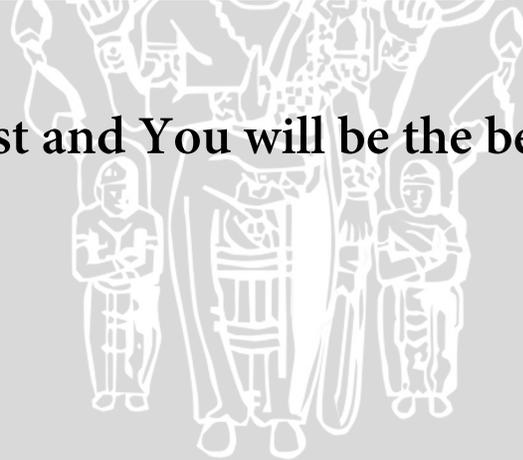
* Bersabar, Berusaha, dan Bersyukur

Bersabar dalam berusaha

Berusaha dengan tekun dan pantang menyerah

dan Bersyukur atas apa yang telah diperoleh

* Do best and You will be the best



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Inovasi Program Pelayanan Sertifikat Tanah
(Studi Tentang Layanan Rakyat Sertifikat Tanah (LARASITA)
Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek)

Disusun oleh : Bagus Purnama Lany

NIM : 105030107111027

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Malang, 2 Desember 2014

Komisi Pembimbing

Ketua



Dr. Irwan Noor, MA
NIP. 19611024 198061 1 002

Anggota



Drs. Stefanus Pani Rengu, M.AP
NIP. 19531113 198212 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS 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, 04 Desember 2014



Bagus Purnama Lany

NIM. 105030107111027

ABSTRAK

Bagus Purnama Lany, 2014, Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, **Inovasi Program Pelayanan Sertifikat Tanah (Studi Tentang Layanan Rakyat Sertifikat Tanah (LARASITA) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek)**, Dr. Irwan Noor, MA, Drs. Stefanus Pani Rengu, M.AP

Penelitian ini dilatarbelakangi karena adanya keluhan, tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang kurang memuaskan salah satunya pada pelayanan terhadap sertifikasi tanah. Masyarakat berpendapat jika dalam proses pelayanan dalam sertifikasi tanah merasa masih terlalu lama, rumit dan memakan waktu yang lama. Dalam hal ini yang terkait memberikan pelayanan sertifikasi tanah pada masyarakat yaitu Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Oleh karena itu, pemerintah meluncurkan program inovatif dalam bidang pelayanan pertanahan yang dikenal dengan LARASITA (Layanan Rakyat untuk Sertifikat Tanah). Hal ini didasarkan juga pada PerkabNo. 18 Tahun 2009 tentang LARASITA Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. LARASITA merupakan program yang memadukan teknologi informasi dengan pelayanan petugas BPN dalam bentuk pelayanan bergerak dengan sistem layanan jemput bola. Melalui program ini diharapkan dapat memberikan kemudahan pelayanan serta akses yang mudah, cepat dan murah dalam pengurusan sertifikasi tanah serta dapat memberikan kepastian hukum terhadap hak-hak atas tanah bagi masyarakat.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Fokus penelitiannya yaitu inovasi program pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek. Kemudian faktor pendukung dan faktor penghambat dalam inovasi program pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa LARASITA merupakan kebijakan inovatif yang beranjak dari pemenuhan rasa keadilan yang diperlukan, diharapkan dan dipikirkan oleh masyarakat. Sebagai salah satu inovasi pelayanan dalam sektor publik, LARASITA memberikan sistem layanan jemput bola kepada masyarakat dengan harapan mampu memberikan layanan secara langsung ke masyarakat yang terkendali faktor geografis yang jauh dan mengharapkan agar masyarakat tidak perlu berkeluh kesah terhadap pelayanan terkait sertifikasi tanah yang sebelumnya dirasa berbelit-belit dan memakan waktu lama serta biaya yang tidak murah. Namun demikian, dalam proses pelaksanaannya ada juga faktor pendukung dan penghambat inovasi program pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA yang berasal dari internal maupun eksternal. Saran yang dapat peneliti berikan yaitu Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek memperbaiki antenna yang rusak yang gunanya sebagai penghubung akses internet pada LARASITA dengan Kantor Pertanahan, perlu adanya sosialisasi yang lebih dari pihak Kantor agar LARASITA ini lebih dikenal masyarakat.

Kata Kunci : inovasi program pelayanan, pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA, inovasi program pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA

SUMMARY

Bagus Purnama Lany, 2014, Public Administration, Faculty of Administration, Brawijaya University, Innovation Land Certificate Services Program (Studies of Land Certificate Services (LARASITA) in Land Office, Trenggalek), Dr. Irwan Noor, MA, Drs. Stefanus Pani Rengu, M.AP

Background of this research caused of complaining, demanding and needing of the society to government of unsatisfied service in land certificate. They infer that land certificate service takes a long time and complicated. Referring the case above, to provide good services of land certificate, the government which is called National Land Agency of Republic of Indonesia launched an innovative program of land services, known as LARASITA (Land Certificate Services for Society). According on Perkaban No. 18 Year 2010 concerning LARASITA National Land Agency of Republic of Indonesia, LARASITA is a program that combines information technology with BPN personnel services with proactive service system. Through this program, government expects can provide service with easy access, fast and cheap in management of land certificate and also can gives legal rights of land certificate to the society.

The method used for this research is qualitative method. The focus of researching is in innovative service programs through LARASITA land certificate in Trenggalek Land Office. Then supporting and inhibiting factors in the innovation program of land certificate using LARASITA services in the Trenggalek Land Office. Data collection techniques are observation, interviews, and documentation. The method of analysis use data reduction, data presentation, and conclusion.

The results of this research indicate that LARASITA is an innovative policy which is the fulfillment of the necessary sense of justice, expected and needed by society. As one of the service innovation in the public sector, LARASITA provides proactive service system to the public in hoping can provide directly services to who constrained of geographical factors and expects to decrease of lamented of society for difficulty of managing land certification related services previously considered that take a long time and expensive. The existing of LARASITA, the society becomes more helpful in making land certificate and very helpful because the process becomes faster. However, the implementation process there is also a contributing factor inhibiting innovation and service programs through the land certificate LARASITayang derived from both internal and external. Suggestions given that the District Land Office Trenggalek repairing damaged antenna that point as a liaison with Internet access in Larasita Land Office, socialization needs to be more aggressive and widespread that it is better known Larasita society.

Keywords : Program service innovation, service land certificate through LARASITA, innovation service program land certificate through LARASITA

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Inovasi Program Pelayanan Sertifikat Tanah (Studi Tentang Layanan Rakyat Sertifikat Tanah (LARASITA) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek** yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Sejak awak sampai akhir dengan penulisan ini, tidak sedikit bantuan yang penulis terima, serta dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

- 1 Papiku Setya Adi dan Mamiku Ibu Sutini Suhariyati, kedua orang tuaku yang selalu mengajarkan usaha tiada henti termasuk dalam hal belajar di jalan yang dirahmati Allah, yang selalu punya motivasi dalam setiap keluh kesahku, yang mengajarkan betapa pentingnya kesabaran dan keikhlasan dalam setiap langkah kaki ini dalam menyusuri kehidupan ini dan kedua saudara perempuanku kak Ayu Hardini Lany dan adek Linda Kurnia Lany. Terimakasih atas cinta dan kasih sayang yang tak terhingga dan doa yang tidak pernah berhenti terucap.
- 2 Bapak Dr. Irwan Noor, MA dan Drs. Stefanus Pani Rengu, M.AP selaku dosen pembimbing yang telah sabar dan ikhlas membeikanr bimbingan serta masukan dalam proses penyelesaian skripsi. Tidak hanya selaku dosen pembimbing dalam skripsi, namun beliau juga menjadi inspirator dan motivator bagi peneliti yang telah banyak memberikan masukan dalam penyelesaian skripsi peneliti.
- 3 Bapak Prof. Dr. Bambang Supriono, M.S., Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- 4 Bapak Drs. Chairul Saleh,M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
- 5 Bapak Drs. Boedi Hoetomo, B.Sc., MH., selaku Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, Bapak Sapto Warsi, A.Ptnh, MM., selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek dan seluruh staf

dan karyawan Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian skripsi dan membimbing peneliti untuk menyelesaikan skripsi.

- 6 Sahabat-sahabatku di FIA UB terutama sahabat D'riewuh, Balinda Citra Pratiwi S.AP, Silvia Aprilianti S.AP, Handika Setia Budi, Syamsul Ma'arif Adioakta S.AP telah memberikan semangat, dukungan dan menemani saya pada saat proses bimbingan sedang berjalan.
- 7 Para kolega sayadi Koral 20 yang selama 4 tahun di Malang ini bersama-sama menjadi pejuang toga, Rohmat Hafinuddin, Danendra Arfianto, Jadhug Bangun Saputra S.Pd, Yoppy Kurniawan Situmotang S.H, Fathoni Yuliansyah, Muhammad Muwaffaq S.Pd, Moh. Arif Eka Putra, Reza Kuncoro S.Pd dan Agus Wijaratno S.Pd.
- 8 Serta semua pihak yang telah membantu mewujudkan terselesaikannya skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati peneliti menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga peneliti mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Malang, Desember 2014

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
TANDA PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. New Public Management	11
B. Inovasi Sektor Publik	15
1. Karakteristik Inovasi	21
2. Tipologi Inovasi Sektor Publik	22
3. Level	25
4. Kunci Sukses Inovasi	26
C. Pelayanan Publik	
1. Pengertian Pelayanan Publik	27
2. Unsur-unsur Pelayanan Publik	29

3. Asas-asas Pelayanan Publik.....	30
4. Prinsip Pelayanan Publik	34
5. Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	35
6. Standar Pelayanan Publik	38
D. Sertifikat Tanah	
1. Pengertian Sertifikat Tanah.....	40
2. Fungsi Sertifikat Tanah.....	41
3. Jenis-jenis Sertifikat Tanah.....	43

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	46
B. Fokus Penelitian.....	47
C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian.....	48
D. Jenis dan Sumber Data.....	49
E. Teknik Pengumpulan Data.....	51
F. Instrumen Penelitian	52
G. Analisis Data.....	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	
1. Gambaran Umum Kabupaten Trenggalek	56
a) Geografis Kabupaten Trenggalek.....	56
b) Makna Lambang Kabupaten Trenggalek	61
c) Pemerintahan Kabupaten Trenggalek	63
2. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek	
a) Visi dan misi Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek	64
b) Sumber Daya Manusia	67
c) Struktur Organisasi.....	75
3. Gambaran Umum Tentang LARASITA	
a) Pengertian LARASITA	78
b) Dasar Hukum LARASITA.....	79

c) Pelaksana LARASITA	80
d) Sarana dan Prasarana LARASITA	82
e) Tujuan dan Manfaat LARASITA.....	87
f) Jenis Layanan LARASITA	89
g) Kewenangan Dalam Pemberian Keputusan Pemberian Hak Atas Tanah.....	90
B. Penyajian Data Fokus Penelitian	
1. Pelaksanaan Inovasi Program Pelayanan Sertifikat Tanah Melalui Layanan Rakyat Sertifikat Tanah (LARASITA) di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek	
a. Program Inovasi	92
1) Inovasi Metode Pelayanan LARASITA	92
2) Inovasi Layanan Jemput Bola.....	98
b. Bidang Pelayanan.....	102
1) Prosedur Pelayanan.....	102
2) Sarana dan Prasarana Pelayanan LARASITA.....	106
3) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan LARASITA.....	109
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Program Pelayanan Sertifikat Tanah Melalui Layanan Rakyat Sertifikat Tanah (LARASITA) di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek	
a. Faktor Pendukung.....	113
1) Faktor Internal	114
2) Faktor Eksternal.....	116
b. Faktor Penghambat.....	116
1) Faktor Internal	117
2) Faktor Eksternal.....	119
C. Analisis Data Penelitian	
1. Pelaksanaan Inovasi Program Pelayanan Sertifikat Tanah Melalui Layanan Rakyat Sertifikat Tanah (LARASITA) di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek	
a. Program Inovasi	122

1) Inovasi Metode Pelayanan.....	122
2) Inovasi Layanan Jemput Bola	127
b. Bidang Pelayanan.....	131
1) Prosedur Pelayanan	131
2) Sarana dan Prasarana Pelayanan LARASITA.....	133
3) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan LARASITA.....	135
2. Faktor Pendukung dan Faktor penghambat Inovasi Program Sertifikat Tanah melalui Layanan Rakyat Sertifikat Tanah (LARASITA) di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek	
a. Faktor Pendukung	137
1) Faktor Internal.....	138
2) Faktor Eksternal	140
b. Faktor Penghambat.....	141
1) Faktor Internal.....	142
2) Faktor Eksternal.....	143

BAB V PENUTUP

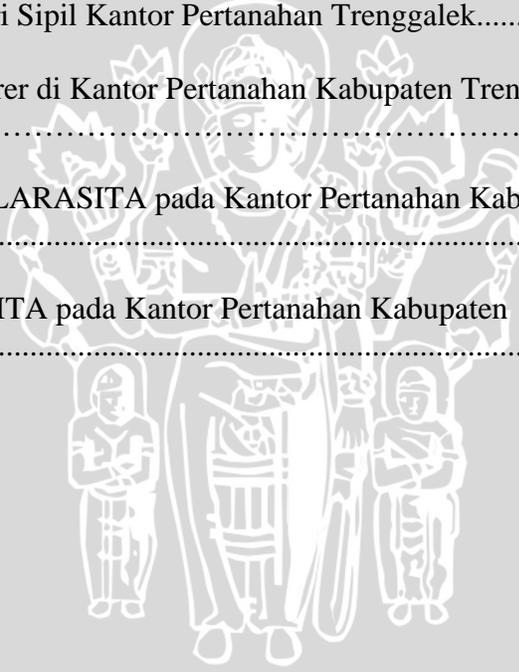
A. Kesimpulan	146
B. Saran	148

DAFTAR PUSTAKA.....	151
----------------------------	------------



DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
1	Perbedaan Inovasi Sektor Bisnis dan Publik.....	18
2	Batas Wilayah Kabupaten Trenggalek.....	57
3	Keadaan Geologi/Struktur Tanah Kabupaten Trenggalek.....	58
4	Pegawai PNS Berdasarkan Golongan.....	69
5	Pegawai PNS Berdasarkan Jabatan.....	70
6	Pegawai Non PNS.....	70
7	Daftar Pegawai Negeri Sipil Kantor Pertanahan Trenggalek.....	71
8	Daftar Pegawai Honorer di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek 2014.....	74
9	Sarana dan Prasarana LARASITA pada Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek.....	87
10	Struktur Tim LARASITA pada Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek.....	112



DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
1	Tipologi Inovasi Sektor Publik.....	24
2	Level Inovasi.....	25
3	Alur Skema Analisis Data.....	54
4	Peta Kabupaten Trenggalek.....	61
5	Lambang Kabupaten Trenggalek.....	61
6	Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek 2014.....	77
7	Mobil Operasional LARASITA Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek.....	83
8	Proses Pelayanan Sertifikasi Tanah Melalui LARASITA.....	96
9	Proses Pelayanan Jemput Bola Dalam Pelayanan Sertifikasi Tanah.....	102
10	Proses Pelayanan LARASITA.....	105





BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tanah adalah sumber daya alam dan sumber hidup serta kehidupan kini maupun di masa datang. Setiap bangsa memiliki aturan-aturan atau norma-norma tertentu dalam penggunaan, penguasaan, pemilikan, dan pemanfaatan tanah untuk kehidupannya, secara kompleks mengakomodasi kepentingan dan kelanggengan kehidupan berbangsa dan bernegara. Manusia hidup serta melakukan aktivitas di atas tanah sehingga setiap saat manusia selalu berhubungan dengan tanah maka dapat dikatakan hampir semua kegiatan hidup manusia baik secara langsung maupun tidak langsung selalu memerlukan tanah. Begitu pentingnya tanah bagi kehidupan manusia, maka setiap orang akan selalu berusaha memiliki dan menguasainya. Masalah tanah erat sekali hubungannya dengan manusia sebagai pemenuhan kebutuhannya demi kelangsungan hidupnya demikian juga dalam interaksinya. Manusia sebagai anggota masyarakat dengan pemerintah sebagai penguasa tertinggi dalam negara sekaligus penggerak untuk terwujudnya pembangunan demi untuk peningkatan taraf hidup dari masyarakat (Departemen Penerangan RI 1982:13-14).

Disamping sebagai tempat pemukiman, sumber penghidupan manusia dan persemayaman terakhir, tanah pada hakikatnya juga merupakan salah satu modal pokok bagi bangsa Indonesia dalam pencapaian tujuan-tujuan Negara. Tanah adalah suatu unsur yang utama dalam pembangunan menuju terbentuknya

masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Dalam penjelasan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) secara tegas mengatakan bahwa Negara Indonesia berdasarkan atas hukum (*Rechtsstaat*), tidak berdasarkan kekuasaan belaka (*Machtstaat*), hal ini ditegaskan dalam Pasal 1 ayat (3) UUD 1945 amandemen ke tiga (3), yang berbunyi : "Negara Indonesia adalah negara hukum".

Negara hukum salah satu prinsipnya yaitu adanya jaminan kepastian hukum, ketertiban hukum dan perlindungan hukum, yang berisi nilai-nilai kebenaran dan keadilan, dengan memberikan jaminan dan perlindungan atas hak-hak warga negara. Sebagai ketentuan Undang-Undang Dasar, maka apa yang tercantum dalam UUD 1945 ini, disamping mempunyai kedudukan yuridis yang sangat tinggi, sangat mendasar, juga mempunyai nilai filosofis dan nilai politis dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Segala kebijakan para penyelenggara negara di bidang ekonomi dan pertanahan termasuk segala cabang produksi dan pengelolaan bumi, air dan seluruh kekayaan alam yang terkandung di dalamnya tidak boleh menyimpang dari ketentuan-ketentuan yang telah dilandaskan yakni dalam Pancasila dan UUD 1945. Sehingga pada akhirnya segala kebijakan-kebijakan tersebut harus betul betul sesuai kebutuhan dan keinginan serta dapat menjunjung tinggi keadilan dan kesamaan derajat bagi seluruh lapisan rakyat Indonesia oleh para penyelenggara negara agar dapat mencapai tujuan negara yaitu masyarakat yang adil dan makmur. Tentu tujuan tersebut dapat diraih dengan mampunya masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya yang dalam hal ini peran aktif pemerintah selaku pihak yang memberikan pelayanan serta jaminan

hidup kepada masyarakat sangat dibutuhkan. Sudah pasti pelayanan dan jaminan hidup tersebut harus dilakukan secara kontinu ataupun terus-menerus, universal serta berkelanjutan bukan hanya pada satu kondisi tertentu serta pada bidang-bidang tertentu.

Dalam kondisi masyarakat saat ini, tuntutan pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat menjadi semakin meningkat, terutama kepada institusi pemerintah yang berkewajiban dalam memberikan pelayanan publik. Keluhan masyarakat terhadap kurangnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator yang menunjukkan belum memadainya pelayanan yang diberikan oleh aparatur birokrasi. Seperti yang kita ketahui, bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah saat ini dirasa masih kurang baik dengan pelayanan proses yang lama, rumit, berbelit-belit dan terkadang memakan biaya dalam proses pelayanannya.

Tuntutan, keluhan dan kebutuhan masyarakat tersebut merupakan tantangan bagi birokrasi untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik serta untuk dapat melaksanakan fungsinya dengan baik. Untuk itu, institusi birokrasi perlu menerapkan sebuah strategi maupun kebijakan inovatif untuk dapat meningkatkan pelayanan yang baik terhadap kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang menghendaki kualitas pelayanan. Melalui penataan, pembinaan, dan pendayagunaan aparatur yang cenderung “gagap teknologi”, perlu dilakukan untuk menghadapi tantangan perkembangan zaman ini sehingga dapat mencapai pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan yang didambakan masyarakat. Oleh karenanya, maka diperlukan pemerintahan yang kuat, bersih dan berasaskan

pada rakyat dalam memberikan pelayanannya. Hal ini juga sebagai perwujudan dari proses New Public Management (NPM) agar penyelenggaraan pelayanan di pemerintahan dapat berjalan efektif dan efisien.

Guna memperoleh suatu pemerintahan yang kuat maka diperlukan dukungan yang penuh dari rakyatnya. Dalam hal ini, rakyat berperan penting dalam rangka menguatkan kekuasaan pemerintahan. Oleh karena itu sebagai wujud rasa terima kasih atas dukungan rakyat tersebut, sudah seharusnya pemerintah (melalui aparat birokrasi) memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat atau publik. Pelayanan yang diwujudkan adalah pelayanan yang berorientasi pada rakyat. Sebagai salah satu tugas pokok tersebut yaitu pemerintah akan melakukan sebuah inovasi dan perubahan dalam memberikan pelayanannya kepada publik. Dengan melakukan inovasi dan perubahan diharapkan akan menciptakan penyelenggaraan yang akuntabel, transparan dan bertanggungjawab serta pelayanan masyarakat yang cepat, murah, baik dan mampu memenuhi kebutuhan riil masyarakat.

Salah satu institusi yang juga berkewajiban memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan melakukan sebuah inovasi dalam memberikan pelayanannya adalah Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek. Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek adalah Kantor Pertanahan yang bergerak dalam bidang melayani program Pertanahan. Dalam Undang-Undang 12 tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal 14 ayat (1) huruf (K) yang mengatakan bahwa pelayanan pertanahan merupakan urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah merupakan urusan yang berskala

Kabupaten/Kota, yang menjadi tugas dan wewenang Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI) melalui instansi vertikalnya di daerah yaitu Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek.

Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek selaku instansi yang menangani masalah pertanahan diharapkan mampu memberikan sebuah inovasi atau terobosan baru dalam memberikan pelayanan sertifikat tanah pada masyarakat. Agar dalam memberikan proses pelayanan sertifikat tanah yang berlangsung tidak berbelit-belit, memakan waktu yang lama dan meminimalisir biaya pengeluaran untuk pembuatan sertifikat tanah. Hal ini penting mengingat kepemilikan hak atas tanah ini penting agar nantinya tidak menimbulkan masalah untuk kedepannya dan menumbuhkan kesadaran masyarakat agar mensertifikatkan tanah mereka dengan sah dan mendapatkan kepastian hukum.

Untuk mengatasi masalah yang ada dan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat maka Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek mengeluarkan sebuah inovasi program untuk meningkatkan pelayanan dibidang pertanahan yang dinamakan Layanan Rakyat Sertifikat Tanah (LARASITA). Layanan Rakyat Sertifikat Tanah (LARASITA) menjalankan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI) nomor 18 tahun 2009 Tentang LARASITA Badan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Layanan ini diharapkan mampu menjadi solusi bagi masyarakat untuk mengurus sertifikati tanah, memberikan keadilan pelayanan sertifikasi pertahanan kepada masyarakat dan mengurangi makelar tanah.

LARASITA dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional RI Nomor 18 Tahun 2009 adalah kebijakan inovatif yang beranjak dari pemenuhan rasa keadilan yang diperlukan, diharapkan dan dipikirkan oleh masyarakat. Pengembangan LARASITA berangkat dari kehendak dan motivasi untuk mendekatkan BPN RI dengan masyarakat, sekaligus mengubah paradigma pelaksanaan tugas pokok dan fungsi BPN RI dari menunggu atau pasif menjadi aktif atau pro aktif, mendatangi masyarakat secara langsung (Kantor Pertanahan Bergerak/ Mobile Office). Dengan Kantor Bergerak tersebut akan memberikan ruang interaksi antara aparat BPN RI/ Kantor Pertanahan dengan masyarakat sampai tingkat Kecamatan, Desa/ Kelurahan, RT/RW di seluruh wilayah kerja, terutama pada wilayah yang jauh dari Kantor Pertanahan. (Peraturan Kepala BPN RI No. 18 Tahun 2009)

Tujuan utama diluncurkannya Program LARASITA adalah percepatan sertifikasi tanah sehingga akan mampu mencegah dan menanggulangi konflik-konflik pertanahan yang seringkali terjadi di masyarakat. LARASITA hadir untuk memenuhi tuntutan dari masyarakat yang menginginkan pelayanan yang lebih baik. Melalui LARASITA, pengurusan sertifikasi tanah lebih mudah dijangkau, murah, dan bebas dari usaha-usaha makelar atau percaloan yang selama ini selalu mewarnai proses pengurusan tanah di Indonesia. Karena sistemnya yang “jemput bola” atau mendatangi warga, tentunya akan lebih banyak warga yang dapat dilayani terutama yang berada di pedalaman (tidak terjangkau) dan jauh dari perkotaan. Bahkan, untuk mereka dengan keterjangkauan daerah yang sulit, Kantor Pertanahan Trenggalek tidak hanya menyediakan mobil LARASITA tetapi juga menyediakan LARASITA

menggunakan motor. Inilah komitmen (BPN-RI) yang memang ingin berubah dari kantor yang pasif menjadi pro aktif melayani masyarakat.

Dari hasil penelitian awal yang dilakukan oleh peneliti, LARASITA sebagai kantor layanan bergerak sangat cocok diterapkan di Kabupaten Trenggalek. Mengingat di Kabupaten Trenggalek terdiri dari wilayah dengan bukit-bukit tinggi, memiliki medan yang relatif sulit dijangkau karena jalan yang terjar, masih berupa batu-batuan dan jalan yang berliku-liku. Contohnya saja Kecamatan Munjungan dengan 11 desanya yang berada pada selatan Trenggalek, kecamatan terakhir yang berdekatan langsung dengan pantai selatan Trenggalek. Letaknya pun sekitar 40 km dari pusat Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek dan ditempuh bisa sampai 1 jam setengah lebih dengan kondisi jalan yang kurang baik dan berliku-liku melintasi bukit-bukit tinggi. Keberadaan daerah-daerah ini yang jauh dari pusat kota tentunya menjadi masalah sendiri bagi masyarakat apabila ingin mengurus tanah mereka di kantor pertanahan. Selain jauh dan memakan waktu yang lama, mereka juga keterbatasan oleh alat transportasi sehingga mengurungkan masyarakat juga enggan dan malas untuk mensertifikasikan tanahnya (kurangnya kesadaran). Oleh karena itu, keberadaan LARASITA yang proaktif mendatangi masyarakat dengan sistem jemput bola mampu memberikan kemudahan kepada warga untuk mengurus sertifikat tanah secara mudah, murah, cepat dan efisien.

Dari latar belakang dan melihat fenomena yang dikemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji secara mendalam tentang inovasi program pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA guna memberikan dan mempercepat pelayanan sertifikat tanah yang ada di masyarakat, oleh karenanya penulis mengambil judul **“Inovasi Program Pelayanan Sertifikat Tanah Studi**

Tentang Layanan Rakyat Sertifikat Tanah (LARASITA) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana inovasi program pelayanan sertifikat tanah melalui Layanan Rakyat Sertifikat Tanah (LARASITA) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek?
2. Apakah faktor pendukung dan faktor penghambat dalam inovasi program Layanan Rakyat Sertifikat Tanah (LARASITA) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dengan adanya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis inovasi program pelayanan sertifikat tanah melalui Layanan Rakyat Sertifikat Tanah LARASITA pada Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek.
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat dalam inovasi program pelayanan sertifikat tanah melalui Layanan Rakyat Sertifikat Tanah (LARASITA) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek.

D. Kontribusi Penelitian

Diharapkan hasil dari adanya penelitian tentang pelaksanaan inovasi program pelayanan sertifikat tanah melalui Layanan Rakyat Sertifikasi Tanah

(LARASITA) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, dapat memberikan kontribusi baik secara akademis maupun praktis serta berguna bagi pihak terkait antara lain :

1. Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi dunia akademik untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan pelaksanaan inovasi program pelayanan sertifikat tanah melalui Layanan Rakyat untuk Sertifikat Tanah (LARASITA).

2. Secara Praktis

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi Badan Pertanahan Nasional (BPN) Republik Indonesia dalam membuat kebijakan terkait dalam pelaksanaan inovasi program pelayanan sertifikat tanah melalui Layanan Rakyat untuk Sertifikat Tanah (LARASITA)

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan penulis menyusun sistematika pembahasan sehingga pada akhirnya akan tampak secara garis isi dan pola pemikiran yang saling berkaitan. Sistematika pembahasan yang dimaksud tersebut antara lain :

BABI PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis memberikan penjelasan secara umum mengenai latar belakang penelitian dan alasan judul tersebut diambil, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini peneliti menguraikan konsep-konsep, pendapat para ahli dan karya ilmiah dari buku serta jurnal terutama yang berkaitan erat dengan permasalahan yang diambil oleh peneliti yang berfungsi untuk pemecahan masalah tersebut.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini peneliti mengemukakan jenis penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber daya yang digunakan, metode penelitian dan teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dikemukakan data-data yang dihimpun dari permasalahan yang dikaji sejak awal terutama dalam fokus penelitian. Kemudian data yang telah dihimpun tersebut dianalisis dan diinterpretasikan.

BAB V PENUTUP

Kesimpulan, merupakan hasil akhir dari penulis skripsi yang merupakan keseluruhan pemikiran sehingga berguna bagi semua pihak. Saran, merupakan bentuk solusi ataupun pemikiran-pemikiran tentang jalan keluar yang dapat ditempuh untuk mengatasi masalah yang ada dalam penulisan skripsi ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. *New Public Management (NPM)*

Gelombang manajemen sektor publik dimulai dari dua dekade yang lalu yang dikembangkan di negara maju seperti Inggris, Australia dan New Zealand. Adanya *New Public Management* atau yang biasa disingkat NPM merupakan perbaikan dari *Old Public Administration*, ditandai dengan munculnya konsep managerialism. *New Public Management* pada dasarnya merupakan model yang dikembangkan oleh para teoritis dalam upaya memperbaiki kinerja birokrasi (model tradisional) yang dirasakan kurang mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan dalam memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang diinginkan dengan mengedepankan pendekatan manajerial.

Menurut NPM praktek pelayanan publik berdasarkan pertimbangan ekonomi rasional atau kepentingan pengambil keputusan. Kebutuhan dan kepentingan publik dirumuskan sebagai agregasi dari kepentingan-kepentingan publik. Publik diposisikan sebagai pelanggan atau *customer*, sedangkan pemerintah berperan mengarahkan pasar. Paradigma ini melihat paradigma sebelumnya yang kurang efektif dalam memecahkan masalah publik, karena itu

Hood seperti dikutip (Keban, 2004:34), mengungkapkan 7 (tujuh) komponen doktrin dalam *New Public Management*, yaitu

- a) Pemanfaatan manajemen profesional dalam sektor publik
- b) Penggunaan indikator kerja
- c) Penekanan yang lebih besar daripada kontrol *output*
- d) Pergeseran perhatian ke unit-unit yang lebih kecil
- e) Pergeseran kompetisi yang lebih tinggi
- f) Penekanan pada sektor swasta pada praktek manajemen
- g) Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumber daya

Osborne dan Gaebler (1992: 12-13) mengajukan beberapa prinsip dan

ciri utama dari NPM dan perlunya model baru administrasi pelayanan publik yang berdasarkan pada:

- 1) Adanya mekanisme kompetisi dalam pemberian pelayanan publik
- 2) Adanya pemberdayaan rakyat melalui penguatan kontrol masyarakat terhadap birokrasi
- 3) Adanya pengukuran kinerja terhadap lembaga dengan fokus bukan pada sisi input tetapi lebih pada sisi *outcomes*
- 4) Lebih banyak digerakkan oleh tujuan yang menjadi misinya, dan bukan oleh peraturan.
- 5) Perlunya mendefinisikan ulang kelompok sasarannya lebih sebagai konsumen dan menciptakan adanya aneka pilihan bagi mereka dalam mendapatkan pelayanan publik yang dibutuhkan.
- 6) Lebih menekankan pada upaya mencegah terjadinya sebuah masalah, daripada sekedar memberi layanan setelah masalah itu terjadi.
- 7) Mendayagunakan sumber daya yang dimiliki, kearah untuk mampu berfungsi menjadi sumber pendapatan baru, daripada sekedar membelanjakannya.
- 8) Lebih banyak mengembangkan mekanisme desentralisasi termasuk manajemen partisipatori
- 9) Lebih menekankan pada menggunakan mekanisme pasar daripada mekanisme birokrasi.
- 10) Lebih berfokus bukan semata-mata pada pelayanan publik yang diberikan, tetapi lebih pada memfasilitasi semua sektor, baik itu sektor publik, swasta dan

masyarakat menuju kearah adanya tindakan bersama untuk memecahkan aneka problem masyarakat.

Menurut (Thoha, 2008:74), teori ini menekankan peran dan segi institusi dari negara dan sektor publik menuju manajemen pelayanan publik yang lebih pro-pasar untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern. Pengaturan termasuk didalamnya untuk meningkatkan kompetisi di dalam instansi pemerintah dan unit-unit lintas batas bagi sektor organisasi yang berorientasi profit maupun nonprofit.

Dalam (Muluk, 2008:42), kompetisi membuat instansi pemerintah untuk terus berinovasi dalam menjaga eksistensi dirinya. Para pemimpin birokrasi dituntut untuk meningkatkan produktivitas dan menemukan alternatif cara-cara pelayanan publik berdasarkan perspektif ekonomi. Konsep inovasi lebih sering dibahas dan dikembangkan dalam sektor bisnis, sehingga kajian inovasi kurang begitu populer di sektor publik. Kajian inovasi dikembangkan seiring dengan upaya menjaga dan bahkan mengembangkan kemampuan bersaing (*competitive advantage*) sebuah organisasi. Kemampuan ini dianggap penting untuk menjaga kelangsungan hidup organisasi.

Donald Kettl sebagaimana dikutip Thoha (2008:75), menyebutkan bahwa "*the global public management reform*" memfokuskan diri pada enam hal berikut:

- a) Bagaimana pemerintah bisa menemukan cara untuk mengubah pelayanan dari hal yang sama dan dari dasar pendapatan yang lebih kecil.
- b) Bagaimana pemerintah bisa menggunakan insentif pola pasar untuk memperbaiki patologi birokrasi; bagaimana

pemerintah bisa mengganti mekanisme tradisional “komando-kontrol” yang birokratis dengan strategi pasar yang mampu mengubah perilaku birokrat.

- c) Bagaimana pemerintah bisa menggunakan mekanisme pasar untuk memberikan kepada warga negara (pelanggan) alternatif yang luas untuk memilih bentuk dan macam layanan publik, atau paling sedikit pemerintah bisa mendorong timbulnya keberanian untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada warga negaranya.
- d) Bagaimana pemerintah bisa membuat program yang lebih responsif. Bagaimana pemerintah bisa melakukan desentralisasi tanggung jawab yang lebih besar dengan memberikan kepada manajer-manajer terdepan insentif untuk memberikan pelayanan.
- e) Bagaimana pemerintah bisa menyempurnakan kemampuan untuk membuat dan merumuskan kebijakan. Bagaimana pemerintah bisa memisahkan perannya sebagai pembeli pelayanan (kontraktor) dari perannya sebagai pemberi pelayanan yang sesungguhnya.
- f) Bagaimana pemerintah bisa memusatkan perhatiannya pada hasil dan dampaknya (*output* dan *outcome*) ketimbang perhatiannya pada proses dan struktur. Bagaimana mereka bisa mengganti sistem yang menekankan pada alur atas-bawah (*top-down*), dan sistem yang berorientasi pada aturan (*rule-driven systems*) kepada suatu sistem yang berorientasi pada alur bawah-atas (*bottom-up*) dan sistem berorientasi hasil.

Ketika pemerintah sebagai penyedia layanan jasa yang bertransformasi ingin mewujudkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat setidaknya pemerintah harus melakukan perubahan paradigma dari yang lama atau tradisional (kinerja lambat) menjadi yang baru (kinerja cepat). Seperti dalam kutipan Thoha (2008:75), reformasi dalam pemerintahan harus dilakukan dengan memfokuskan diri dalam 6 ciri diatas. Maka keberhasilan akan reformasi pemerintahan dalam perubahan pelayanan kepada masyarakat akan terlaksana.

B. Inovasi Sektor Publik

Beberapa pakar berusaha mendefinisikan makna inovasi, namun secara umum tidak ada kesepakatan mutlak untuk mendefinisikan definisi inovasi. Inovasi menurut Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008:3), adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Roger menambahkan bahwa inovasi adalah perubahan yang direncanakan, yang bertujuan untuk memperbaiki praktek-praktek. Sedangkan menurut Gopalakrishnan dan Damanpur dalam Irwan Noor (2013:84) mengungkapkan, inovasi pada dasarnya menunjukkan pada sesuatu yang baru, apakah berbentuk gagasan-gagasan baru, produk, metode atau bentuk pelayanan. Dengan demikian, kata kunci dalam inovasi adalah perubahan. Perubahan dapat diimplementasikan dalam kaitannya dengan semua jenjang sektor dibidang yang bersangkutan. Perubahan dapat terjadi secara kebetulan dan tidak sistematis, tetapi agar perubahan dapat disebut sebagai inovasi, perubahan tersebut harus mengandung unsur kesadaran dan perenungan yang kuat.

Pengertian inovasi juga tercantum dalam Peraturan Bersama Menteri Negara Riset dan Teknologi Republik Indonesia dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2012 dan Nomor 36 Tahun 2012 tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah, dimana inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, penerapan, pengkajian, perekayasaan, dan pengoperasian yang selanjutnya disebut kelitbangan yang bertujuan mengembangkan penerapan

praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi.

Menurut (Muluk, 2008:42), Inovasi di sektor publik di era ini menjadi penting karena adanya peluang kompetisi antar daerah dan antar lembaga publik, dan kemungkinan ancaman kelangsungan hidup organisasi (meskipun faktanya hal ini tidak kuat betul terjadi). Inovasi di sektor publik pernah dan sedang dijalankan oleh beberapa daerah untuk menyelesaikan berbagai persoalan pelayanan dan pembangunan. Lebih lanjut Muluk menjelaskan bahwa inovasi juga merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif. Inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan strategi dan tindakan dalam pelayanan publik. Inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dampaknya bagi masyarakat terutama untuk mengatasi kebijakan sebelumnya yang kurang menampakkan hasil yang memuaskan. Inovasi diartikan sebagai mengubah suatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru. Pada intinya inovasi bersifat kebaruan atau perubahan menuju hal-hal baru.

Kajian inovasi lebih sering berkembang dalam sektor bisnis adalah untuk mempertahankan diri (*survive*), dengan berinovasi sebuah perusahaan dapat bertahan hidup dalam persaingan dengan kompetitornya yang menawarkan barang atau jasa produk yang sama. Berbeda dengan sektor publik yang berada dalam iklim nonkompetitif, sehingga inovasi jarang dilakukan dan tidak

memiliki kekhawatiran dalam menjaga kelangsungan hidupnya. Sektor publik yang tidak memiliki pesaing dalam menjalankan tugasnya lebih sering melaksanakan kegiatannya tanpa adanya perubahan ataupun sebuah inovasi. Padahal inovasi tidak dapat berkembang dalam keadaan *status quo* yang statis, sehingga terdapat atribut-atribut dalam sebuah perkembangan inovasi itu sendiri. Menurut Rogers sebagaimana dikutip Irwan Noor (2013:92) mendefinisikan karakteristik intrinsic inovasi yang mempengaruhi keputusan individu untuk mengadopsi atau menolak inovasi :

- a. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif
Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
- b. *Compability* atau Kesesuaian
Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian proses transisi ke inovasi baru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.
- c. *Complexity* atau Kerumitan
Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.
- d. *Triability* atau Kemungkinan Dicoba
Inovasi hanya bisa diterima apabila teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak

mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas sebuah inovasi

- e. *Observability* atau Kemudahan Diamati
Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu lebih baik.

Perbedaan inovasi dalam sektor bisnis dan publik menurut Ian Miles

dikutip Suwarno (2008:38):

Tabel 1. Perbedaan Inovasi Sektor Bisnis dan Publik

1. Indikator	2. Sektor Bisnis	3. Sektor Publik
Prinsip Pengorganisasian	Upaya memperoleh profit, stabilitas atau pertumbuhan pendapatan→ <i>Pasar yang terus berubah</i>	Penegakan kebijakan publik→ <i>Kebijakan baru dan atau yang berubah karena siklus politik</i>
Isu Manajemen	Beberapa manajer memiliki otonomi, beberapa lainnya dibatasi oleh <i>shareholder, corporate governance</i> dan atau keuangan→ <i>Inovasi berhubungan dengan pengambilan resiko</i>	Kebanyakan manajer berada dalam situasi tekanan politik→ <i>Inovasi memerlukan persetujuan politik</i>
Hubungan dengan <i>End-Users</i>	Pasar adalah sebagai konsumen dan juga industri. <i>Feedback</i> dari pasar mendorong ide/inovasi→ <i>Inovasi dimotivasi oleh kebutuhan menjaga hubungan dengan pasar</i>	<i>End-Users</i> adalah masyarakat, secara tradisional adalah warga negara→ <i>Customer relation tidak terbangun dengan baik. Inovasi biasanya tidak didorong oleh faktor end-users</i>

1. Indikator	2. Sektor Bisnis	3. Sektor Publik
Rantai <i>Supply</i>	<p>Kebanyakan perusahaan merupakan bagian dari rantai <i>supply</i> yang lebih besar→</p> <p><i>Inovasi yang dihasilkan perusahaan kecil biasanya kalah oleh perusahaan besar, karena kalah dalam hal dukungan dana</i></p>	<p>Sektor publik tergantung pada sektor bisnis dalam pengadaan barang dan jasa→</p> <p><i>Sektor publik menentukan standar, sektor bisnis menawarkan inovasi</i></p>
Sumber Daya Manusia	<p>Motif ekonomi→</p> <p><i>Pegawai didorong untuk membuat perbaikan atas produk yang dihasilkan</i></p>	<p>Motif idealis→</p> <p><i>Inovasi kadang dilihat sebagai ancaman, kadang juga sebagai diadopsi untuk perbaikan pelayanan public</i></p>
Sumber Pengetahuan	<p>Fleksibel dan luas mulai dari konsultan, asosiasi perdagangan dan peneliti sektor publik→</p> <p><i>Inovasi bervariasi</i></p>	<p>Sumber pengetahuan sangat banyak. Relatif kaku, hanya beberapa bagian dari sektor publik yang dimanfaatkan universitas→</p> <p><i>Jenis inovasi berbeda bagian</i></p>
Horizon Waktu	<p>Kebanyakan <i>short-term</i>→</p> <p><i>Inovasi memerlukan pembayaran secepatnya</i></p>	<p>Kebanyakan <i>long-term</i>→</p> <p><i>Kesulitan dalam mengetahui konsekuensi dari sebuah inovasi</i></p>

1. Indikator	2. Sektor Publik	3. Sektor Bisnis
Struktur Organisasi	Ukuran organisasi yang bervariasi→ <i>Perusahaan besar biasanya mengalokasikan dana khusus inovasi</i>	Sistem organisasi yang kompleks, kadang konflik satu sama lain→ <i>Inovasi harus disesuaikan dengan situasi kompleks, termasuk isu social equity, dan efisiensi ekonomi</i>
Ukuran Kerja	<i>Return on Investment (RoI)→ Inovasi memakan biaya besar, oleh karenanya biasanya dihitung dari selisih keuntungan penjualan.</i>	Indikator dan target kerja yang banyak→ <i>Keuntungan dari inovasi sangat sulit diukur.</i>

Sumber: Ian Miles dikutip oleh Suwarno (2008:38)

Alasan terbesar melakukan inovasi bagi sektor publik adalah karena tuntutan akuntabilitas, transparansi dan perbaikan dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Sehingga dalam sektor publik pemerintah diharuskan bekerja lebih efektif, efisien dan ekonomis. Sehingga kedepannya sebuah inovasi menjadi hal yang penting dilakukan bagi setiap instansi pemerintah dalam rangka percepatan pembangunan, perbaikan perekonomian serta peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Terlepas dari perbedaan pemahaman akan inovasi tersebut dapat disimpulkan bahwa inovasi tidak akan lepas dari :

1. Pengetahuan baru

Sebuah inovasi hadir sebagai sebuah pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini merupakan faktor penting penentu perubahan social yang terjadi dalam masyarakat.

2. Cara baru
Inovasi juga dapat berupa sebuah cara baru bagi individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu. Cara baru ini merupakan pengganti cara lama yang sebelumnya berlaku.
3. Objek baru
Sebuah inovasi adalah objek baru bagi penggunanya, baik berbentuk fisik maupun yang tidak berwujud
4. Teknologi baru
Inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi. Banyak contoh inovasi yang hadir dari hasil kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari sebuah produk teknologi yang inovatif biasanya dapat langsung dikenali dari fitur-fitur yang melekat pada produk tersebut.
5. Penemuan baru
Hampir semua inovasi merupakan hasil penemuan baru. Sangat jarang ada kasus inovasi hadir sebagai sebuah kebetulan. Inovasi merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaan (Noor, 2013:87)

1. Karakteristik Inovasi

Cepat lambatnya penerimaan inovasi oleh masyarakat luas dipengaruhi oleh karakteristik inovasi itu sendiri. Misalnya penyebarluasan penggunaan kalkulator dan “blue jean”, dalam waktu kurang dari 1 sampai 5 tahun sudah merata keseluruh Amerika Serikat, sedangkan penggunaan tali pengaman bagi pengendara mobil baru tersebar merata setelah memakan waktu beberapa puluh tahun. Zaltman, Duncan, dan Holbeg mengemukakan cepat lambatnya penerimaan inovasi dipengaruhi oleh atribut sendiri. Menurut Zaltman (1973:32-50), suatu inovasi dapat merupakan kombinasi dari berbagai macam atribut. Menurut Rogers (1983) sebagaimana dikutip Noor (2013:92) mengemukakan karakteristik inovasi yang dapat mempengaruhi cepat atau lambatnya penerimaan inovasi terbagi menjadi 5 yaitu meliputi :

a. Keunggulan relatif (*relative advantage*)

Keuntungan relatif adalah tingkat dimana inovasi dirasa sebagai hal yang lebih baik dari pada ide yang digantikannya. Tingkat keuntungan relatif sering kali ditekankan dalam keuntungan ekonomi, pemberian status dan cara-cara lainnya. Lingkungan inovasi sebagian besar menentukan apakah keuntungan relatif tipe tertentu (seperti ekonomi, social dan lain-lain) cukup penting bagi adopter, meskipun karakteristik sebagian besar adopter juga cukup penting dalam mempengaruhi dimensi keuntungan relatif.

b. Kompatibilitas (*compatibility*)

Kompatibilitas adalah derajat dimana inovasi tersebut dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu dan kebutuhan pengadopsi. Sebagai contoh, jika suatu inovasi atau ide baru tertentu tidak sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku, maka inovasi itu tidak dapat diadopsi dengan mudah sebagaimana halnya dengan inovasi yang sesuai.

c. Kerumitan (*complexity*)

Kerumitan adalah derajat dimana inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. Beberapa inovasi tertentu ada yang dengan mudah dapat dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi dan ada pula yang sebaliknya. Semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi.

d. Kemampuan diuji cobakan (*trialability*)

Kemampuan untuk diuji cobakan adalah derajat dimana suatu inovasi dapat diuji-coba batas tertentu. Suatu inovasi yang dapat di uji-cobakan dalam seting sesungguhnya umumnya akan lebih cepat diadopsi. Jadi, agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan keunggulannya.

e. Kemampuan diamati (*observability*)

Kemampuan untuk diamati adalah derajat dimana hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin besar keunggulan relatif; kesesuaian; kemampuan untuk diuji cobakan dan kemampuan untuk diamati serta semakin kecil kerumitannya, maka semakin cepat kemungkinan inovasi tersebut dapat diadopsi.

Dari uraian karakteristik inovasi menurut Rogers diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi akan cepat diterima oleh masyarakat bila inovasi tersebut lebih berorientasi pada masyarakat. Maksudnya ialah masyarakat akan menilai terlebih dahulu suatu inovasi sebelum mengambil keputusan untuk mengadopsi atau menerima inovasi tersebut. Kemudian, mengacu pada lima karakteristik inovasi diatas, keunggulan relatif akan menjadi titik pusat karena

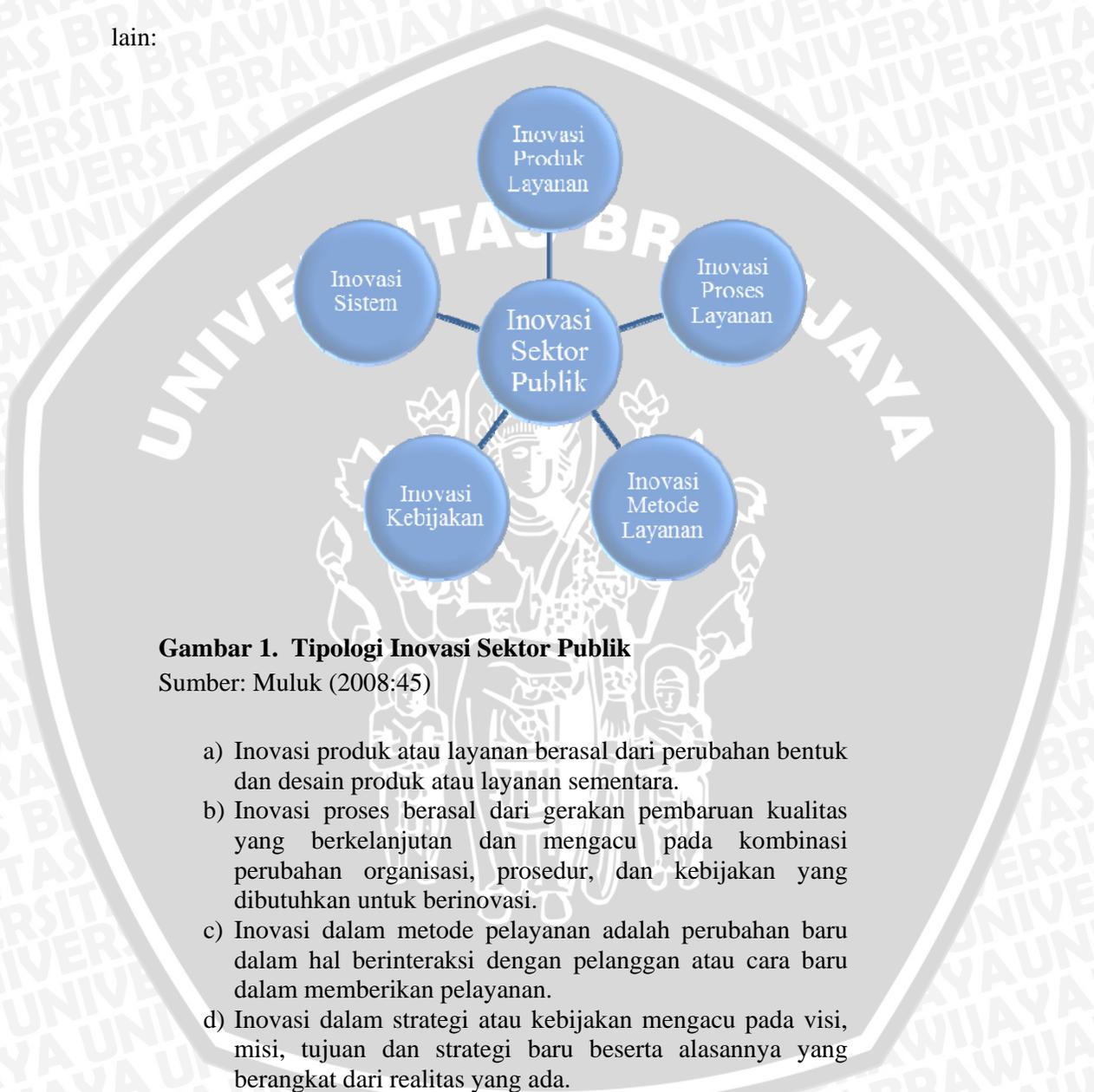
inovasi program LARASITA masih dianggap lebih baik atau unggul dari inovasi yang pernah ada. Sehingga dalam inovasi program LARASITA ini menjadi lebih mudah dipahami oleh masyarakat.

2. Tipologi Inovasi Sektor Publik

Keterlibatan berbagai aspek dalam proses inovasi menunjukkan bahwa inovasi tidak sesederhana apa yang diterjemahkan. Menurut Mulgan & Albury yang dikutip Muluk (2008:44), inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Menurut UU No. 18 tahun 2002, inovasi adalah kegiatan kajian, pengembangan, atau perancangan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi.

Salah satu produk inovasi adalah dengan mengembangkan proses sebuah pelayanan agar bisa lebih efektif, efisien dan ekonomis. Jurnal yang berjudul *Public Sector Innovation – From Theory to Measurement* yang ditulis oleh Carter Bloch dan Markus M. Bugge (2013) menjelaskan bahwa, “*Services can typically be characterised by intangibility, simultaneity of consumption and production, and customisation to the individual client or user. These characteristics may influence both how organisations innovate and also how innovation can be measured*”.

Gambar 2.1 menunjukkan pembagian inovasi sektor publik menurut Muluk (2008:45), inovasi sektor publik terbagi menjadi lima tipologi antara lain:



Gambar 1. Tipologi Inovasi Sektor Publik

Sumber: Muluk (2008:45)

- Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan sementara.
- Inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.
- Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan.
- Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.
- Inovasi sistem mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*changes in governance*).

Inovasi metode pelayanan merupakan sebuah penyampaian jasa atau barang baru dalam cakupan struktur lama (Kantor Pertanahan) agar dapat tersampaikan dengan baik kepada masyarakat. Inovasi metode pelayanan adalah implementasi dari kebijakan baru yang dibuat oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI) dalam meningkatkan pelayanan sertifikat tanah. Hal ini terjadi karena dalam inovasi metode pelayanan yang diciptakan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI) berkaitan dengan inovasi yang menyentuh sektor publik atau masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan dalam penelitian ini yang dimaksud dengan inovasi metode pelayanan adalah program LARASITA yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek.

3. Level Inovasi

Level inovasi merupakan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung. Pengkategorian level inovasi ini dijelaskan oleh Mulgan & Albury sebagaimana dikutip Muluk (2008:47) sebagai berikut:



Gambar 2. Level Inovasi

Sumber: Muluk (2008:47)

- a) Inovasi Inkremental adalah inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Inovasi jenis ini memiliki peran yang penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat melakukan perubahan kecil yang dapat diterapkan secara terus menerus, dan mendukung rajutan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan lokal dan perorangan, serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*).
- b) Inovasi Radikal adalah perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan. Inovasi jenis ini diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.
- c) Inovasi Transformatif/Sistemik adalah perubahan struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasikan semua sektor dan secara dramatis mengubah hubungan keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi. Inovasi ini juga bersifat lebih mendalam karena mencakup struktur sistemis keorganisasian.

4. Kunci Sukses Inovasi

Untuk mencapai kesuksesan atau keberhasilan di dalam sebuah inovasi,

Pearson dalam Anonim (2003 : 35) menyatakan perlu empat kunci sukses :

1. *A champion who believes that a new idea is really critical and who will keep pushing ahead, no matter what the roadblocks.* Champion tidak hanya diartikan sebagai juara namun juga memiliki ide brilian yang dijalankan, tidak mempedulikan hambatan dalam pelaksanaannya, justru memberi solusi konkrit ketika ada hambatan.
2. *A sponsor who is high up enough in the organization to marshal its resources-people, money and time.* Sponsor yang berdaya pikir kreatif dan operator berpengalaman juga tak kalah penting.
3. *A mix of bright, creative minds (to get ideas) and experienced operators (to keep things practical).* Kolaborasi kreatifitas dan pengalaman diperlukan untuk mendukung terciptanya inovasi.
4. *A process that moves ideas through the system quickly so that they get top-level assessment, endorsement, and resources early in the game-not at the bottom of ninth inning.* Sebuah proses yang menggerakkan ide-ide melalui sistem yang cepat sehingga mereka mendapatkan penilaian tertinggi, dukungan dan sumber daya diawal permainan, bukan di bagian paling bawah.

Dengan empat kunci sukses tersebut diharapkan sebuah inovasi mampu mencapai keberhasilan atau kesuksesan. Karena kesuksesan sebuah inovasi memiliki dorongan atau dukungan lain tanpa berjalan sendiri.

Sesuai dengan prinsip yang ada dalam inovasi sektor publik yaitu inovasi proses pelayanan, karakteristik inovasi, level inovasi serta kunci sukses inovasi, pemerintah sebagai penyelenggara kegiatan pelayanan harus memiliki upaya untuk terus meningkatkan pemberian pelayanan dan terus berinovasi agar bisa melayani masyarakat dengan baik. Badan Pertanahan Nasional (BPN) melalui Kantor Pertanahan yang ada di setiap wilayah atau daerah dan salah satunya Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek telah melakukan sebuah inovasi berupa layanan program LARASITA.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. (UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik)

Pelayanan publik menurut Robert (1966:30) adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam, barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban. Menurut Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan

pemerintah yang baik. Sedangkan pelayanan publik menurut Moenir (1998:26) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dari berbagai pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun daerah kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan publik secara adil, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

2. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu (Bharata, 2004:11):

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costomer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Dari keempat unsur penting yang ada dalam proses pelayanan publik tersebut diketahui bahwa harus ada sinergitas di empat unsur tersebut. Sehingga dalam proses pelayanan publik akan tercapai sesuai tujuan dan mendapatkan hasil yang memuaskan.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut (Kasmir, 2006:34):

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Dari uraian yang dikemukakan Kasmir tentang ciri-ciri pelayanan publik yang baik dapat disimpulkan bahwa semuanya harus terpenuhi dan saling berkaitan guna memberikan pelayanan yang terbaik dan memunculkan kepuasan bagi masyarakat.

3. Asas-asas Pelayanan Publik

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu (Ratminto dan Winarsih, 2006:245):

- a. Empati dengan pelanggan. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
- c. Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- e. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- f. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.

- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- h. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- i. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- k. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Selain itu, dalam pelayanan publik ada asas-asas yang digunakan agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik. Asas-asas tersebut adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian-kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik (*general principles of good administration*) ini harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara publik. Bersifat umum karena asas-asas ini secara langsung menyentuh hakekat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya pelaksanaan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak. Bersifat adaptif, karena asas-asas ini harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi negara yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada

masyarakat umum, baik di bidang pelayanan administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang, ataupun kombinasi dari ketiganya.

Asas-asas tersebut adalah :

1. Asas Keterbukaan (*openness*)

Keterbukaan menjadi salah satu asas utama untuk menjamin bahwa para stakeholders dapat mengandalkan proses pengambilan keputusan, tindakan-tindakan oleh institusi-institusi publik, pengelolaan aktivitas, serta pengelolaan sumber-sumber daya manusia di dalam institusi-institusi pelayanan publik. Keterbukaan (mungkin setara dengan asas transparansi) yang diwujudkan melalui pembinaan komunikasi secara penuh, terinci dan jelas dengan para stakeholders menjadi salah satu prinsip utama dari suatu *good governance*, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Asas Integritas

Integritas mengandung makna “berurusan secara langsung” (*straightforward dealings*) dan ketuntasan (*completeness*) dalam pelaksanaan fungsi-fungsi pelayanan publik. Asas moral yang mendasari asas integritas ini terutama adalah kejujuran, obyektivitas dan standar kesantunan yang tinggi, serta tanggung jawab atas penggunaan dana-dana dan sumber daya publik.

3. Asas Akuntabilitas

Asas ini berkenaan dengan proses di mana unit-unit pelayanan publik dan orang-orang yang berfungsi di dalamnya harus bertanggung jawab atas keputusan-keputusan dan tindakan-tindakan yang dibuatnya, serta ketersediaan untuk menjalani proses pengawasan baik eksternal (dari masyarakat) maupun

internal (dari atasan). Singkatnya, akuntabilitas melahirkan kewajiban untuk bertanggung jawab atas fungsi dan kewenangan yang secara sah dipercayakan kepada setiap pelayanan publik.

4. Asas Legalitas

Berdasarkan asas legalitas ini, setiap tindakan, pengambilan keputusan, serta pelaksanaan fungsi suatu institusi pelayanan publik harus sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan dijalankan sesuai dengan aturan dan prosedur yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Legalitas di sini dapat diartikan secara luas dan tidak hanya mencakup legalitas formal saja, tetapi juga legalitas dalam arti material/substansial.

5. Asas Non-Diskriminasi dan Perlakuan Yang Sama

Institusi-institusi penyelenggara pelayanan publik harus bekerja atas dasar prinsip pemberian pelayanan yang sama dan setara kepada warga masyarakat, tanpa membedakan gender, ras, agama/kepercayaan, kemampuan fisik, aspirasi politik, dan sebagainya. Artinya, perlakuan yang berbeda terhadap suatu kasus yang pada dasarnya sama dengan kasus-kasus lain, harus secara tegas mendapatkan pembenarannya di dalam fakta-fakta khusus yang relevan di dalam kasus tersebut.

6. Asas Proporsionalitas

Asas ini meletakkan kewajiban pada setiap penyelenggaraan pelayanan publik untuk menjamin bahwa beban yang harus ditanggung oleh masyarakat pengguna jasa layanan publik akibat tindakan-tindakan yang diambil oleh

institusi pelayanan publik harus berbanding secara proporsional dengan tujuan atau manfaat yang hendak diperoleh oleh warga masyarakat yang bersangkutan. Asas ini berkaitan erat dengan beban-beban administratif, biaya dan waktu pelayanan yang harus ditanggung oleh masyarakat apabila mereka hendak memperoleh pelayanan publik.

7. Asas Konsistensi

Berdasarkan asas ini, warga masyarakat dan/atau stakeholders layanan publik pada umumnya memperoleh jaminan bahwa institusi-institusi pelayanan publik akan bekerja secara konsisten sesuai pola-kerjanya yang normal dalam perilaku administratifnya. Artinya juga, penyimpangan terhadap asas ini (dispensasi, perlakuan khusus,) harus memperoleh pembenarannya secara sah.

Dari beberapa asas pelayanan publik yang ada diatas memang semuanya sangat dibutuhkan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik sehingga dapat berjalan dengan baik. Secara umum, asas-asas tersebut bersifat umum dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat luas dan pada hakekaknya adalah langsung ditujukan untuk publik.

4. Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Winarsih, 2007:22) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
 - Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan
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.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa prinsip pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam

rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.

5. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan publik. Komitmen pelayanan jasa yang baik dalam upaya mempertahankan dan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, maka suatu institusi pemerintah atau organisasi publik harus melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang telah disajikannya.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari:

a. Transparansi

Transparansi merupakan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti Pelanggan dalam hal ini masyarakat sangat berkepentingan dengan pelayanan yang bermutu. Pelayanan harus berorientasi pada mutu, sehingga perlu didengar dan dilihat pandangan pelanggan serta pengalaman mereka atas mutu pelayanan yang diterimanya. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 Tentang Juknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa: “Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan

atau pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi”.

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung-jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah atau perusahaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas pelayanan publik meliputi kinerja pelayanan publik, biaya pelayanan publik dan produk pelayanan publik.

c. Kondisional

Kondisional dalam pemberian pelayanan yang sesuai dengan kondisi kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi yang ada pada saat itu. Kemampuan aparatur pemerintah dalam menghadapi kendala – kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kondisional meliputi efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipasi

Partisipasi merupakan suatu pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan

aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Partisipasi dapat dilihat dari peran masyarakat, metode atau instrumen yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi, pencocokan instrumen partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik, pemilihan instrumen partisipasi yang akan digunakan, dan mengimplementasikan strategi yang dipilih.

e. Kesamaan hak

Kesamaan hak dalam pelayanan yaitu suatu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain – lain. Pelayanan yang diberikan suatu instansi pemerintah maupun suatu organisasi kepada masyarakat tidak membedakan status sosial dan lainnya. Kesamaan hak dapat dilihat dari keteguhan dan ketegasan.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan dengan mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah dengan menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban petugas dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran.

Jika pemerintah ingin mempertahankan eksistensinya sebagai institusi yang melayani kebutuhan publik dan masih dipercaya oleh masyarakat sebagai yang terbaik dalam memberikan pelayanan maka setidaknya pemerintah harus melaksanakan ketujuh indikator kualitas pelayanan publik diatas. Begitu juga dengan Kantor Pertanahan yang selama ini melaksanakan program Larasita diharapkan sesuai dengan ketujuh indikator kualitas pelayanan publik sehingga menimbulkan kepuasan kepada masyarakat.

6. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima layanan. Menurut Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2003, Standar Pelayanan Publik meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan..
3. Biaya Pelayanan
Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pember layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Standar Pelayanan Publik tersebut, dalam hal pelayanan sertifikat tanah pada program LARASITA telah mempertimbangkan standar pelayanan publik yang menjadi dasar dalam menciptakan pelayanan yang baik dan sesuai dengan keinginan masyarakat. Inovasi metode pelayanan dan sertifikat tanah merupakan hal yang saling berkaitan. Untuk itu yang menjadi fokus dalam inovasi metode pelayanan berikutnya adalah pelayanan sertifikat tanah.

D. Sertifikat Tanah

1. Pengertian Sertifikat Tanah

Dalam Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) dijelaskan bahwa untuk mewujudkan jaminan kepastian hukum 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 Adrian Sutedi (2012 : 205), pendaftaran tanah adalah “pekerjaan yang kontinu dan konsisten atas hak-hak seseorang sehingga memberikan informasi dan data administrasi atas bagianbagian tanah yang didaftarkan.”

Sedangkan Aartje Tehupeiori dalam bukunya *Pentingnya Pendaftaran Tanah* (2012 : 7), mendefinisikan pendaftaran tanah sebagai :

“rangkaiian 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 Tehupeiry: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.”

Berdasarkan pengertian di atas, dapat kita simpulkan 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 perbuatan hukum, wajib didaftarkan. Selanjutnya, sertifikat tanah hanya boleh diserahkan kepada

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

2. Fungsi Sertifikat Tanah

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 Adrian 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.

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-wenang dari pihak yang satu kepada pihak lainnya. Kesewenang-wenang 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 memiliki kepentingan atas tanah tersebut. Menurut Jimmy Joses 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 petanian, 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 berlain 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.”

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian merupakan kegiatan guna mendapatkan sesuatu yang dilakukan secara sistematis, terencana dan mengikuti konsep ilmiah yang ada. Penelitian pada dasarnya mempunyai tujuan-tujuan dengan cara-cara tertentu untuk memahami suatu objek (fenomena) yang ada. Dalam proses penelitian diperlukan sebuah metode penelitian agar penelitian dapat berjalan dengan baik.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif dalam pengertiannya menurut para ahli dikupas secara terpisah. Penelitian deskriptif memiliki banyak definisi dan salah satunya pendapat dari Usman dan Akbar (2008: 129) merupakan suatu metode penelitian yang menggambarkan tentang data-data yang didapat dari lapangan atau peneliti menjelaskan hasil penelitian dengan gambar-gambar dan dapat pula berarti menjelaskannya dengan kata-kata. Dalam laporan penelitian, keduanya dapat digunakan sebagai pelengkap sehingga nantinya pembaca memahami dengan baik laporan hasil penelitiannya.

Sedangkan pendekatan kualitatif menurut Arikunto (2002:10) adalah “penelitian kualitatif yang menekankan pada kondisi lapangan dengan mengutamakan pada proses daripada hasil, lebih pada gejala yang muncul dari hasil penelitian

lapangan dengan merefleksikan kondisi sebenarnya tanpa menekankan pada penggunaan angka dalam pengumpulan data dan penafsiran pada hasilnya”.

Atas dasar pertimbangan itulah maka penggunaan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dapat dikatakan lebih memadai untuk diterapkan dalam proposal penelitian skripsi ini, yaitu yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana pelaksanaan inovasi program pelayanan sertifikat tanah pada Layanan Rakyat Sertifikat Tanah (LARASITA) di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek.

B. Fokus Penelitian

Penetapan fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi objek kajian agar peneliti tidak terjebak pada banyaknya data di lapangan, dan untuk menghindari dari data yang tidak relevan dengan permasalahan dan tujuan penelitian. Spradley (dalam sugiyono, 2008:377) menyatakan bahwa fokus itu merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus lebih diarahkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Untuk dapat memahami secara lebih luas dan mendalam, maka diperlukan pemilihan fokus penelitian.

Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah

1. Inovasi program pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA pada Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek yang dilihat dari :

a. Bidang Inovasi, yang meliputi :

- Inovasi Metode Layanan Larasita.
- Inovasi Layanan Jemput Bola

b. Bidang Pelayanan, yang meliputi :

- Prosedur Pelayanan
- Sarana dan Prasarana Pelayanan LARASITA
- Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan LARASITA

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam inovasi program LARASITA pada Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek.

a. Faktor pendukung yang terdiri dari :

1. Faktor Internal
2. Faktor Eksternal

b. Faktor penghambat yang terdiri dari :

1. Faktor Internal
2. Faktor Eksternal

C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah letak dimana penelitian akan dilakukan untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Lokasi yang dipilih untuk melaksanakan penelitian ini adalah Kabupaten Trenggalek, Provinsi Jawa Timur. Adapun situs penelitian yang merupakan tempat dimana peneliti memperoleh data dan atau informasi yang diperlukan sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan. Situs yang dipilih dalam penelitian ini adalah Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek. Pemilihan

lokasi penelitian ini didasarkan pada aspek kemudahan dalam akses informasi. Alasan lain adalah, karena Kantor Pertanahan ini merupakan salah satu instansi pemerintah yang memiliki inovasi program pelayanan dan diharapkan dapat menciptakan kemudahan pelayanan, cepat dan tepat. Salah satu produk yang dihasilkan adalah program LARASITA. Inovasi program LARASITA yang dihasilkan ini pada dasarnya bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelayanan pertanahan (sertifikat tanah). Mengingat kondisi wilayah Kabupaten Trenggalek yang cukup luas dan berada pada dataran tinggi yang dikelilingi beberapa gunung dan bukit, dan sebagian daratan rendah atau lembah maka program LARASITA dalam menangani pelayanan sertifikat ini dirasa sangat sesuai dalam menjangkau daerah-daerah terpencil dari Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek..

Sedangkan situs penelitian adalah tempat dimana peneliti dapat menangkap dan mengetahui keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti guna memperoleh data yang valid dan akurat. Dengan demikian situs dalam penelitian ini antara lain:

1. Kantor Pertanahan, Kabupaten Trenggalek, JawaTimur.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah subjek dimana data diperoleh. Yang dimaksud subjek dalam penelitian ini adalah seseorang atau benda yang dijadikan sumber untuk mendapatkan data-data atau informasi. Lofland dalam Moleong (2000: 157), menyatakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan. Selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sumber data dari orang-orang yang dianggap mengetahui tentang permasalahan yang akan diteliti dan juga dari dokumen yang menyediakan data-data yang dibutuhkan. Sumber data diklarifikasikan menjadi dua yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang pertama kali diambil langsung dari sumbernya atau belum melalui proses pengumpulan dari pihak lain. Data primer memiliki kelebihan yakni data ini mampu diolah sesuai dengan kehendak peneliti dalam kaitannya dengan kebutuhan data. Sedangkan kelemahannya adalah pengumpulan data ini membutuhkan banyak waktu dan tenaga. Dalam hal ini data primer diperoleh dari:

- a. Kepala Kantor Pertanahan, Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur
- b. Ketua Tim Pelaksana (penanggungjawab) LARASITA Kantor Pertanahan, Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mendukung data primer berupa laporan-laporan, dokumen, catatan-catatan, dan arsip-arsip lain yang ada relevansinya dengan penelitian. Data Sekunder dalam hal ini berupa arsip mengenai pelaksanaan inovasi program LARASITA pada Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengertian teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2007: 225) adalah langkah strategis untuk mendapatkan data. Dengan demikian, teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Observasi adalah sebuah kegiatan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti atas gejala-gejala tertentu secara langsung dengan melihat kejadian itu sendiri atau secara tidak langsung dengan menggunakan pengamatan dan pendapat orang lain di lokasi penelitian.

2. Wawancara (Interview)

Kegiatan wawancara peneliti dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada para informan yang terdiri atas Kepala Kantor Pertanahan, Ketua Tim Pelaksana (penanggungjawab) LARASITA, dan masyarakat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan oleh peneliti untuk mengabadikan berbagai data yang didapat dari situs penelitian, dokumentasi dalam penelitian ini meliputi: pengarsipan segala dokumen terkait pelaksanaan program Larasita, merekam proses wawancara dengan berbagai pihak terkait dan mengambil foto kondisi dan lokasi yang berhubungan dengan pelaksanaan inovasi program Larasita. Melalui dokumentasi ini peneliti lebih mudah dalam penyusunan laporan skripsi karena data telah tersedia dan bisa langsung disajikan serta dianalisis.

F. Instrumen Penelitian

Sugiyono (2007:8), menyebutkan bahwa penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau human instrument, yaitu peneliti sendiri. Untuk dapat menjadi instrumen, peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksi situasi yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Peneliti sendiri, yaitu menggunakan panca indera untuk melihat, mengamati, dan merasakan kejadian-kejadian yang ada di lapangan terutama yang berhubungan dengan fokus penelitian. Secara langsung meluncur ke lapangan untuk menghimpun data dari apa yang akan diteliti.
2. Pedoman wawancara (*interview guide*), merupakan suatu daftar pertanyaan yang akan diajukan untuk memperoleh data guna kelengkapan penelitian.
3. Catatan lapangan (*field note*), dipergunakan untuk mencatat apa yang didengar, dilihat, dialami dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data di lapangan.
4. Buku catatan dan alat tulis yang digunakan untuk mencatat data-data dokumen, laporan-laporan dan informasi yang diperlukan dalam penelitian.

G. Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses untuk mengorganisasikan, dan mengolah data ke dalam pola, kategori, dan uraian dasar untuk merumuskan

pemikiran atau ide-ide, sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus, atau masalah yang ingin dijawab di dalam penelitian (Moleong, 2004: 280).

Sedangkan metode analisis yang dipakai adalah berdasarkan teori Miles and Huberman dalam Sugiyono (2008 : 91-99) yang mengatakan bahwa aktivitas didalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga tuntas, sehingga datanya jenuh.

Adapun aktivitas dalam analisis data kualitatif sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Reduksi data dimaksudkan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data mentah yang muncul dari catatan – catatan tertulis di lapangan. Data yang diperoleh di lapangan kemudian direduksi oleh peneliti dengan cara: klasifikasi data, menelusuri tema – tema, menulis memo dan selanjutnya dilakukan pilihan terhadap data yang diperoleh di lapangan, kemudian dari data itu mana yang relevan dan mana yang tidak relevan dengan permasalahan dan fokus penelitian, agar data yang disajikan menjadi mudah untuk dipahami orang lain.

2. Penyajian Data

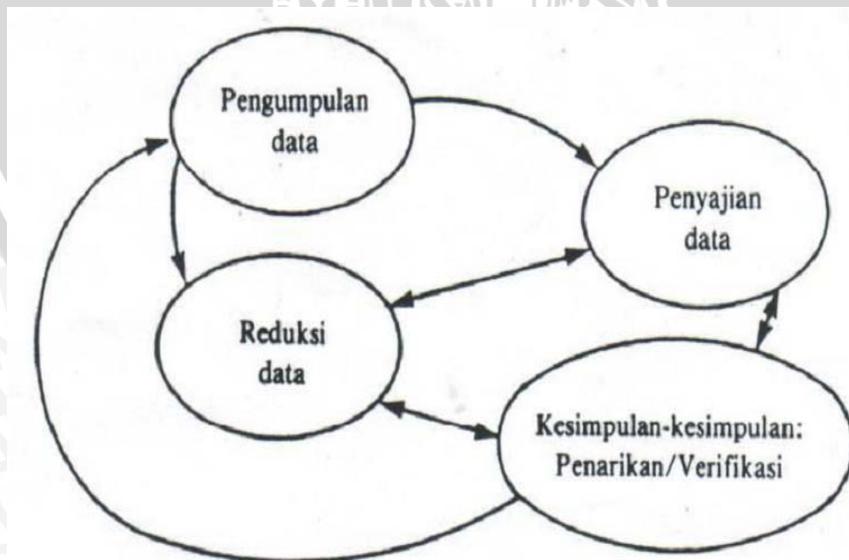
Penyajian data atau display data dimaksudkan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian – penyajian, kita dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Hal ini dilakukan untuk memudahkan bagi peneliti

melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian – bagian tertentu dari data penelitian, sehingga dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan.

3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi data

Penarikan kesimpulan atau verifikasi data merupakan kegiatan analisis data yang terakhir, dengan menyajikan data – data yang kita dapat dan dianalisis menggunakan teori – teori yang dicantumkan penulis. Miles and Huberman dalam Sugiyono (2008: 99) mengatakan bahwa kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, akan berubah bila tidak ditemukan bukti – bukti pendukung yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan awal didukung oleh bukti – bukti yang valid dan konsisten, merupakan kesimpulan yang kredibel.

Untuk mempermudah pemahaman terhadap model analisis data Milles dan Huberman dapat digambarkan dengan alur skema sebagai berikut:



Gambar 3. Alur Skema Analisis Data

Sumber: Analisa Data Kualitatif Milles dan Huberman dalam Sugiyono (2008:99)

Pada saat penelitian, data dari pernyataan para narasumber yang didapat peneliti sangat variatif. Untuk itu selanjutnya peneliti mereduksi data dengan memilah data yang pokok – pokok saja agar penelitian selanjutnya dapat dilaksanakan dengan lebih fokus dan terarah pada data – data yang penting. Tahap selanjutnya peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian yang dapat lebih jelas dipahami. Setelah data – data disajikan kemudian dianalisis menggunakan teori yang digunakan peneliti selanjutnya dapat ditarik kesimpulan. Dalam hal ini tiga jenis kegiatan analisis dan kegiatan pengumpulan data itu sendiri merupakan proses siklus dan interaktif. Peneliti harus siap bergerak diantara empat sumbu kumpanan itu selama pengumpulan data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi selama sisa waktu penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Trenggalek

a) Geografis Kabupaten Trenggalek

Kabupaten Trenggalek merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Jawa Timur yang terletak di bagian selatan dari wilayah Provinsi Jawa Timur. Kabupaten ini terletak pada koordinat $111^{\circ} 24'$ hingga $112^{\circ} 11'$ bujur timur dan $7^{\circ} 63'$ hingga $8^{\circ} 34'$ lintang selatan. Pusat pemerintahan berada di Trenggalek kota. Kabupaten ini menempati wilayah seluas $1.205,22 \text{ km}^2$ yang dihuni oleh ± 700.000 jiwa. Letaknya di pesisir pantai selatan dan mempunyai batas wilayah sebelah utara dengan Kabupaten Ponorogo, Sebelah timur dengan Kabupaten Tulungagung, Sebelah selatan dengan pantai selatan dan Sebelah barat dengan Kabupaten Pacitan.

Kabupaten Trenggalek sebagian besar terdiri dari tanah pegunungan dengan luas meliputi $\frac{2}{3}$ bagian luas wilayah. Sedangkan sisanya $\frac{1}{3}$ bagian merupakan tanah daratan rendah. Ketinggian tanahnya diantara 0 hingga 690 meter di atas permukaan laut. Dengan luas wilayah 126.140 Ha , Kabupaten trenggalek terbagi menjadi 14 Kecamatan dan 157 desa. Hanya sekitar 4

kecamatan yang mayoritas desanya daratan yaitu kecamatan Trenggalek, Kecamatan Pogalan, Kecamatan Tugu, dan Kecamatan Durenan. Sedangkan 10 Kecamatan lainnya desanya pegunungan. Menurut luas wilayahnya, 4 Kecamatan yang luas wilayahnya kurang dari 50,00 Km². Kecamatan tersebut adalah kecamatan Gandungsari, Durenan, Suruh, dan Pogalan. Sedangkan 13 kecamatan yang luasnya antara 50,00 Km² - 100,00 Km² adalah kecamatan Trenggalek, Tugu, dan Karang. Untuk 7 Kecamatan lainnya mempunyai luas diatas 100,00 Km².

Kabupaten Trenggalek bermula dari sebuah Perdikan Kampak pada masa Raja Empu Sendok kemudian berkembang menjadi Perdikankamulan. Kondisi geografis daerah ini memiliki keistimewaan yang tidak dimiliki oleh daerah lain. Kabupaten Trenggalek mempunyai banyak tempat peristirahatan dan tempat wisata yang mempunyai keindahan yang masih asli belum berubah oleh keadaan jaman, misalnya Gua.

i. Batas Wilayah Kabupaten Trenggalek

Tabel 2. Batas Wilayah Kabupaten Trenggalek

NO	Bagian	Berbatas dengan
1	Utara	Kabupaten Ponorogo dan Tulungagung
2	Timur	Kabupaten Tulungagung
3	Selatan	Samudra Hindia
4	Barat	Kabupaten Ponorogo dan Pacitan

Sumber : Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek

ii. Keadaan Geologi/Struktur Tanah Kabupaten Trenggalek

Tabel 3.Keadaan Geologi/Struktur Tanah Kabupaten Trenggalek

No	Bagian	Jenis Tanah
1	Utara	Andosol dan Latosol
2	Timur	Mediteran, Grumosol dan Regosol
3	Selatan	Alluvial
4	Barat	Mediteran

Sumber : Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek

Susunan eksplorasi tanah terdiri dari lapisan tanah Andosol dan Latosol, Mediteran dan Regosol, Alluvial dan Mediteran. Lapisan tanah Alluvial terbentang di sepanjang aliran sungai di bagian wilayah timur dan merupakan lapisan tanah yang subur, luasnya berkisar antara 10 persen hingga 15 persen dari seluruh wilayah. Pada bagian lain, yaitu bagian selatan, barat laut dan utara, tanahnya terdiri dari lapisan Mediteran yang bercampur dengan lapisan Grumosol dan Latosol. Lapisan tanah ini sifatnya kurang daya serapnya terhadap air sehingga lapisan tanah ini kurang subur.

iii. Iklim

Lokasi Kabupaten Trenggalek berada disekitar garis Katulistiwa, maka seperti Kabupaten-kabupaten lainnya di Jawa Timur yang mempunyai perubahan iklim sebanyak 2 jenis setiap tahunnya yakni musim kemarau dan

musim penghujan. Bulan September – April merupakan musim penghujan, sedangkan musim kemarau terjadi pada bulan Mei – Agustus.

iv. Daratan dan Kecamatan

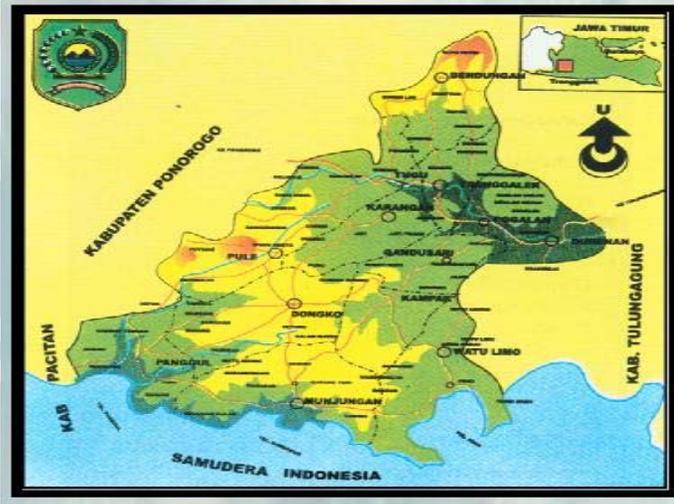
Dilihat dari susunan explorasi tanah diatas, kelihatannya akan sulit untuk mengembangkan daerah ini menjadi daerah produsen pertanian tanaman pangan. Pada tahun 2008 perusahaan tanah untuk sawah tercatat hanya sebanyak 9,57 persen dari luas daerah. Dari apa yang telah diuraikan diatas mungkin akan lebih menguntungkan bila perusahaan tanah lebih dikembangkan untuk usaha-usaha lain yang bukan pertanian tanaman saja, misalnya tanaman perkebunan (cengkeh,kopi,dll), tanaman keras dan hortikultura (durian, mangga, dll).

Hal ini mengingat kondisi tanah yang banyak mengandung berbagai ragam barang galian yang tersebar di seluruh wilayah kecamatan. Dilihat dari penggunaan tanah di wilayah Kabupaten Trenggalek, terlihat paling banyak adalah hutan Negara yaitu 48,31 persen dan wilayah kabupaten. Sebagian dari wilayah hutan tersebut terdapat lahan kritis.Selain itu terdapat hutan rakyat dengan luas 16.607,5 Ha. Dengan produksinya antara lain sengon, akasia, mahoni, jati,dll dengan produksi kayu bulat dan kayu bakar.

v. **Gunung dan Sungai**

Salah satu faktir penting yang mempengaruhi tingkat kesuburan tanah adalah banyaknya gunung berapi yang masih aktif serta aliran yang cukup besar. Gunung berapi dan sungai yang lebar berfungsi sebagai sarana penyebaran zat-zat hara yang terkandung dalam material hasil letusan gunung berapi. Kabupaten Trenggalek tidak mempunyai gunung berapi yang masih aktif, yang ada hanya gunung-gunung kecil yang tidak aktif dan lebih mirip perbukitan. Dari gunung-gunung kecil tersebut banyak terkandung bahan tambang misalnya marmer, manganm kaolin dan lain-lain. Sedangkan sungai di Kabupaten Trenggalek terdiri atas 28 sungai dengan panjang antara 2,00 Km hingga 41,50 Km. adapun sumber air yang tercatat sejumlah 361 mata air yang tersebar di masing-masing kecamatan dan sebagian besar sudah dimanfaatkan.

Peta Kabupaten Trenggalek



Gambar 4. Peta Kabupaten Trenggalek
Sumber : Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek

b) Makna Lambang Kabupaten Trenggalek



Gambar 5. Lambang Kabupaten Trenggalek
Sumber : Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek

Arti dan Makna Lambang Daerah :

i. Sudut Lima Perisai

Mengingatkan kita pada kelima unsur-unsur yang tercantum pada Pancasila, maksudnya rakyat Trenggalek menerima Pancasila sebagai Dasar Negara. Warna Dasar Hijau berarti ketentraman, maksudnya rakyat Trenggalek seperti yang dilambangkan ialah berada dalam ketentraman.

ii. Selendang Warna Dasar Merah, berhuruf Putih

Mengingatkan kita kepada sang Dwiwarna ialah keberanian yang berdasarkan kepada kesucian untuk mencapai apa yang termaksud dalam semboyan lambing Jwalita Praja Karana (ialah cemerlang karena rakyat).

iii. Padi dan Kapas

Yang berarti lambing kemakmuran sandang dan pangan maksudnya rakyat Trenggalek bercita-cita untuk tidak kurang sandang pangan.

iv. Lingkaran artinya Kebulatan

Warna merah artinya berani, Rantai artinya persatuan, Warna Putih artinya suci, Rantai dan Lingkaran maksudnya rakyat Trenggalek cinta kepada persatuan yang bulat/utuh.

v. Padi 17 Butir, Kapas 8 Buah, Rantai 45 Buah

Mengingatkan kepada hari lahirnya Negara Kesatuan Republik Indonesia 17 Agustus 1945.

vi. Kantil Tegak artinya Bangunan

Warna Hitam artinya kokoh / kuat, Warna putih artinya cinta, Tonjolan tiga adalah trilogy artinya rakyat Trenggalek tetap berpegang teguh kepada :

1. Pancasila
2. Undang-Undang Dasar 1945
3. Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat

vii. Bintang

Ialah lambang ketuhanan Yang Maha Esa, maksudnya rakyat Trenggalek mempunyai kepercayaan kuat kepada Agama yang berdasarkan

Ketuhanan Yang Maha Esa, berwarna kuning emas berarti kebesaran/keagungan Tuhan.

c) Pemerintahan Kabupaten Trenggalek

Pemerintahan Kabupaten Trenggalek dibawah kepemimpinan bupati Dr. Ir. H. Mulyadi, WR, MMT dan wakil bupati Kholiq SH, M.Si yang menjabat sejak 2010 hingga sekarang memiliki Visi dan misi Kabupaten Trenggalek adalah sebagai berikut:

1. Visi : “Perubahan Menuju Terwujudnya Masyarakat Trenggalek yang Sejahtera dan

Berakhlak”

2. Misi : “Pembangunan Pro Rakyat”

Yang dimaksud dengan Pembangunan Pro Rakyat adalah Pembangunan yang berpihak kepada kepentingan rakyat, dirancang dan dilaksanakan dengan melibatkan rakyat, dengan arah :

- i. Meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan kebutuhan dasar rakyat dan penanggulangan kemiskinan;
- ii. Meningkatkan kualitas pemerataan dan pertumbuhan ekonomi, serta pembanguan pedesaan, melalui penguatan perekonomian yang didukung pengembangan pertanian dan agroindustri/agrobisnis;
- iii. Pemberdayaan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM);
- iv. Peningkatan investasi dan ekspor nonmigas, serta penyediaan

infrastruktur yang memadai, dengan tetap memelihara kualitas dan fungsi lingkungan hidup, memantapkan harmoni social melalui peningkatan kesalehan social, penegakan serta penghormatan terhadap hokum dan hak asasi manusia, dengan didukung birokrasi yang reformatif dan pelayanan publik yang prima.

2. Gambaran Umum Tentang Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek

Berdasarkan peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) untuk melaksanakan fungsi Badan Pertanahan Nasional didaerah maka berdasarkan Keputusan Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 1989 dibentuklah kantor pertanahan ditingkat kota dan kabupaten. Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek adalah instansi vertikal Badan Pertanahan Nasional kota/kabupaten yang berada dibawah tanggung jawab kepada kepala kantor wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Timur. Dimana mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi BPN yang bersangkutan yang dipimpin oleh seorang kepala.

a) Visi-Misi Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek

Visi

Visi merupakan pandangan jauh ke depan, ke mana dan bagaimana instansi pemerintah harus dibawa dan berkarya agar konsisten dan dapat eksis, antisipatif inovatif serta produktif. Visi tidak lain adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan berisikan cita dan

citra yang ingin diwujudkan oleh Instansi Pemerintah. Dengan mengacu pada batasan tersebut, serta Visi Badan Pertanahan Nasional yaitu "Terselenggaranya Pengelolaan Pertanahan yang Mampu Mendorong Peran Serta Masyarakat dan Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi Berdasarkan Kebijakan Nasional di Bidang Pertanahan" maka Visi Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, adalah sebagai berikut :

“Terwujudnya Pengelolaan Pertanahan yang Transparan dengan Mengutamakan Pelayanan Prima untuk Mendorong Terciptanya Masyarakat yang Adil dan Sejahtera.”

Pernyataan Visi tersebut dilandasi pada nilai - nilai luhur yang ingin dicapai oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, yaitu :

1. Bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek merupakan penyelenggara pengelolaan pertanahan yang mampu mendorong peran serta masyarakat di bidang pertanahan.
2. Dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap meningkatnya pertumbuhan ekonomi baik secara mikro maupun makro menuju terciptanya masyarakat yang sejahtera.

Misi

Misi adalah pedoman yang wajib dipegang teguh oleh setiap aparat pemerintah dalam mewujudkan Visi. Misi berfungsi sebagai pemersatu gerak, langkah dan tindakan nyata bagi segenap komponen penyelenggara

pemerintahan tanpa mengabaikan mandat yang diberikannya, mengacu pada Badan Pertanahan Nasional, misi Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek adalah sebagai berikut :

1.Mengembangkan Administrasi Pertanahan untuk memberikan Pelayanan Prima.

2.Meningkatkan Pengelolaan Pertanahanmelalui Partisipasi Masyarakat.

Sukses pelaksanaan Kegiatan Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek sangat ditentukan oleh asumsi – asumsi serta sabta tertib pertanahan yang diterapkan , sebagai berikut :

Asumsi-asumsi tersebut terbagi menjadi 4 yaitu :

1.Kemauan, semangat kerja keras dan kebersamaan aparatur pemerintah,dunia usaha dengan dukungan dari seluruh komponen masyarakat.

2.Adanya kemampuan pembiayaan pembangunan yang rasional dan penggunaan sumber daya serta dukungan dari pusat.

3.Mantapnya kebijakan pemerintah di bidang pembangunan nasional.

4.Terpeliharanya kondisi keamanan dan ketertiban masyarakat yangkonduusif.

Sabta tertib pertanahan terbagi menjadi 7 yaitu :

1. Tertib Administrasi
2. Tertib Anggaran
3. Tertib Perlengkapan

4. Tertib Perkantoran
5. Tertib Kepegawaian
6. Tertib Disiplin Kerja
7. Tertib Moral

b) Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan, masalah personalia atau kepegawaian merupakan salah satu faktor penentu yang utama karena merekalah yang menjadi penentu, pelaksanaan dan pengendali setiap kegiatan dalam organisasi. Keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kinerja para pegawainya, sedangkan kinerja sendiri dapat dilihat dari segi kehandalan dan respon para pegawai. Kehandalan yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan cepat dan memuaskan, sedangkan respon pegawai yaitu menyangkut daya tanggap pegawai dalam mengetahui apa yang sebenarnya diinginkan oleh masyarakat.

Untuk memperlancar kegiatan organisasi dibutuhkan pegawai yang mendukung seluruh proses yang dilakukan organisasi, seperti juga pada Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek dalam menjalankan kegiatannya tidak terlepas dari peranan pegawainya yang tentu saja disesuaikan dengan latar belakang pendidikan maupun keahlian yang dimiliki oleh pegawai. Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur kunci dalam pelaksanaan

tugas-tugas di Kantor Pertanahan. Sesuai tugas pokok dan fungsi Kantor Pertanahan Kabupaten trenggalek yang merupakan ujung tombak untuk melaksanakan tugas-tugas Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia dalam rangka pelayanan bidang pertanahan, kompetensi dan kinerja para pegawai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan dibidang pertanahan. Oleh sebab itu , hal yang perlu diperhatikan adalah kuantitas dan kualitas yang dimiliki oleh personil atau pegawai dilingkungan internal Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek. Pada saat dilakukannya penelitian ini, Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek memiliki 72 orang pegawai, dengan rincian pegawai PNS berjumlah 45 orang dan untuk pegawai non PNS (kontrak maupun honorer) berjumlah 27 Orang. Jumlah pegawai PNS berdasarkan golongan dan jabatan serta pegawai non PNS dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

A. Pegawai PNS

1. Berdasarkan Golongan

Dari data terakhir yang peneliti peroleh dilapangan, jumlah pegawai PNS yang ada di kantor pertanahan berjumlah 45 orang. Jumlah pegawai PNS yang terbanyak berdasarkan golongan yaitu golongan III berjumlah 37 orang, golongan II 5 orang, golongan IV ada 2 orang dan golongan I ada 1 orang. Dilihat dari data diatas, pegawai PNS yang ada dikantor pertanahan Kabupaten Trenggalek dapat dikatakan mumpuni untuk

melaksanakan tugas-tugas yang ada di kantor pertanahan terkait pelayanan pertanahan.

Tabel 4. Pegawai PNS Berdasarkan Golongan

NO	Golongan	Jumlah (Orang)
1.	I	1 Orang
2.	II	5 Orang
3.	III	37 Orang
4.	IV	2 Orang
Jumlah		45 Orang

Sumber Data : Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, 2014

2. Berdasarkan Jabatan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat, jumlah pegawai PNS yang ada di kantor pertanahan berdasarkan jabatan ada 45 orang. Jumlah pegawai PNS yang terbanyak berdasarkan jabatan eselon yaitu jabatan fungsional berjumlah 24 orang, eselon V 14 orang, eselon IV ada 6 orang, eselon III ada 1 orang dan eselon I dan II kosong. Dilihat dari data diatas, pegawai PNS yang ada di kantor pertanahan Kabupaten Trenggalek dapat dikatakan mumpuni untuk melaksanakan tugas-tugas yang ada di kantor pertanahan terkait pelayanan pertanahan. Untuk lebih jelasnya, peneliti mengelompokkan daftar pegawai PNS berdasarkan jabatan dalam bentuk table yaitu bisa dilihat pada tabel 5 berikut ini :

Tabel 5. Pegawai PNS Berdasarkan Jabatan

NO	Jabatan	Jumlah (Orang)
1.	Eselon I	0 Orang
2.	Eselon II	0 Orang
3.	Eselon III	1 Orang
4.	Eselon IV	6 Orang
5.	Fungsional	24 Orang
6.	Eselon V	14 Orang
Jumlah		45 Orang

Sumber Data : Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, 2014

B. Pegawai Non PNS

Dari data terakhir yang peneliti peroleh dilapangan, jumlah pegawai non PNS atau tenaga pembantu (honorar) yang ada di kantor pertanahan Kabupaten Trenggalek berjumlah 27 orang. Klasifikasi pegawai non PNS tersebut yaitu satpam 2 orang, pengemudi (sopir) 1 orang, pramubhakti ada 22 orang dan petugas kebersihan ada 2 orang. Semua pegawai non PNS atau bisa dikatakan pegawai pembantu berfungsi untuk membantu tugas dari pegawai PNS dalam melaksanakan pelayanan pertanahan serta program yang dijalankan. Ada yang menjadi sekretaris kepala kantor, staf pejabat-pejabat kantor dan pengoperasian komputer.

Tabel 6. Pegawai Non PNS

NO	Jabatan	Jumlah (Orang)
1.	Satpam	2 Orang
2.	Pengemudi	1 Orang
3.	Pramubhakti	22 Orang
4.	Petugas kebersihan	2 Orang
Jumlah		27 Orang

Sumber Data : Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, 2014

Berikut adalah daftar nama-nama Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Honorer di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek :

Tabel 7. Daftar Pegawai Negeri Sipil Kantor Pertanahan Trenggalek
Per 1 Juli Tahun 2014

NO	Nama Pegawai	NIP	Pangkat/Golongan	Jabatan
1.	Drs. Boedi Hoetomo, B.Sc.MH	19580210 198503 1 001	IV/a Pembina	Kepala Kantor
2.	Iwi Pinartiwi, S.SiT	19690511 199303 2 004	III/d Penata Tingkat I	Kepala Sub Bagian Tata Usaha
3.	Ir. Yosep Agus Winarto. P	19670202 198903 1 002	III/d Penata Tingkat I	Kepala Seksi Survey Pengukuran dan Pemetaan
4.	Adi Siswanto, A.Ptnh	19620802 198503 1 006	III/d Penata Tingkat I	Kepala Seksi Penataan, Pengaturan Pertanahan
5.	Sapto Warsi, A.Ptnh	19641013 198603 1 002	III/d Penata Tingkat I	Kepala Seksi Pengendalian Pertanahan dan Pemberdayaan
6.	Setyo Dwi Handoko, A.Ptnh	19680501 198903 1 001	III/d Penata Tingkat I	Kepala Seksi Hak Tanah Dan Pendaftaran Tanah
7.	Chairus Salim Rahadian, B.A	19600421 198301 1 001	III/d Penata Tingkat I	Kepala Seksi Sengketa, Konflik dan Perkara
8.	Ahmad Junaedi, A.Ptnh	19590801 198407 1 001	III/d Penata Tingkat I	Kasubsi Perkara Pertanahan
9.	Joko Waluyo, A.Ptnh	19690519 198903 1 003	III/d Penata Tingkat I	Kasubsi Pengendalian Pertanahan
10.	Puguh Harjono, A.Ptnh	19680826 198903 1 001	III/d Penata Tingkat I	Kasubsi Sengketa dan Konflik
11.	Bambang Hartono,A.Ptnh	19690826 198903 1 002	III/d Penata Tingkat I	Kasubsi Pengukuran dan Pemetaan

12.	R. Ristanto Bagoes P, S.SiT	19601108 198503 1 004	III/d Penata Tingkat I	Kasubsi Pendaftaran Tanah
13.	Warlan, SH	19680912 198903 1 004	III/d Penata Tingkat I	Kasubsi Landreform dan Konsolidasi Tanah
14.	Pancar Silitonga, B.Sc	19700315 199404 1 007	III/b Penata Muda Tingkat I	Kasubsi Peralihan Hak, Pembebanan Hak dan PPAT
15.	Widodo, SH	19620604 198603 1 005	III/d Penata Tingkat I	Kasubsi Penetapan Hak
16.	Efi Kartikawati. S.SiT	19621122 198503 1 001	III/c Penata	Kaur Umum dan Kepegawaian
17.	Kustiyah, SH	19770525 199703 2 001	III/c Penata	Pengolahan Dta Permohonan Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah
18.	Sancoko, SH	19611007 198403 1 002	III/c Penata	Verifikator Berkas Permohonan Hak
19.	Rumanto, SH	19600811 198503 1 006	III/c Penata	Pengumpul Data Survei, Pengukuran
20.	Iswahyudi, SH	19590927 198603 1 007	III/c Penata	Pengadministrasian Umum
21.	Antonius Ch Wardiono	19640521 198603 1 002	III/b Penata Muda Tingkat I	Kasubsi Tematik dan Potensi Tanah
22.	Ganis Harsono	19641214 198603 1 002	III/b Penata Muda Tingkat I	Kasubsi Pemberdayaan Masyarakat
23.	Setya Adi	19610615 198603 1 008	III/b Penata Muda Tingkat I	Kasubsi Pengaturan Tanah Pemerintah
24.	Harmaji	19631012 198903 2 002	III/b Penata Muda Tingkat I	Kaur Perencanaan dan Keuangan
25.	Hilman	19630807 198903 1 004	III/b Penata Muda Tingkat I	Kasubsi Penatagunaan Tanah dan Kawasan Tertentu

26.	Sujaelani	19640303 198903 1 003	III/b Penata Muda Tingkat I	Pengadministrasian Umum
27.	Wagimin	19670315 198903 2 004	III/b Penata Muda Tingkat I	Pengolah Data Permohonan Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah
28.	Purnomo	19660310 198903 1 007	III/b Penata Muda Tingkat I	Pengadministrasian Umum
29.	Suparno	19660506 198903 1 008	III/b Penata Muda Tingkat I	Pengumpul Data Survei, Pengukuran dan Pemetaan
30.	Minatun	19690116 198903 1 002	III/b Penata Muda Tingkat I	Bendahara Penerimaan
31.	Sutikno	19670903 198903 1 003	III/b Penata Muda Tingkat I	Pengumpul Data Survei, Pengukuran dan Pemetaan
32.	Rini Handajani	19650709 198903 2 001	III/b Penata Muda Tingkat I	Pengolah Data Permohonan Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah
33.	Lilik Susrini	19590312 198303 2 004	III/b Penata Muda Tingkat I	Pengolah Data Permohonan Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah
34.	Ninik Supiani	19581129 198303 2 001	III/b Penata Muda Tingkat I	Pengolah Data Permohonan Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah
35.	Ma'rufin	19712018 199403 1 002	III/b Penata Muda Tingkat I	Pengumpul Data Survei, Pengukuran dan Pemetaan
36.	Reno Padmiati	19691001 199403 2 003	III/b Penata Muda Tingkat I	Pengadministrasian Umum
37.	Katimun	19600804 199103 1 001	III/a Penata Muda Tingkat	Verifikator Berkas Permohonan Hak
38.	Agosto Soares	19690601 199510 1 001	III/a Penata Muda Tingkat	Pengadministrasian Umum

39.	Ratnawaty, SE	19601112 198102 1 001	III/b Penata Muda Tingkat I	Pengadministrasian Keuangan
40.	Sumadji	19600325 199003 1 001	II/c Penata Muda	Pengolah Data Permohonan Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah
41.	Mudjaroh	19850404 200604 2 002	II/c Penata Muda	Pengadministrasian Umum
42.	Erna Deni Damayanti	19710221 200604 1 010	II/c Penata Muda	Bendahara Pengeluaran
43.	Endri Utomo	19620219 200604 1 005	II/c Penata Muda	Pengadministrasian Umum
44.	Hendik Riyanto	19870202 200912 2 003	II/a Pengatur Muda	Pengumpul Data Survei, Pengukuran dan Pemetaan
45.	Sunarto	19940222 201402 1 001	II/a Pengatur Muda	Pengadministrasian Umum

Sumber Data : Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, 2014

Tabel 8. Daftar Pegawai Honoror di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek 2014

NO	NAMA	Pendidikan Terakhir
1.	Roni Dwi Wantoro	SMA
2.	Sumadi	SD
3.	Erny Hemawati	S-1
4.	Yuni Nursiyam	SMA
5.	Sri Iryati	SMA
6.	Irwan Sofni	SMA
7.	Imra' Atun Imamah	D-1
8.	Andhi Hermawanto	D-1
9.	Sandono Kr	SMA

10.	Edi Santoso	STM
11.	Catur Wicaksono	SMA
12.	Novi Setiyorini	SMA
13.	Dwi Irawati	D-3
14.	Happy Wijanarko	SMA
15.	Rahma Ika Kusumaningrum	D-1
16.	Dian Primadani	D-1
17.	Desi Prametisari	SMA
18.	Nurhidayati	SMA
19.	Endra Dwi Sugiarto	D-1
20.	Santi Putut Wulandari	SMA
21.	Samsul Nurhuda	SMA
22.	Evi Hardika Ratnasari	SMA
23.	Muslimin	SMP
24.	Wahyu Deasy Ekakisty	D-1
25.	Faris Wibisono	SMA
26.	Iron	SMA
27.	Agung Priyo Santoso	SMA

Sumber Data : Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, 2014

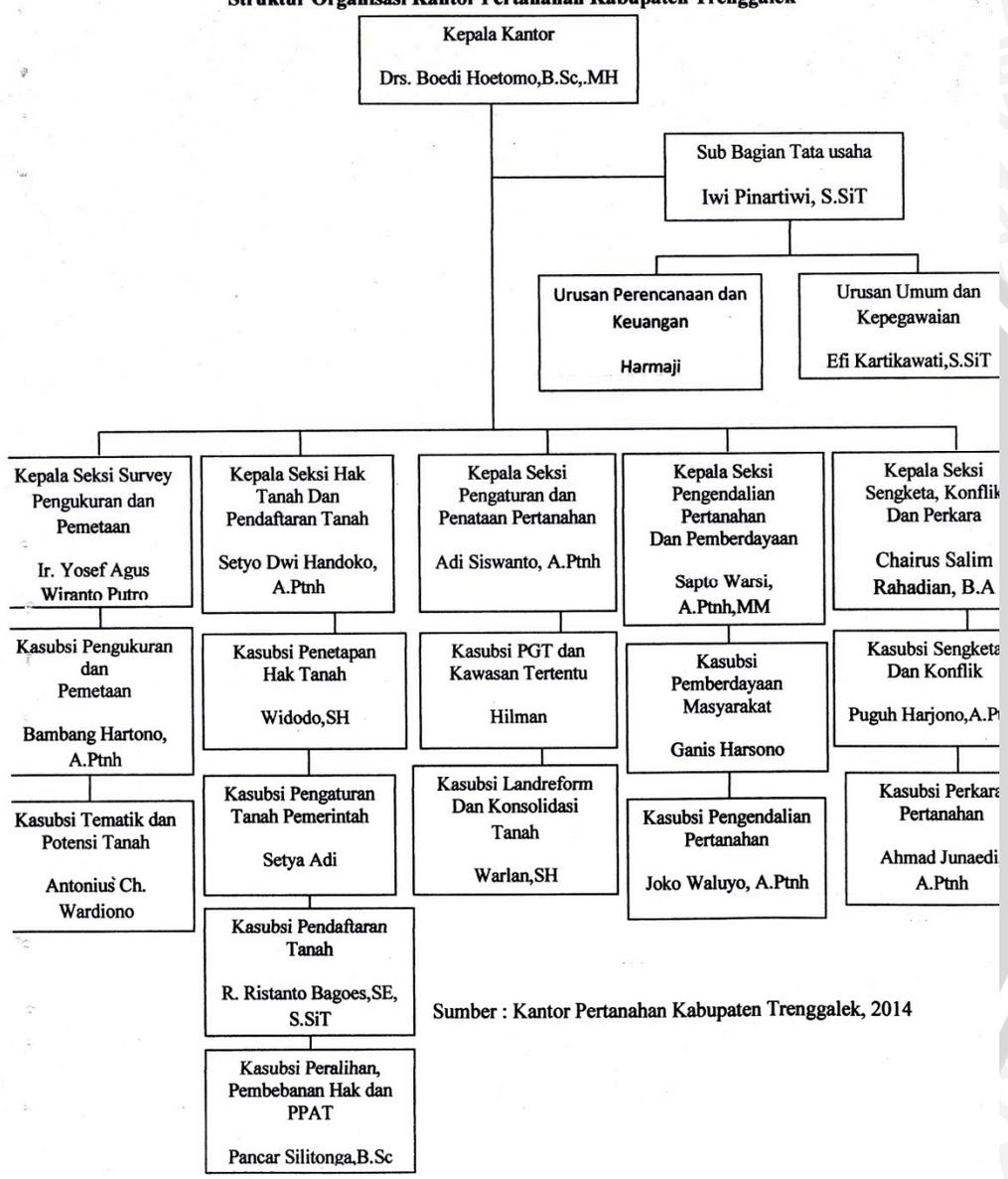
c) Struktur Organisasi

Sesuai dengan Perkabtan No. 4 Tahun 2006 maka dirancang struktur organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek yang dipimpin oleh seorang kepala kantor yang bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Kepala Kantor Pertanahan, membawahi:

1. Kepala sub bagian tata usaha, membawahi :

- Kepala urusan umum dan kepegawaian
- Kepala urusan perencanaan dan keuangan
- 2. Kepala seksi survei, pengukuran, pemetaan membawahi :
 - Kepala sub seksi pengukuran dan pemetaan
 - Kepala sub seksi tematik dan potensi tanah
- 3. Kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah, membawahi :
 - Kepala sub seksi penetapan hak tanah
 - Kepala sub seksi pengaturan tanah pemerintah
 - Kepala sub seksi pendaftaran tanah
 - Kepala sub seksi peralihan, pembebanan hak dan PPAT
- 4. Kepala seksi pengaturan dan penataan pertanahan, membawahi :
 - Kepala sub seksi penatagunaan tanah dan kawasan tertentu
 - Kepala sub seksi landreform dan konsolidasi tanah
- 5. Kepala seksi pengendalian dan pemberdayaan, membawahi :
 - Kepala sub seksi pengendalian pertanahan
 - Kepala sub seksi pemberdayaan masyarakat
- 6. Kepala seksi sengketa, konflik dan perkara, membawahi :
 - Kepala sub seksi sengketa dan konflik pertanahan
 - Kepala sub seksi perkara pertanahan

Gambar 7
Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek



Sumber : Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, 2014

3. Gambaran Umum Tentang LARASITA Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek

a) Pengertian LARASITA

Sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 18 Tahun 2009 tentang Layanan Rakyat Sertifikasi Tanah (LARASITA) Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, dalam pasal 1 dinyatakan bahwa dalam rangka mendekatkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) kepada masyarakat dikembangkan pola pengelolaan pertanahan yang disebut dengan LARASITA. LARASITA merupakan kebijakan inovatif yang beranjak dari pemenuhan rasa keadilan yang diperlukan, diharapkan, dan dipikirkan masyarakat.

LARASITA memberikan Pola Pelayanan Pertanahan yang secara aktif dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) bagi masyarakat dalam pengurusan pertanahan untuk memberikan keadilan bagi masyarakat, mempercepat proses, meningkatkan cakupan wilayah dan untuk menjamin pengurusan pertanahan tanpa perantara dengan cara mendekatkan pelayanan BPN RI secara langsung kepada masyarakat melalui Kantor Pertanahan Bergerak (mobile office).

Program ini merupakan perpaduan dari aplikasi teknologi informasi dengan pemberian pelayanan pertanahan dalam bentuk pelayanan bergerak yang diharapkan dapat mampu meminimalisir persoalan tanah dan memberikan

kemudahan serta akses yang cepat dan murah dalam mewujudkan kepastian hukum. LARASITA ini ditujukan untuk menembus daerah-daerah yang sulit dijangkau. Hal ini bertujuan agar masyarakat di daerah pelosok dapat dengan mudah mendapatkan layanan pertanahan tanpa harus kesulitan dalam menempuh jarak dan mengeluarkan biaya transportasi yang cukup besar. Jadi, saatnyalah program LARASITA ini bekerja dalam membantu dan melayani masyarakat sesuai dengan tugas yang harus dilaksanakan, karena di Trenggalek menurut daftar total tanah pemajakan sebanyak 409.573 bidang dan baru terdaftar untuk sertifikat 157.731 bidang atau 38,75%. Sisanya 251.842 bidang (61,25%) dalam waktu satu tahun bisa menyelesaikan seandainya 10.000 bidang, maka sisanya yang 251.842 bidang akan terselesaikan dalam waktu seperempat abad atau sekitar 25 tahun. Maka dari itu perlu kerja keras agar semua bisa terlaksana lebih awal.

b) Dasar Hukum LARASITA

Dasar hukum dari kegiatan operasional Layanan Rakyat Sertifikat Tanah (LARASITA) adalah sebagai berikut :

- a. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah,
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional,
- c. Peraturan Menteri Negara Agraria / Kepala BPN Nomor 3 Tahun 1997 tentang Pelaksanaan Pendaftaran Tanah,

- d. Instruksi Menteri Negara Agraria / Kepala BPN Nomor 3 tahun 1998 tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan,
- e. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional RI Nomor 18 tahun 2009 tentang LARASITA Badan Pertanahan Nasional RI,
- f. Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional RI Nomor 24 tahun 2008 tentang Pembentukan Tim Kegiatan Larasita,
- g. Keputusan Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Tanah

c) Pelaksana LARASITA

Untuk mengendalikan pelaksanaan LARASITA di wilayah kerja Kantor Wilayah BPN, dibentuk Tim Kendali Pelaksanaan LARASITA dengan Keputusan Kepala Kantor Wilayah BPN, dengan susunan keanggotaan dan tugas sebagai berikut:

- 1) Keanggotaan Tim Kendali Pelaksanaan LARASITA paling banyak 7 (tujuh) orang, dengan susunan sebagai berikut:
 - a. Ketua, pejabat setingkat eselon III
 - b. Anggota, minimal eselon IV.
- 2) Tugas Tim Kendali Pelaksanaan LARASITA adalah
 - a. melakukan pengawasan dan pengendalian pelaksanaan LARASITA di wilayah kerjanya

b. melaporkan secara periodik pelaksanaan LARASITA kepada Tim Pembina LARASITA.

Selain itu, pelaksanaan LARASITA dilakukan oleh Tim LARASITA yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Pertanahan, sebagai berikut:

1) Keanggotaan terdiri paling sedikit 5 (lima) orang dengan susunan sebagai berikut:

a. Koordinator, dengan persyaratan paling rendah pejabat eselon IV

b. Petugas Pelaksana, paling sedikit 4 (empat) orang, dengan persyaratan paling tinggi pejabat eselon IV atau staf yang menurut penilaian dianggap cakap dan mampu untuk melaksanakan LARASITA.

2) Penunjukan keanggotaan Tim LARASITA dilakukan bergantian sesuai dengan kebutuhan dan/atau beban kerja pada Kantor Pertanahan.

3) Dalam hal tertentu, Koordinator tidak harus turun ke lapangan setelah mendapat izin dari Kepala Kantor Pertanahan.

4) Petugas LARASITA melaksanakan tugas sesuai dengan perencanaan, jadwal dan tugas yang diberikan oleh Kepala Kantor Pertanahan.

5) Apabila diperlukan, Kepala Kantor Pertanahan dapat mengajukan permohonan bantuan tenaga pelaksana LARASITA kepada Kepala Kantor Wilayah BPN.

Berikut adalah Struktur Tim LARASITA pada Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek:

Dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas LARASITA, Kepala Kantor Pertanahan dapat mendelegasikan kewenangan tertentu kepada Koordinator Tim LARASITA. Kewenangan yang akan didelegasikan tersebut ditetapkan dengan Keputusan Kepala Kantor Wilayah BPN setelah mempertimbangkan usulan dari Kepala Kantor Pertanahan, sarana dan prasarana atau kesiapan LARASITA pada kantor pertanahan yang bersangkutan.

d) Sarana dan Prasarana Pendukung LARASITA

a. Sarana

Sarana adalah sesuatu media yang dapat dipergunakan untuk mencapai suatu tujuan. LARASITA adalah model sistem pelayanan bergerak, dimana petugas mendatangi masyarakat, maka sarana yang berupa kendaraan bermotor sangatlah diperlukan. Oleh karena itulah, untuk menjalankan Perkaban No 18 Tahun 2009, Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek menggunakan sarana berupa kendaraan roda 4 (mobil) yang berfungsi sebagai *mobile front office*.

Hal ini diungkapkan oleh Bapak Sapto Warsi selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek:

“ dalam menunjang kinerja dari pelaksanaan LARASITA, Kantor Pertanahan diberikan 1 unit mobil LARASITA dan 4 unit sepeda motor.” (wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, tanggal 01 September 2014, Jam 10.30 WIB)



Gambar 7. Mobil Operasional LARASITA Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek
Sumber Data : Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, 2014

Mobil LARASITA merupakan duplikasi dari Kantor Pertanahan yang menjelma dalam bentuk mobil keliling dengan akses dan gerak cepat mengunjungi dan melayani sertifikasi pertanahan dari masyarakat. Melalui kantor bergerak ini, masyarakat tidak perlu repot datang ke Kantor Pertanahan karena Mobil LARASITA yang akan datang ke daerah-daerah yang tidak terjangkau. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bapak Sapto Warsi selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek :

“LARASITA ini sebenarnya sama dengan kantor berjalan. Artinya pelayanan yang diberikan ke warga tetap sama dengan kantor BPN. Hanya saja, program LARASITA ini lebih menekankan pada sistem 'menjemput bola' ke warga. Apalagi masyarakat yang tinggal jauh, tidak

terjangkau ke kantor maka dapat melakukan pengurusan di Larasita ini.” (wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, tanggal 01 September 2014, Jam 10.30 WIB)

b. Prasarana

Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat menunjang terlaksananya suatu kegiatan. Dalam menunjang pelaksanaan LARASITA, prasarana yang dimaksud adalah teknologi informasi. Adanya teknologi yang memadai, yang dapat memberikan informasi secara lengkap, cepat dan akurat merupakan faktor penting untuk kelancaran program tersebut.

Teknologi informasi akan memberikan data yang akurat sehingga kesalahan data dapat dihindari dan kepastian hukum akan tercapai. Sistem komputerisasi yang canggih dan siap *online* setiap saat sangat mendukung percepatan proses pelayanan sertifikasi tanah melalui LARASITA ini. LARASITA memberikann layanan sistem *front office mobile* secara *online* yang tersambung dengan kantor pertanahan setempat. Setiap unit mobil di lengkapi dengan peralatan Teknologi Informasidan Komunikasi yang meliputi *Laptop mobile*, printer, perangkat teknologi wireless komunikasi sistem *mobile* (bergerak). Perangkat tersebut menjadi fasilitas utama bagi petugas untuk meng-*entry* data, melayani pendaftaran yang dapat diakses langsung ke Kantor Pertanahan.

Selain itu, Mobil LARASITA dilengkapi dengan GPS dan dipantau langsung oleh BPN Pusat dan Lembaga Keprsidenan. Dengan memanfaatkan fasilitas internet (VPN), apa yang terjadi dan diproses LARASITA akan

terekam dan tersambung langsung ke kantor pertanahan. Seluruh tahapan mulai pendaftaran, *entry* data dan pemrosesan langsung terekam di Kantor Pertanahan. Data dan berkas yang terjadi dalam proses layanan dari mobil langsung terdata di Kantor Pertanahan setempat.

Namun, adanya keterbatasan IT, dimana alatnya bekerja dengan sistem horizontal bukan longitudinal mengakibatkan kinerja LARASITA sedikit terhambat. Kondisi ini membuat Kantor Pertanahan menerapkan sistem loket berjalan dan melepas semua alat-alat yang ada di Mobil LARASITA dan membawanya ke kantor untuk meng-*input* data. Selain itu pula, menara yang ada di kantor Pertanahan Trenggalek yang berfungsi untuk menghubungkan Kantor Pertanahan dengan Mobil LARASITA mengalami kerusakan akibat puting peliung.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan maka penulis dapat menggambarkan bahwa sarana LARASITA yaitu mobil dan motor, dalam kondisi yang baik. Mobil dan motor LARASITA sebagai alat transportasi dalam bidang pelayanan pertanahan dan sosialisasi peraturan pertanahan kepada masyarakat-masyarakat yang berada di daerah-daerah terpencil dan masyarakat yang memiliki pemahaman yang minim terkait sertifikasi tanah.

Dalam memberikan layanan pertanahan, prasarana LARASITA memiliki kekurangan dan keterbatasan yaitu sistem kerja teknologinya bersifat horizontal bukan longitudinal. Hal ini telah mampu disiasati oleh

Kantor Pertanahan dengan melakukan model pelayanan loket berjalan. Dalam artian, berkas masyarakat yang telah diambil di lapangan akan dibawa ke Kantor Pertanahan untuk kemudian di input terlebih dahulu setelah selesai di input pihak Kantor Pertanahan datang kembali ke lapangan untuk membagikan berkas tersebut kembali.

Namun, tak dapat dipungkiri keterbatasan prasarana sebagai penunjang kerja LARASITA dapat berdampak pada terhambatnya mekanisme pelayanan pertanahan. Kondisi ini tentu mengakibatkan kerja dari mobil LARASITA berjalan kurang efektif. Sebagaimana kita ketahui, ketersediaan prasarana dalam mobil LARASITA bertujuan untuk mempercepat dan memudahkan proses layanan pertanahan.

Seiring adanya perawatan sarana dan prasarana yang baik dalam LARASITA, maka akan menunjang kinerja dari pegawai Kantor Pertanahan dalam memberikan pelayanannya. Yang paling utama dan perlu dijaga keadaannya yaitu Mobil LARASITA dan Motor LARASITA karena sarana inilah yang paling utama mengakses daerah-daerah terpencil sehingga program ini bisa tetap berjalan. Tetapi tidak mengucilkan sarana dan prasarana yang lain, karena yang lainnya juga penting dalam proses pelaksanaan program LARASITA ini. Berikut adalah sarana dan prasarana LARASITA yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek :

Tabel 9. Sarana dan Prasarana LARASITA pada Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek :

NO	NAMA	JUMLAH	KONDISI
1.	Mobil LARASITA	1	Baik
2.	Motor LARASITA	4	Baik
3.	Printer LARASITA	1	Baik
4.	Laptor LARASITA	2	Baik
5.	Brankas LARASITA	1	Baik
5.	Kursi LARASITA	3	Baik
6.	Microfon LARASITA	1	Baik
7.	Blanko LARASITA	50	Baik dan Ada

Sumber Data : Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, 2014

e) Tujuan dan Manfaat LARASITA

LARASITA menjalankan tugas pokok dan fungsi yang ada pada Kantor Pertanahan melalui mekanisme pelayanan pertanahan bergerak. Pelaksanaan tugas pokok dan fungsi tersebut memerlukan pendelegasian kewenangan guna kelancaran pelaksanaan di lapangan. Dengan demikian LARASITA merupakan pemberian pelayanan pertanahan yang bertujuan untuk :

- a. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap Badan Pertanahan Nasional,

- b. Mendekatkan pelayanan pertanahan kepada masyarakat terutama yang secara geografis mempunyai kendala untuk mendatangi Kantor Pertanahan,
- c. Meminimalkan bias informasi pertanahan di masyarakat,
- d. Meminimalisir adanya percaloan tanah karena masyarakat langsung dilayani oleh Petugas BPN,
- e. Mencapai target sertifikasi bidang tanah nasional,
- f. Mengurangi terjadinya konflik pertanahan.

Adapun manfaat dari adanya Program LARASITA adalah :

- a. Masyarakat secara langsung menikmati pelayanan yang terukur, jelas, terang, dan mudah,
- b. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja birokrasi, khususnya BPN RI,
- c. Mewujudkan komitmen pemerintah dalam mewujudkan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik, mudah, dan terjangkau,
- d. Memfasilitasi penyelesaian atas tanah-tanah yang bermasalah yang mungkin diselesaikan di lapangan,
- e. Menyambungkan program BPN RI dengan aspirasi yang berkembang di masyarakat.
- f. Memotong mata rantai pengurusan sertipikat tanah dan meminimalisir biaya pengurusannya,
- h. Meningkatkan nilai manfaat birokrasi kepada masyarakat,

i. Sebagai karya inovatif dalam pelayanan publik yang bisa mendorong kreativitas pelayanan oleh aparatur negara kepada rakyat.

Dengan adanya tujuan dan manfaat dari Program LARASITA ini diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dengan meminimalisir beban biaya yang tinggi dan tepat sasaran sehingga dapat meningkatkan kepuasan dari masyarakat terhadap Kantor Pertanahan.

f) Jenis Pelayanan LARASITA

Beberapa kegiatan pelayanan pertanahan yang dapat dilayani oleh LARASITA meliputi kegiatan pendaftaran tanah pertama kali dan kegiatan pemeliharaan data pendaftaran tanah antara lain sebagai berikut :

- a. pendaftaran tanah pertama kali yang merupakan proses konversi (baik pengakuan maupun penegasan hak) secara sporadik,
- b. pengecekan sertifikat,
- c. roya,
- d. pemecahan sertifikat,
- e. pemisahan sertifikat,
- f. penggabungan sertifikat
- g. pengembalian batas,
- h. pengukuran dan pemetaan bidang tanah,
- i. pengukuran ulang dan pemetaan bidang tanah,
- j. peralihan hak – hibah
- k. peralihan hak – jual beli

- l. peralihan hak – pembagian hak bersama,
- m. peralihan hak – pewarisan
- n. peralihan hak – tukar menukar
- o. peningkatan hak dari Hak Guna Bangunan menjadi Hak Milik

Dari berbagai jenis pelayanan LARASITA diatas diketahui bahwa sebagian besar telah dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek dalam memberikan dan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Sehingga mempermudah masyarakat terpencil ataupun masyarakat yang jauh dari tempat Kantor Pertanahan mendapatkan akses yang mudah dan menikmati dalam menerima kegiatan yang dilakukan dari pelayanan LARASITA. Namun hanya ada beberapa pelayanan saja yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek yaitu pendaftaran tanah pertama kali, roya, pemecahan sertifikat, pengecekan sertifikat, pengukuran dan pemetaan bidang tanah

g) Kewenangan Dalam Pemberian Keputusan Pemberian Hak Atas Tanah

Dalam rangka mewujudkan pelayanan dan reformasi birokrasi, diperlukan peningkatan pelayanan dan pelaksanaan program-program pemerintah di bidang pertanahan, serta untuk mewujudkan peningkatan pelayanan sebagaimana dimaksud diperlukan pelimpahan kewenangan yang lebih luas kepada Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kepala kantor Pertanahan mengenai pemberian hak atas tanah dan kegiatan

pendaftaran tanah yang selanjutnya ditetapkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Kewenangan Pemberian Hak Atas Tanah dan Kegiatan Pendaftaran Tanah. Sesuai dengan ketentuan umum pada pasal 1 ayat 1 bahwa Hak Atas Tanah ini terdiri dari Hak Milik, Hak Guna Bangunan, Hak Guna Usaha, dan Hak Pakai.

Berdasarkan ketentuan tersebut di atas kewenangan pemberian hak atas tanah dilimpahkan kepada Menteri Negara Agraria / Kepala Badan Pertanahan Nasional, Kepala Kanwil BPN Provinsi dan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten / Kota sesuai dengan jenis hak dan luas tanahnya. Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten / kota mempunyai kewenangan untuk memberikan hak-hak atas tanah sebagai berikut :

- a. Hak milik atas tanah pertanian yang luasnya tidak lebih dari 2 (dua) hektar, atas tanah nonpertanian yang luasnya tidak lebih dari 2.000 m² kecuali atas tanah bekas HGU, pemberian hak milik dalam rangka pelaksanaan program transmigrasi, redistribusi tanah, konsolidasi tanah dan pendaftaran tanah secara massal.
- b. Hak guna bangunan atas tanah yang luasnya tidak lebih dari 2.000 m² (dua ribu meter persegi) dan atas tanah hak pengelolaan.
- c. Hak pakai atas tanah pertanian yang luasnya tidak lebih dari 2 ha (dua hektar), atas tanah nonpertanian yang luasnya tidak lebih dari 2.000 m² (dua ribu meter persegi) kecuali atas tanah bekas hak guna usaha, atas tanah hak pengelolaan.

Kepala Kantor Wilayah BPN Provinsi mempunyai kewenangan untuk memberikan hak-hak atas tanah sebagai berikut :

- a. Hak milik atas tanah pertanian yang luasnya lebih dari 2 ha (dua hektar), atas tanah nonpertanian yang luasnya tidak lebih dari 5.000 m² (lima ribu meter persegi)

- b. Hak guna usaha atas tanah yang luasnya tidak lebih dari 200 ha (dua ratus hektar)
- c. Hak guna bangunan atas tanah yang luasnya tidak lebih dari 150.000 m² (seratus lima puluh ribu meter persegi).
- d. Hak pakai atas tanah nonpertanian yang luasnya tidak lebih dari 2 ha (dua hektar) atas tanah nonpertanian yang luasnya tidak lebih dari 150.000 m² (seratus lima puluh ribu meter persegi).

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Pelaksanaan Inovasi Program Pelayanan Sertifikat Tanah melalui Layanan Rakyat Sertifikasi Tanah (LARASITA) di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek.

a. Program Inovasi

1) Inovasi Metode Pelayanan LARASITA

Berbagai permasalahan yang dimiliki oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI) mengharuskan pemerintah melakukan upaya untuk mengurangi permasalahan yang ada yaitu dengan melakukan inovasi – inovasi atau terobosan baru. Salah satunya dengan inovasi program pelayanan sertifikat tanah masyarakat melalui Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA). LARASITA dibuat oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI) yang kemudian dilaksanakan oleh seluruh Kantor Pertanahan di Indonesia. Hal ini sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2009, bahwa LARASITA bertujuan untuk memenuhi harapan masyarakat dimana masyarakat akan mendapatkan layanan pertanahan yang lebih mudah dan cepat seperti

mendapatkan layanan dan informasi pertanahan, mengurangi beban biaya transportasi masyarakat saat mendaftar dan mengambil sertifikat, menghilangkan campur tangan pihak ketiga yang berkaitan dengan pertanahan yang disinyalir sebagai salah satu bagian yang turut merusak citra Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) dan memberikan kepastian pelayanan pertanahan yang bertanggung jawab.

Namun seringkali dalam proses pelayanan sertifikat tanah yang dikeluarkan oleh badan terkait memiliki kendala pada proses administrasi dan prosedur pelayanan yang memakan waktu cukup lama. Dengan dikeluarkannya kebijakan LARASITA maka diharapkan pengelolaan pertanahan dikembangkan menjadi lebih aktif untuk memberikan jaminan bagi masyarakat dalam pengurusan tanah. LARASITA merupakan hal baru ataupun cara baru Kantor Pertanahan dalam memberikan pelayanan terkait dengan pelayanan sertifikat tanah kepada masyarakat. Pelaksanaan LARASITA dapat dikatakan sebagai tahap penentu dalam keberhasilan kebijakan yang diambil oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak SaptoWarsi selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat, bahwa :

“LARASITA ini merupakan ide atau gagasan dari Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia yaitu Bapak Joyo Winoto, P.h.D. yang melatarbelakangi bagaimana untuk mengembangkan layanan kepada masyarakat, khususnya masyarakat pedesaan atau masyarakat yang jauh dari jangkauan Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek. Karena Kantor

Pertanahan hanya ada satu di Kabupaten/Kota sedangkan kecamatan kita banyak dan jauh dari jangkauan.” (wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, tanggal 01 September 2014, Jam 10.30 WIB).

Dengan pelaksanaan LARASITA yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek serta mengacu peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) Nomor 18 Tahun 2009 tentang LARASITA merupakan inovasi baru yang benar-benar bisa dirasakan oleh masyarakat. LARASITA bisa dikatakan sebagai kantor layanan pertanahan bergerak (*mobile front office*). Karena LARASITA pada intinya memberikan pelayanan sesuai dengan wujud asli proses pelayanan seperti yang ada di kantor. Hanya saja perbedaan LARASITA ini tidak beroperasi atau jalan setiap hari, karena implementasi LARASITA dilaksanakan sesuai jadwal yang ada. LARASITA ini memberikan pelayanan terhadap masyarakat terkait pelayanan di bidang pertanahan. Hal ini yang benar-benar dipegang teguh oleh Kantor Pertanahan agar pelayanan yang diterima masyarakat dapat berjalan baik dan dirasakan oleh seluruh masyarakat.

Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) semasa masih dipimpin Djoyo Winoto Ph.D juga telah menetapkan 11 (sebelas) agenda yang menjadi panduan pelaksana tugas dan prioritas guna proses pelayanan sertifikasi tanah bagi masyarakat. Agenda-agenda ini merupakan bagian dari inovasi LARASITA yang telah ditetapkan oleh Badan Pertanahan Nasional

Republik Indonesia (BPN-RI). Hal ini seperti dikemukakan oleh Bapak Sapto Warsi selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat, bahwa

“Kepala BPN telah menetapkan sebelas agenda prioritas, yang diantaranya adalah *trust building image building* yang memiliki tujuan untuk membangun *public trust* yang merupakan salah satu agenda prioritas BPN-RI dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu dengan adanya inovasi ini juga untuk membangun *good governance*, khususnya akuntabilitas dan transparansi dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta adanya dukungan dari pemerintah dan DPR RI dalam keputusan LARASITA ini.” (wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, tanggal 01 September 2014, Jam 10.30 WIB).

Dengan 11 agenda prioritas yang dicanangkan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) dalam pelaksanaan inovasi pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA diharapkan menjadi jendela masyarakat untuk mengurus sertifikat tanahnya sendiri tanpa melalui pihak ketiga ataupun calo. Selain itu dengan pelaksanaan inovasi pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA ini, memiliki tujuan untuk membangun *public trust* yang merupakan salah satu cara atau agenda untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. LARASITA diharapkan dapat menciptakan perubahan dalam hal *good governance* dan juga perubahan paradigma masyarakat tentang pembuatan sertifikasi tanah yang tadinya tidak transparan menjadi transparan dan akuntabel.

Pelaksanaan inovasi pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA dalam meningkatkan pelayanan, dapat dilihat dalam hal transparansi dan akuntabilitas. Jadi transparansi dan akuntabilitas yang dimaksud yaitu

masyarakat mengajukan permohonan LARASITA, tidak bisa langsung dilayani pada saat itu, karena sebelum pelaksanaan LARASITA diperlukan sebuah penyuluhan ataupun sosialisasi dari pihak BPN guna memberiarahan terkait persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat. Setelah semua berkas terlengkapi dan sesuai maka LARASITA dapat dijadwalkan dan dilaksanakan.



Gambar 8. Proses Pelayanan Sertifikasi Tanah Melalui LARASITA
Sumber Data : Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, 2014

Selain inovasi metode LARASITA, LARASITA juga memiliki fungsi yang cukup sentral dan perlu dilaksanakan. Karena memang LARASITA ini merupakan inovasi baru sehingga memang memiliki fungsi yang selama ini

kurang mendapat perhatian dari Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) sendiri. Untuk itu Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) mengeluarkan inovasi baru dalam layanannya meningkatkan pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA. Fungsi dari LARASITA sangat banyak, salah satunya mampu menjangkau masyarakat yang tidak terjangkau, karena LARASITA menggunakan mobil dalam operasional pelaksanaannya, selain itu juga untuk *mobile front office* atau kegiatan kantor yang berjalan atau bergerak. Hal ini seperti dikemukakan oleh Bapak Sapto Warsi selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat, bahwa :

“Salah satu tujuannya dari LARASITA untuk *mobile office*, jadi kantor yang berjalan ataupun kantor yang bergerak. Kemudian juga sebagai penyuluhan atau sosialisasi kegiatan pertanahan semisal memberikan penyuluhan atau sosialisasi dalam rangka pembuatan ataupun pelayanan sertifikat tanah pertama kali.” (wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, tanggal 01 September 2014, Jam 10.30 WIB).

Selain memiliki banyak fungsi dan tujuan, LARASITA merupakan salah satu potret inovasi dari sistem pelayanan pertanahan yang berada di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek. LARASITA juga melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku pada Kantor Pertanahan. Sehingga sampai saat ini LARASITA masih menjadi salah satu inovasi unggulan yang di kedepankan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) selaku pembuat kebijakan guna mendekatkan dan meningkatkan pelayanan pertanahan secara transparan dan akuntabel dimasyarakat.

2) Inovasi Layanan Jemput Bola

Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) melalui Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek sebagai Kantor pelaksana terus berupaya meningkatkan tingkat sertifikasi tanah di Indonesia khususnya di Kabupaten Trenggalek sendiri, termasuk dengan Layanan Rakyat untuk Sertifikat Tanah (LARASITA). Satu bentuk inovasi layanan sebagai pengembangan lebih lanjut dari komputerisasi layanan pertanahan adalah Layanan Jemput Bola pada LARASITA. LARASITA merupakan layanan pertanahan bergerak yang bersifat pro aktif dengan menghadirkan petugas Kantor Pertanahan ke tengah-tengah masyarakat. Kehadiran LARASITA sebagai layanan jemput bola dilandasi keinginan pemenuhan rasa keadilan yang diperlukan, diharapkan dan dipikirkan oleh masyarakat, serta adanya kesadaran bahwa tugas-tugas berat itu tidak akan bisa diselesaikan hanya dari balik meja kantor tanpa membuka diri terhadap interaksi masyarakat yang kesejahteraannya menjadi tujuan utama pengelolaan pertanahan.

Inovasi proses layanan menurut Muluk (2008:45) yaitu inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Inovasi proses layanan merupakan proses pelayanan sertifikasi tanah melalui LARASITA dengan model pelayanan jemput bola. Melalui layanan jemput bola LARASITA, kami sebagai pelaksana yang ada di

Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek berharap bisa menyentuh langsung masyarakat tidak hanya dengan regulasi, tetapi benar-benar bersentuhan secara fisik untuk kemudian secara psikis bisa mengerti tentang apa yang dibutuhkan, dipikirkan dan dirasakan rakyat. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Bapak Sapto Warsi selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat, bahwa :

“Dengan LARASITA, jajaran pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek akan mendatangi tempat tinggal masyarakat yang ada di desa maupun tempat-tempat yang jauh dari kantor pertanahan, untuk layanan pertanahan termasuk pembuatan sertifikat. Artinya masyarakat yang tempat tinggalnya jauh serta berada pada daerah yang terpencil di Kabupaten Trenggalek tidak usah repot-repot datang langsung ke Kantor pertanahan dalam hal pembuatan sertifikat tanah karena pihak dari kantor akan langsung datang ke daerah mereka sesuai dengan jadwal LARASITA yang sudah terjadwal ataupun dengan alternative lain misalnya dengan pelayanan dengan sms.” (wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, tanggal 01 September 2014, Jam 10.30 WIB).

Jarak geografis juga menjadi kendala, kesulitan transportasi menuju Kantor Pertanahan seringkali mampu menggagalkan niat seseorang untuk mendapatkan layanan pertanahan. Seperti diketahui, tingkat kepemilikan mobil atau motor pribadi pada masyarakat yang tinggal di pedesaan relatif rendah ditambah juga dengan sangat minimnya transportasi umum yang cukup nyaman bagi seseorang untuk bepergian dengan membawa dokumen-dokumen penting tentang kepemilikan tanahnya. Hal inilah yang menjadi faktor utama rendahnya intensitas arus informasi yang benar kepada masyarakat pedesaan, yang pada akumulasinya menghentikan arus komunikasi antara Kantor Pertanahan dan

masyarakat. Tepat pada titik permasalahan itu pula, maka LARASITA diajukan sebagai solusi untuk membangun dan meningkatkan pelayanan dalam bidang pertanahan khususnya pelayanan sertifikasi tanah. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Bapak Sapto Warsi selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat, bahwa :

“Seringkali jarak tempuh yang terlalu jauh memang menjadi hambatan bagi masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari Kantor Pertanahan dalam membuat sertifikat tanah. Selain itu disebabkan juga karena minimnya transportasi yang digunakan untuk datang ke Kantor Pertanahan seperti tidak tersedianya angkutan umum yang mampu menjangkau daerah kota, tidak mempunyai kendaraan pribadi serta keadaan jalan yang tidak begitu baik. Sehingga di Kabupaten Trenggalek sendiri masyarakat yang berada di daerah terpencil tidak pernah memperdulikan ataupun sangat minim sekali minat mereka dalam hal mensertifikat tanah yang mereka miliki.”(wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, tanggal 01 September 2014, Jam 10.30 WIB).

Pelaksanaan LARASITA dirasa telah memberikan manfaat baik bagi masyarakat maupun internal Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) khususnya pada kantor pelaksana yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek. Bagi masyarakat, pelaksanaan LARASITA yang telah berjalan ini dapat memberikan pelayanan serta kemudahan akses untuk memperoleh informasi, pengurusan sertifikat, penyelesaian masalah atau sengketa pertanahan karena Kantor Pertanahan Bergerak berada di dekat mereka, biaya akses ke Kantor Pertanahan semakin kecil bahkan gratis, pengurusan sertifikasi tanah menjadi lebih murah karena tidak perlu membayar jasa calo atau perantara lainnya, pengurusan sertifikasi tanah

menjadi lebih mudah karena tidak perlu beberapa kali datang ke Kantor Pertanahan. Bagi kami, hal ini berdampak positif karena terjadi transformasi budaya pelayanan dan budaya kerja yang biasanya manual ke komputerisasi, adanya peningkatan kualitas SDM dan infrastruktur di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi, adanya peningkatan transparansi pelayanan pertanahan dan adanya sarana prasarana yang mendukung. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Bapak Sapto Warsi selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat, bahwa :

“Pelaksanaan LARASITA dirasa sangat memberikan manfaat bagi masyarakat maupun jajaran Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek. Dengan ini maka adanya hubungan yang baik antara kami dan masyarakat dalam hal pelayanan sertifikasi tanah dimana LARASITA sangat memberikan kemudahan akses informasi dalam proses pelayanan pertanahannya. Serta didukung dengan adanya model sarana dan transportasi yang memadai serta peralatan yang modern membuat pelayanan pertanahan juga menjadi mudah dan cepat. (wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, tanggal 01 September 2014, Jam 10.30 WIB).



Gambar 9. Proses Pelayanan Jemput Bola Dalam Pelayanan Sertifikasi Tanah

Sumber Data : Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, 2014

b. Bidang Pelayanan LARASITA

1. Prosedur Pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan tanah, pemerintah diharapkan mampu mengeluarkan sebuah konsep pelayanan publik yang memang dibutuhkan masyarakat dalam proses pelayanan pertanahan (sertifikasi tanah). Namun seringkali proses ataupun prosedur pelayanan pertanahan (sertifikasi tanah) yang dikeluarkan oleh pemerintah memiliki kendala pada proses administrasi dan prosedur pelayanan yang memakan waktu cukup lama. Untuk itu dalam inovasi LARASITA segala urusan prosedural sertifikasi tanah menjadi lebih mudah. Hal ini seperti dikemukakan oleh Bapak Sapto Warsi selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat, bahwa :

“LARASITA melayani di desa-desa yang telah diputuskan. Jadi setiap tahun ditetapkan dengan keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek. Kemudian lokasi-lokasi itulah yang dituju dengan menggunakan mobil LARASITA sebagai *mobile front office*. Program LARASITA prosesnya cukup singkat dan mudah tidak seperti pelayanan sertifikasi tanah yang lainnya.” (wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, tanggal 01 September 2014, Jam 10.30 WIB).

Sistem atau prosedur dalam proses pelayanan dari LARASITA yaitu sebagai Kantor Pertanahan yang berjalan (*mobile front office*), sehingga Kantor Pertanahan bisa lebih dekat dalam pemberian pelayanan pertanahan terhadap masyarakat agar bisa melakukan sertifikasi tanahnya dengan proses yang lebih cepat, mudah, tanpa perantara dan dapat menjangkau dimanapun masyarakat berada. Dengan pelayanan yang sangat mudah dan efisien masyarakat menjadi lebih antusias. Selain itu masyarakat tidak perlu harus ke Kantor Pertanahan namun pola yang dikembangkan yaitu pola jemput bola. Sehingga masyarakat cukup menunggu info atau kabar kapan LARASITA akan dilaksanakan di desanya. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Bapak Sapto Warsi selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat bahwa:

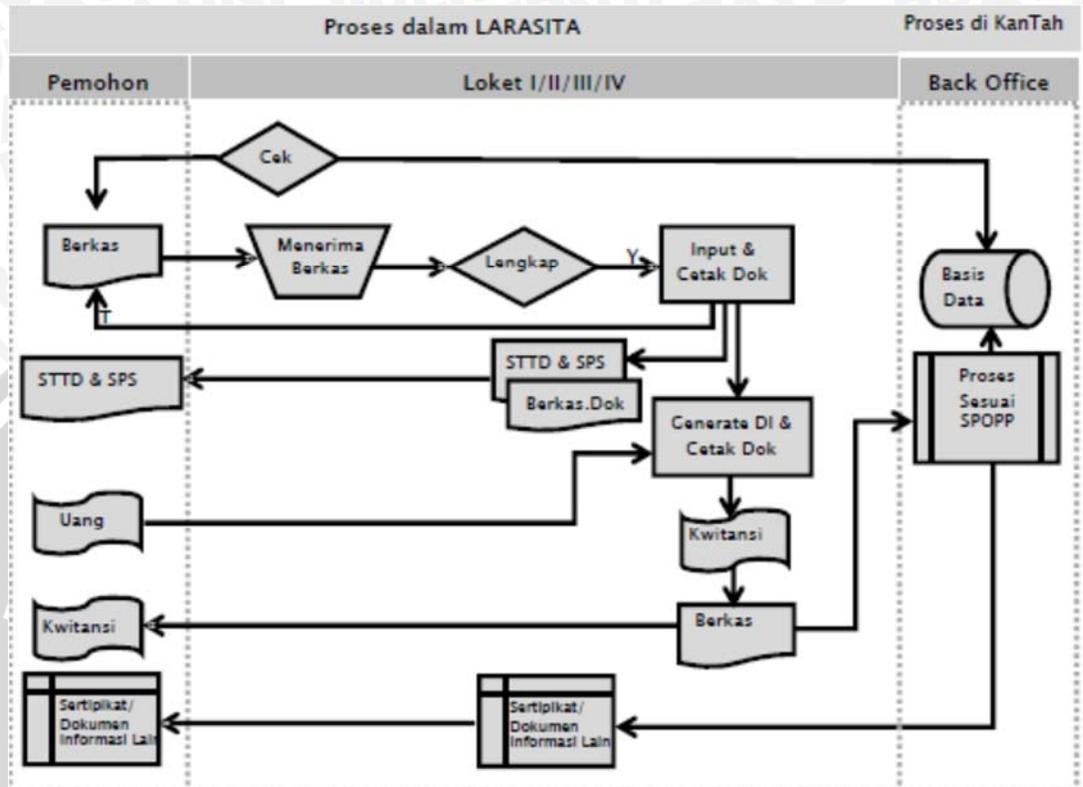
“LARASITA tidak memerlukan proses ataupun prosedur yang berbelit-belit, hal ini karena LARASITA ada karena masyarakat, sehingga dalam proses prosedurnya pun tidak memerlukan waktu yang lama. Prosedurnya cukup sederhana. Masyarakat cukup mendaftarkan diri atau mengajukan permohonan kepada pihak perangkat desa, kemudian pihak desa melaporkan kepada Tim LARASITA untuk diproses sosialisasi dan dilaksanakan.” (wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, tanggal 01 September 2014, Jam 10 : 30 WIB)

Prosedur atau langkah yang dilakukan oleh masyarakat guna mendapatkan pelayanan pertanahan pada LARASITA tidaklah sulit dan berbelit-belit. Namun pada kenyataannya terkadang ada anggapan dari masyarakat mengurus sertifikat tanah itu terlalu berbelit-belit dan lama. Hal itu disebabkan karena belum lengkapnya data masyarakat yang mereka serahkan pada Kantor Pertanahan terkait pengurusan sertifikat tanah. Untuk memperoleh pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan harus melalui prosedur yaitu

pertama masyarakat mengajukan surat permohonan ke Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek. Kemudian menunggu respon ataupun balasan dari Kantor Pertanahan untuk menjawab permintaan dari masyarakat. Dalam proses sosialisasi yang dilakukan oleh Tim LARASITA akan diberitahukan tentang syarat-syarat pendaftaran yang harus dipenuhi, biaya dan lama waktunya. Proses sosialisasi yang dilaksanakan bisa mencapai seminggu 1 kali, itupun tergantung dari pemahaman dan kesiapan masyarakat. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Bapak Suwito selaku warga yang mendapatkan proses pelayanan sertifikasi tanah bahwa :

“Dalam pelaksanaan LARASITA, prosedur sangat mudah, tidak terlalu rumit dan sangat cepat, hal ini membuat kami sangat puas dan sangat memberikan respon yang positif pada program yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan melalui LARASITA ini dalam rangka sertifikasi tanah.” (wawancara di Desa Bendoroto, Kecamatan Munjungan saat proses sertifikasi tanah, tanggal 02 September 2014, Jam 13 : 00 WIB)

Dengan respon masyarakat yang sangat baik, maka LARASITA sangat diperlukan kehadirannya di tengah-tengah masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa memang proses sertifikasi tanah pada LARASITA benar-benar dirasakan oleh masyarakat terkait proses, prosedur dan kecepatan waktunya. Untuk lebih jelasnya berikut gambaran dari proses LARASITA :



Gambar 10. Proses Pelayanan LARASITA

Sumber Data : Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, 2014

Keterangan :

- a) Pemohon adalah masyarakat yang akan mengajukan pengurusan pertanahan melalui LARASITA, proses pertama yang harus dilakukan oleh pemohon adalah menyerahkan berkas-berkas
- b) Loket I berfungsi untuk pengecekan kebenaran dan keaslian berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon dengan memeriksanya pada database Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP)

- c) Loker II berfungsi untuk memeriksa kelengkapan berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon yang berpedoman pada Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) Nomor 1 Tahun 2005. Fungsi selanjutnya adalah memasukkan data yang telah lengkap ke database KKP yang selanjutnya akan dapat diakses oleh pegawai lain pada loket dan bagian lain yang memerlukan data dari pemohon dan mencetak Surat Tanda Terima Dokumen (STTD) sebagai tanda bukti diterimanya dokumen dari pemohon.
- d) Loker III berfungsi untuk pembayaran biaya yang ditentukan sesuai dengan pelayanan yang diinginkan oleh pemohon, setiap pelayanan yang diberikan mempunyai tariff biaya yang berbeda sesuai dengan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) Nomor 1 Tahun 2005. Bukti pembayaran dan berkas persyaratan pemohon kemudian diserahkan kepada pemohon untuk selanjutnya pada prosedur pelayanan selanjutnya.
- e) Loker IV berfungsi untuk menerima sertifikat atau dokumen informasi lainnya yang sudah selesai dikerjakan oleh Kantor Pertanahan yang selanjutnya diserahkan kepada pemohon.
- f) Back office berfungsi untuk menerima dan atau berkas-berkas yang diterima oleh Front Office atau bagian loket dari pemohon

dan kemudian mengerjakan proses pelayanan sesuai dengan pelayanan yang diajukan atau diinginkan oleh pemohon berdasarkan pada Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) Nomor 1 tahun 2005.

2. Sarana dan Prasarana Pelayanan LARASITA

Pelayanan LARASITA merupakan pelayanan jenis baru yang dihasilkan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI). Terkait hal tersebut, hal yang berkaitan dengan sarana prasarana ataupun fasilitas yang ada di Kantor Pertanahan Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek yang berkaitan dengan LARASITA menjadi kewajiban bagi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) untuk menyediakannya. Hal ini terjadi karena LARASITA merupakan program *vertical* yang memang menjadi program pusat, sedangkan daerah hanya melaksanakan program dari pusat tersebut. Hal ini seperti dikemukakan oleh Bapak Sapto Warsi selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat bahwa :

“LARASITA bukanlah produk daerah melainkan program yang dihasilkan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI), sehingga program LARASITA adalah program atau kebijakan *vertical* dimana daerah Kota/Kabupaten yang ada di Indonesia sebagai pihak pelaksana. Untuk itu segala sarana prasarana disediakan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) selaku pemangku kebijakan. Kita yang ada di daerah hanya menerima dan melaksanakannya.” (wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, tanggal 01 September 2014, Jam 10 : 30 WIB)

Sarana prasarana atau perlengkapan kantor merupakan penunjang kinerja bagi pegawai yang penting dan harus disesuaikan dengan kebutuhan. Walaupun LARASITA merupakan program *vertical*, sarana prasarana dilapangan juga harus ditunjang oleh Kantor Pertanahan yang ada di daerah guna memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat. Khususnya pada pelayanan LARASITA karena terkait dengan aktifitas dan mobilitas serta kenyamanan kerja petugas pemberi layanan di masyarakat ataupun masyarakat yang akan mengurus proses sertifikasi tanah.

Ketersediaan sarana prasarana ataupun fasilitas yang ada pada LARASITA hingga saat ini masih terus dikembangkan lagi. Selain itu juga masih terus diajukan penambahan ataupun pergantian fasilitas yang ada seperti mobil LARASITA dan perlengkapan lainnya guna menunjang pelaksanaan LARASITA dilapangan. Kebutuhan akan sarana prasarana pasti akan berpengaruh pada suatu program dalam pelaksanaannya dalam kaitan ini terhadap proses pelayanan LARASITA. Kondisi Sarana prasarana yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek guna menunjang pelaksanaan LARASITA di lapangan seperti yang tercantum pada tabel 11.

Dengan adanya sarana prasarana yang memadai dan sangat menunjang, diharapkan dalam proses pelayanan pertanahan pada LARASITA di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek berjalan lancar dan baik. Tapi Tim pelaksana LARASITA masih memiliki kendala karena sistem jaringan internetnya tidak

akan terhubung dengan Kantor Pertanahan jika Tim berada pada tempat yang terjangkau jauh. Dalam hal ini maka tim LARASITA harus bekerja 2 kali karena pada saat mereka terjun langsung ke masyarakat maka mereka harus membawa database tersebut ke Kantor Pertanahan untuk diInput dan kemudian di kembalikan lagi ke masyarakat. Maka Kantor Pertanahan seharusnya mencari solusi dengan menambah daya jaringan internetnya agar lebih terjangkau ke daerah-daerah pelosok.

3. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan LARASITA

Petugas pemberi layanan atau sumber daya merupakan faktor yang dimanfaatkan sebagai alat penunjang pelaksanaan suatu program atau kebijakan diranah publik. Sehingga memang faktor sumber daya harus memiliki perhatian yang cukup baik karena juga berpengaruh terhadap keberhasilan dan kegagalan implementasi kebijakan publik. Secanggih dan sebagus apapun alat atau sistem yang digunakan, menjadi sangat tidak berarti jika tidak dijalankan oleh orang atau petugas yang memiliki skill dan kemampuan yang memadai. Begitu juga halnya dalam proses pelaksanaan pelayanan pertanahan pada LARASITA.

Pada pelaksanaan LARASITA, kriteria sumber daya manusia atau petugas pelayanan dilapangan sebagai tim yang dari pelaksana LARASITA sudah diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2009 tentang LARASITA Badan Pertanahan

Nasional Republik Indonesia. Sebagaimana diatur dalam peraturan tersebut, maka pelaksana tugas yang ada dilapangan guna melaksanakan LARASITA di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek telah ditunjuk sesuai dengan ahli dan bidangnya. Hal ini seperti dikemukakan oleh Bapak Sapto Warsi selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat bahwa :

“Pelaksana tugas pelayanan pada LARASITA yang terkait dengan sumber daya manusianya menjadi hal yang penting dalam kelancaran pelaksanaan LARASITA. Dan itupun juga sudah diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2009 tentang LARASITA Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Sehingga petugas yang ada dilapangan mampu melaksanakan LARASITA dengan baik dan lancar karena dalam pelaksanaannya sudah menjadi ahli dan bidangnya.” (wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, tanggal 01 September 2014, Jam 10 : 30 WIB)

Dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab, khususnya pada tim pelaksana LARASITA (petugas koordinator, administrasi, dan operator serta membentuk panitia) Kepala Kantor mempertimbangkan beberapa hal yang berdasarkan pada Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) Nomor 18 tahun 2009 tentang LARASITA Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia dalam menyiapkan dan melaksanakan LARASITA dilapangan, diantaranya :

1) Keanggotaan terdiri paling sedikit 5 (lima) orang dengan susunan sebagai berikut:

a. Koordinator, dengan persyaratan paling rendah pejabat eselon IV

b. Petugas Pelaksana, paling sedikit 4 (empat) orang, dengan persyaratan paling tinggi pejabat eselon IV atau staf yang menurut penilaian dianggap cakap dan mampu untuk melaksanakan LARASITA.

- 2) Penunjukan keanggotaan Tim LARASITA dilakukan bergantian sesuai dengan kebutuhan dan/atau beban kerja pada Kantor Pertanahan.
- 3) Dalam hal tertentu, Koordinator tidak harus turun ke lapangan setelah mendapat ijin dari Kepala Kantor Pertanahan.
- 4) Petugas LARASITA melaksanakan tugas sesuai dengan perencanaan, jadwal dan tugas yang diberikan oleh Kepala Kantor Pertanahan.
- 5) Apabila diperlukan, Kepala Kantor Pertanahan dapat mengajukan permohonan bantuan tenaga pelaksana LARASITA kepada Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional.

Hal yang menjadi penting dan utama dalam keberhasilan proses pelayanan yang ada pada LARASITA jika ditangani oleh orang-orang profesional dan ahli pada bidangnya. Kehadiran sumber daya manusia yang mumpuni tersebut bisa menghilangkan proses pelayanan sertifikasi tanah yang biasanya membutuhkan waktu yang lama dan berbelit-belit. Berikut adalah data-data Tim pelaksana LARASITA di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek dalam menunjang pelaksanaan pelayanan pertanahan :

Tabel 10. Struktur Tim LARASITA pada Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek

NO	Nama	Jabatan Dalam Kedinasan	Jabatan LARASITA
1.	SAPTO WARSI, A.Ptnh,MM.	Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat	Ketua Tim LARASITA
2.	Ir. Yosef Wiranto Putro	Kepala Seksi Survey, Pengukuran dan Pemetaan	Penanggungjawab Data Fisik
3.	Henny Kartikawati, SH.,MH.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	Penanggungjawab Administrasi
4.	Bambang Hartono,A.Ptnh	Kasubsi Pengukuran dan Pemetaan	Koordinator Pengukuran
5.	Joko Waluyo, A.Ptnh	Kasubsi Pengendalian Pertanahan	Koordinator Pendaftaran Hak
6.	Ganis Harsono	Kasubsi Penetapan Hak	Koordinasi Data Yuridis
7.	Ahmad Junaedi, A.Ptnh	Kasubsi Perkara Pertanahan	Koordinator Admin
8.	Iswahyudi, SH	Pengadministrasian Umum	Petugas Loker LARASITA
9.	Purnomo	Pengadministrasian Umum	Petugas Loker LARASITA
10.	Rumanto	Pengumpulan Data Survei, Pengukuran dan Pemetaan	Petugas ukur
11.	Ratnawati, SE	Pengadministrasian Keuangan	Bendahara LARASITA
12.	Wagimin	Pengolahan Data Permohonan Hak Tanah Dan Pendaftaran Tanah	Petugas D.I. 208
13.	Endri Utomo	Pengadministrasian Umum	Petugas Entry
14.	Dian Primadani	Kontrak	Petugas Pengolahan Data
15.	Sri Iryati	Honoror	Petugas Pengolahan Data

16.	Faris Wibisono	Kontrak	Petugas Pengolahan Data
17.	Dwi Sasminto	Sopir	Sopir LARASITA

Sumber : Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek

2.Faktor pendukung dan faktor penghambat inovasi program pelayanan sertifikat tanah melalui Layanan Rakyat Sertifikasi Tanah (LARASITA) di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung adalah faktor yang menunjang berjalannya suatu rencana atau program yang berasal dari dalam atau intern organisasi pelaksanaan atau yang berasal dari luar atau ekstern organisasi pelaksanaan. Sedangkan faktor penghambat adalah faktor yang menghambat jalannya suatu rencana atau program seperti halnya faktor pendukung, macam dari faktor penghambat juga ada dua yaitu yang berasal dari dalam dan berasal dari luar. Sesuai yang disampaikan oleh Bapak Sapto, dalam inovasi program sertifikat tanah Tim LARASITA mengalami hambatan yang tidak sedikit akan tetapi juga mendapatkan dukungan yang berasal dari dalam maupun dari luar Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, seperti yang disampaikan seperti berikut :

“Dalam pelaksanaan inovasi program sertifikat tanah tidak jarang Tim LARASITA mengalami hambatan pada saat persiapan pelaksanaan maupun pada saat pelaksanaan baik yang berasal dari dalam maupun luar Kantor, akan tetapi Tim pelaksana juga mendapat dukungan baik berupa peraturan-peraturan maupun alat prasarana”(wawancara pada tanggal 01September

2014 pukul 10:30 WIB bertempat di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek)

Secara rinci faktor pendukung dan penghambat inovasi program pelayanan sertifikat tanah adalah sebagai berikut:

a. Faktor Pendukung

1. Faktor Intern

Seperti yang disampaikan oleh Bapak Sapto Warsiselaku ketua tim penanggungjawab program LARASITA, faktor yang mendukung inovasi program pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA yang berasal dari dalam maupun dari luar Kantor pertanahan Kabupaten Trenggalek adalah sebagai berikut :

- a. Adanya dasar hukum mengenai pelaksanaan Program LARASITA yaitu Peraturan Kepala BAdan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) Nomor 18 Tahun 2009 tentang LARASITA. Dengan adanya peraturan ini maka Kantor Pertanahan Kabupaten yang ada di setiap Kabupaten atau kota wajib melaksanakan dan mensukseskan pelaksanaan Program LARASITA.
- b. Adanya petunjuk Arahan Deputi IV Badan Petnahana Nasional Republik Indonesia (BPN RI) pada Rapat Kerja Nasional (RAKERNAS) Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) tentang operasionalisasi LARASITA. Dengan adanya petunjuk arahan ini, maka

ketentuan pelaksanaan, organisasi, tanggungjawab dan pelaksanaan dapat dipahami oleh setiap pegawai di Kantor Pertanahan, baik pegawai yang bukan termasuk dalam Tim LARASITA yang berperan untuk mendukung pelaksanaan program LARASITA maupun Tim LARASITA yang bertugas menjalankan program LARASITA.

- c. Sumber daya manusia, kemampuan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek yang ahli dalam bidang pertanahan. Pegawai yang memiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek rata-rata adalah orang-orang yang sudah lama bekerja di Kantor Pertanahan dan mempunyai pengalaman yang sangat banyak dalam masalah pertanahan.
- d. Sarana dan prasarana seperti mobil yang disediakan oleh Kantor Pertanahan sebagai sarana tim LARASITA untuk mensurvei dan terjun langsung ke lapangan. Mobil dilengkapi dengan nomor-nomor telepon penting seperti Kantor polisi, Pusat kesehatan, Kantor kecamatan, Kantor kelurahan dan lain-lain yang dianggap penting agar petugas bisa sewaktu-waktu menghubungi apalagi terjadi sesuatu pada saat memberikan pelayanan melalui Program LARASITA, selain itu pada badan mobil juga dibero logo dan symbol-simbol Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI), hal ini agar masyarakat mengetahui bahwa telah diadakan pelayanan pertanahan melalui Program LARASITA.
- e. Perangkat teknologi informasi dan komunikasi, terdiri dari perangkat komputer,, internet aplikasi dan pendukungnya. Perangkat ini digunakan

oleh tim LARASITA untuk menyimpan data, mengentri data dan pengecekan data.(wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, tanggal 3 September 2014, jam 11.00 WIB)

2. Faktor Eksternal

- a. Adanya kerjasama dan komunikasi yang intens yang dilakukan oleh tim LARASITA yang dibantu oleh perangkat desa maupun kecamatan dalam melakukan sosialisai pelaksanaan LARASITA sehingga dapat memberikan dampak yang sangat bermanfaat. Meskipun bantuan dan kerjasama hanya sebatas sosialisasi dan pengumuman kepada masyarakat, tetapi hal ini sangat berguna sekali bagi tim LASASITA. Sehingga dalam proses pelaksanaan LARASITA dapat berjalan cepat, lancar dan yang utama masyarakat dapat mengetahui adanya pelaksanaan LARASITA di daerah mereka.
- b. Adanya dukungan dari Pemerintah Kabupaten Trenggalek terkait pengadaan mobil dan motor operasional kendaraan LARASITA guna menunjang kinerja pelaksanaan LARASITA dengan pelayanan kantor bergerak atau layanan jemput bola.

b. Faktor Penghambat

Selain faktor pendukung, dalam proses pelaksanaan program LARASITA juga terdapat beberapa faktor penghambat. Faktor penghambat yang dimaksud ada dua sektor yaitu faktor dari dalam (internal) dan dari luar (eksternal). Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Bapak Sapto selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat (Ketua Tim LARASITA), bahwa :

“saat pelaksanaan program LARASITA, tidak jarang tim LARASITA mengalami hambatan baik itu sebelum berangkat ke lapangan, pada saat persiapan ataupun pada saat melakukan proses pelayanan dilapangan. Kendalanya beraneka ragam mulai dari jarang tempuh yang jauh, medan yang ditempuh sangat buruk sehingga kami mengalami keterlambatan saat berada dilapangan dan bisa berasal dari masyarakatnya sendiri yang kurang siap untuk menerima pelayanan sertifikasi tanah melalui LARASITA.” (wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, tanggal 3 September 2014, jam 11.00 WIB)

Pelaksanaan program LARASITA yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek memiliki beberapa hambatan. Hambatan yang dimaksud berupa hambatan dari dalam (internal) maupun dari luar (eksternal). Secara rinci faktor penghambat program LARASITA di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek adalah sebagai berikut :

1) Faktor Internal

- a. Pelaksanaan LARASITA yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek sesungguhnya telah memiliki kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) atau pegawai yang mumpuni. Namun dalam pelaksanaannya para pegawai yang bertugas pada Tim LARASITA ini mempunyai sifat dan karakter yang berbeda-beda. Hal yang membedakan ini menyebabkan terkadang dalam pelaksanaan LARASITA ini terhambat bahwa dari internal Tim LARASITA ada yang kurang memahami terkait melayani publik secara tulus dan ikhlas. Disisi lain, adanya kemauan yang muncul dari dalam jiwa seorang pemimpin yang mau bekerja secara tulus dan ikhlas tanpa adanya imbalan pamrih. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Bapak Sapto selaku

Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat serta Ketua Tim LARASITA, bahwa :

“ Dalam pelaksanaan program apapun, pasti ada saja kendala yang terjadi dalam tubuh organisasi itu sendiri. Tidak lepas dari pelaksanaan LARASITA ini, hambatan yang muncul dalam program ini adalah adanya perbedaan memahami LARASITA dalam Sumber Daya Manusia (pegawai) yang kita miliki, adanya kemauan yang timbul dari dalam hati untuk melaksanakan program ini dengan tulus ikhlas tanpa menuntut pamrih dan kurangnya dukungan dari semua kalangan yang ada dalam organisasi tersebut.” (wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, tanggal 3 September 2014, jam 11.00 WIB)

- b. Belum adanya anggaran operasional pelaksanaan LARASITA dari Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek. Anggaran yang ada dalam LARASITA hanya untuk Sopir, tertuang pada DIPA (Daftar Isian Pagu Anggaran). Hal ini yang menyebabkan pelaksanaan LARASITA mungkin terhambat tetapi dalam pelaksanaannya program ini tetap dilaksanakan meski dengan dana yang minim. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Bapak Sapto selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat serta Ketua Tim LARASITA, bahwa :

“Memang dalam pelaksanaan LARASITA ini tidak dianggarkan dana operasionalnya oleh Kantor Pertanahan tetapi disisi lain ini juga program unggulan yang ada di setiap Kantor Pertanahan seluruh Indonesia bukan berarti program ini tidak berjalan dengan baik. Saya sebagai Ketua Tim Pelaksana mempunyai kemauan untuk tetap melaksanakan LARASITA karena sebagai bentuk tanggungjawab saya kepada atasan untuk melaksanakannya dan untuk melayani masyarakat yang tidak terjangkau dari Kantor Pertanahan.” (wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, tanggal 3 September 2014, jam 11.00 WIB)

2) Faktor Eksternal

- a. Pelaksanaan program LARASITA yang berorientasi kepada pelayanan masyarakat tentunya juga tidak lepas dari hambatan-hambatan di lapangan. Ketika pihak pelaksana yang ada di jajaran birokrasi sudah siap, ternyata jajaran yang ada di bawah masih merasa bingung untuk bertindak selanjutnya dan kurangnya kesadaran dari masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah. Meskipun dalam hal ini, Tim LARASITA sudah berulang kali memberikan arahan dan sosialisasi kepada perangkat-perangkat desa ataupun kecamatan bersama masyarakat. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Sapto selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat, bahwa :

“ menghadapi masyarakat yang sebagian besar berada di wilayah terpencil dengan kualitas pendidikan yang kurang memahami birokrasi, sebagai penanggungjawab Tim LARASITA, kami melakukan komunikasi dengan sosialisasi sesering mungkin sampai benar-benar masyarakatnya siap untuk melaksanakan program ini. Disisi lain banyak masyarakat desa itu kurang antusias dan minim kesadaran dalam membuat sertifikat tanah.”
(wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, tanggal 03 September 2014, jam 10.30 WIB)

- b. Perangkat teknologi informasi atau internet yang seharusnya bisa langsung terhubung antara Kantor Pertanahan dengan LARASITA sebagai front office kurang mendukung dan tidak terjangkau ketika pelaksanaan LARASITA ada di daerah yang sangat terpencil. Pelayanan menjadi tidak maksimal sehingga pihak Tim pelaksana LARASITA tidak bisa

mengakses langsung data yang dilapangan ke Kantor Pertanahan. Tim pelaksana mengakalnya dengan membawa berkas-berkas yang ada dilapangan dibawa ke Kantor Pertanahan untuk di data terlebih dahulu kemudian pihak Tim LARASITA kembali lagi ke lapangan atau masyarakat membagikan data tersebut. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Sapto selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat, bahwa :

“ ketika Tim pelaksana LARASITA melakukan pengambilan berkas Sertifikat dilapangan atau masyarakat ke daerah yang terpencil dan koneksi internet tidak terjangkau dengan Kantor Pertanahan maka kami mengambil inisiatif dengan membawa berkas tersebut ke Kantor Pertanahan untuk di data terlebih dahulu kemudian setelah selesai pihak Tim kembali lagi ke lapangan atau masyarakat untuk membagikan sertifikat tersebut” (wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, tanggal 3 September 2014, jam 10.30 WIB)

- c. Kurangnya kesadaran dari masyarakat untuk melakukan sertifikasi tanah, sehingga dapat menjadi penghambat pensertifikatan tanah. Dan ketidaklengkapan berkas yang diajukan oleh para pemohon juga menjadi penghambat dalam proses pelayanan sertifikasi tanah, sehingga berkas tersebut harus dikembalikan kembali ke pemohon untuk dilengkapi kembali. Maka kedua hal tersebut dapat menjadi penghambat dalam proses pelayanan persertifikasian tanah melalui LARASITA. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Sapto selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat, bahwa :

“salah satu yang mendorong adanya LARASITA ini pada daerah-daerah terpencil yang terkendala akses dalam proses kepemilikan hak atas tanah adalah kurangnya kesadaran masyarakat untuk mensertifikatkan tanah mereka. Dan juga ketidakjelasan dan mengerti masyarakat dalam proses persertifikasiannya.”(wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, tanggal 3 September 2014, jam 10.30 WIB)

Dengan demikian, dalam proses inovasi layanan jemput bola ini diharapkan para pemangku pelaksana dan penerima serta pendukung yang ada dalam hal ini adalah Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek terus selalu memberikan kontribusinya dan pelayanan pertanahannya dengan baik kepada masyarakat. Layanan jemput bola muncul karena mempunyai tujuan baik untuk memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat, memdekatkan diri kepada masyarakat, mewujudkan pemerintahan yang baik, memperbaiki citra yang buruk saat aparat birokrasi hanya diam saja dikantor tanpa melihat keluhan dari masyarakat. Dengan layanan jemput bola masyarakat merasa terbantu dan tidak harus datang jauh-jauh dari tempat tinggalnya untuk mengurus proses sertifikasi tanah yang mereka kira sangat memakan waktu yang begitu lama.

C. Analisis Data Penelitian

1. Pelaksanaan inovasi pelayanan sertifikat tanah melalui Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA) di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek

a. Program Inovasi

1) Inovasi Metode Pelayanan LARASITA

Banyaknya permasalahan yang di miliki oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) mewajibkan pemerintah melakukan upaya mengurangi permasalahan. Hal ini merupakan perwujudan dari sebuah konsep pembangunan yang baik kedepannya. Saat ini konsep pembangunan nasional memiliki banyak aktor dan peran terutama dalam keterlibatan mereka. Konsep pembangunan ini tidak terlepas dari peran pemerintah dan masyarakat. Khususnya dalam menciptakan inovasi yang diperlukan oleh masyarakat.

Untuk itu daerah perlu menerapkan inovasi yang dibutuhkan untuk proses penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, agar masyarakat tidak merasakan kekecewaan. Pelayanan publik menurut Moenir (1998:26) mengartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Hal ini juga sebagai perwujudan dari proses *New Publik Management (NPM)* agar penyelenggaraan pelayanan di pemerintah dapat berjalan efektif dan efisien. Konsep *New Publik*

Management (NPM) tidak berjalan lancar begitu saja namun terdapat hambatan ataupun tekanan walaupun prinsip NPM yang ada. Menurut Martin Minogue (2000) seperti yang dikutip Indah (2007:157) menyebutkan tiga tekanan yang menyebabkan perlunya perubahan paradigma ke manajemen publik, salah satunya yaitu adanya ideology yang bersifat kontradiktif terhadap perubahan paradigma pemerintah yang membuka peluang bagi ditemukan solusi untuk meningkatkan kinerja pemerintah dan mereduksi ukuran dan peran pemerintah. Dengan ideology yang bersifat kontradiktif tentu akan membuat inovasi yang dilakukan oleh pemerintah akan membuat proses pelayanan menjadi lebih baik, tentunya dengan di dukung oleh kebijakan inovasi dari pemerintah pusat karena Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek merupakan instansi yang pengambilan kebijakan ataupun pemindahannya dilakukan secara vertical yang berpusat di Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI).

Untuk menyelaraskan arah pelayanan terhadap masyarakat yang baik, efektif, dan efisien diperlukan sebuah inovasi pelayanan yang dapat mengapresiasi keinginan masyarakat. Inovasi sendiri menurut Muluk (2008:44), adalah perubahan menuju hal-hal baru. Hal baru inilah yang diharapkan mampu memberikan kontribusi lebih untuk menyelesaikan masalah. Salah satu inovasi sektor publik yaitu berupa perubahan metode pelayanan yang memang digunakan dalam menganalisa permasalahan yang ada di Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI).

Inovasi metode pelayanan menurut Muluk (2008:45) yaitu perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Inovasi metode pelayanan adalah implementasi dari kebijakan baru yang dibuat oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) dalam meningkatkan pelayanan sertifikat tanah kepada masyarakat. Hal ini terjadi karena dalam inovasi metode pelayanan yang diciptakan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) berkaitan dengan inovasi yang menyentuh sektor publik atau masyarakat.

Salah satu inovasi yang dikeluarkan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) yang berupa pelayanan terhadap sertifikat tanah melalui Layanan Rakyat Untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA). Dalam pengertian sertifikat menurut Pasal 32 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1997, bahwa “Sertifikat merupakan surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat di dalamnya, sepanjang data fisik dan data yuridis tersebut sesuai dengan data yang ada dalam surat ukur dan buku tanah hak yang bersangkutan.” Dengan inovasi metode pelayanan yang menjadi bahan pertimbangan dalam memfokuskan proses penelitian dan dielaborasi dalam proses pelayanan yang menjadi bahan utama melaksanakan sebuah inovasi pelayanan yang baik. Metode inovasi pelayanan yang baik dalam proses pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA, merupakan sebuah penelitian

yang memiliki dasar dari inovasi, pelayanan dan program sertifikat tanah. Sehingga nantinya akan mengetahui apakah inovasi metode pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan.

Layanan Rakyat Sertifikasi Tanah (LARASITA) adalah kebijakan inovatif yang beranjak dari pemenuhan rasa keadilan yang diperlukan, diharapkan dan dipikirkan oleh masyarakat. LARASITA juga dikenal sebagai suatu kantor pertanahan bergerak yang berbasis teknologi informasi sehingga diharapkan mampu menghapus praktik persoalan sertifikat tanah dan memberikan kemudahan serta akses yang murah dan cepat dalam mewujudkan kepastian hukum. LARASITA dibangun dan dikembangkan untuk mewujudkan amanat Pasal 33 Ayat (3) Undang-Undang Dasar (UUD) tahun 1945, Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA), seluruh peraturan perundang-undangan dibidang pertanahan dan keagrariaan.

Berdasarkan tugas pokok dan fungsi yang ada di Kantor Pertanahan, LARASITA melalui pelayanan kantor Bergeraknya mempunyai tujuan dan manfaat yaitu Membangun kepercayaan masyarakat terhadap Badan Pertanahan Nasional, Mendekatkan pelayanan pertanahan kepada masyarakat terutama yang secara geografis mempunyai kendala untuk mendatangi Kantor Pertanahan, Mengurangi terjadinya konflik pertanahan, Mencapai target sertifikasi bidang tanah nasional, Masyarakat secara langsung menikmati pelayanan yang terukur, jelas, terang, dan mudah, Meningkatkan kepercayaan

masyarakat terhadap kinerja birokrasi, khususnya BPN RI, Memberikan kepastian hukum serta memudahkan proses bagi masyarakat yang hendak membuat sertipikat tanah dan Memotong mata rantai pengurusan sertipikat tanah dan meminimalisir biaya pengurusannya.

Berdasarkan hasil penelitian serta diperkuat oleh argument dari para ahli, dengan LARASITA yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek serta mengacu pada hasil yang diperoleh pada tujuan dan manfaat adanya LARASITA merupakan inovasi baru yang dihasilkan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) benar-benar bisa dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Namun pelaksanaan LARASITA dalam meningkatkan pelayanan, dapat juga dilihat dalam hal transparansi dan akuntabilitas. Jadi transparansi yang dimaksud yaitu masyarakat mengajukan permohonan LARASITA, tidak bisa dilayanan pada saat itu juga, karena sebelum pelaksanaan LARASITA di masyarakat diperlukan sebuah tahan awal yaitu penyuluhan atau adanya sosialisasi terlebih dahulu dari pihak Kantor Pertanahan guna memberikan arahan terkait persyaratan yang harus dilengkapi terlebih dahulu. Setelah semua berkas terlengkapi dan sesuai maka pihak Kantor Pertanahan serta perangkat perangkat yang terlibat berkoordinasi terlebih dahulu untuk memutuskan siap tidaknya LARASITA ini dijalankan kemudian barulah dijadwal dan dilaksanakan.

Dengan demikian, kebijakan LARASITA diharapkan mampu menjadikan pengelolaan pertanahan dikembangkan menjadi lebih aktif untuk

pemberian jaminan bagi masyarakat dalam pengurusan tanah. Mengingat bahwa LARASITA merupakan hal baru yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek dalam memberikan pelayanan sertifikat tanah kepada masyarakat, sehingga karya inovatif ini menjadi layanan unggulan di Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI).

2) Inovasi Layanan Jemput Bola

Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) melalui Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek sebagai Kantor pelaksana terus berupaya meningkatkan tingkat sertifikasi tanah di Indonesia khususnya di Kabupaten Trenggalek sendiri. Sebagai institusi pelayanan publik, Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia senantiasa berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu upayanya adalah dengan melakukan perubahan pola pelayanan kepada masyarakat, dari pelayanan manual menjadi pelayanan yang berbasis komputerisasi. Adanya komputerisasi layanan pertanahan telah memberikan manfaat tidak hanya bagi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, tapi informasi yang dihasilkan juga bermanfaat bagi institusi pemerintah lainnya maupun bagi masyarakat dan kalangan swasta. Satu bentuk inovasi layanan yang dihasilkan sebagai pengembangan lebih lanjut dari komputerisasi layanan pertanahan adalah Layanan Jemput Bola pada LARASITA.

Berangkat dari inovasi dalam metode pelayanan yang di berikan oleh Kantor Pertanahan dalam memberikan pelayanan secara langsung dengan proses Layanan Jemput Bola yang mereka lakukan melalui LARASITA untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus proses sertifikasi tanah. Layanan Jemput Bola adalah layanan kantor bergerak yang dilakukan Kantor Pertanahan dalam memberikan pelayanan secara tepat dilapangan sama seperti hal nya di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek. Tujuannya adalah untuk menyentuh daerah-daerah yang tidak terjangkau dari Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek dimana sebagian besar keberadaan masyarakatnya jauh dari perkotaan.

Menurut Bharata (2004:11), terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan dan kepuasan pelanggan. Dengan proses pelayanan publik yang sudah dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan melalui inovasi Layanan Jemput Bola pada LARASITA yang ditujukan kepada pemberian pelayanan dan kemudahan akses terhadap masyarakat dalam proses sertifikasi tanah. Hal ini ditujukan untuk memberikan kepastian hukum hak atas tanah kepada masyarakat yang mana sebagian besar masyarakat yang ada di Kabupaten Trenggalek sebagian besar memiliki kesadaran yang kurang dalam proses persertifikasian hak atas tanah. Dengan layanan pertanahan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan diharapkan agar masyarakat memperoleh kepuasan atas kinerja aparatur pemerintah selama

ini dan mampu meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memperoleh sertifikat tanah mereka sendiri.

Dalam Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) dijelaskan bahwa untuk mewujudkan jaminan kepastian hukum 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 Adrian 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. Dengan terdافتarnya bagian tanah tersebut sebenarnya tidak semata-mata akan terwujudnya jaminan keamanan akan kepemilikannya dalam menuju kepastian hukum. Bahkan seseorang pemilik akan mendapatkan kesempurnaan dari haknya, karena hal-hal berikut : *security, simplicity, accuracy, expedition, cheapness dan suitable*.

Selanjutnya Pasal 32 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, sertifikat merupakan surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat di dalamnya, sepanjang data fisik dan data yuridis tersebut sesuai dengan data yang ada dalam surat ukur dan buku tanah yang bersangkutan. Dari peraturan pemerintah di atas penulis berpendapat bahwa sertifikat adalah surat tanda bukti hak yang dijilid dan diterbitkan oleh Kantor Pertanahan, yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat di

dalamnya, dimana data tersebut sesuai dengan data yang ada dalam surat ukur dan buku tanah yang bersangkutan. maka sertifikat sebagai alat pembuktian yang kuat, berarti bahwa selama tidak dibuktikan sebaliknya data fisik dan data yuridis yang tercantum di dalamnya harus diterima sebagai data yang benar. Sudah barang tentu data fisik maupun data yuridis yang tercantum dalam buku sertifikat harus sesuai dengan data yang tercantum dalam buku tanah dan surat ukur yang bersangkutan karena data itu diambil dari buku tanah dan surat ukur tersebut. Dengan demikian sertifikat sebagai akte otentik, mempunyai kekuatan pembuktian yang sempurna, dalam arti bahwa hakim harus terikat dengan data yang disebutkan dalam sertifikat itu selama tidak dapat dibuktikan sebaliknya oleh pihak lain.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa inovasi proses pelayanan sertifikasi tanah dengan layanan jemput bola melalui LARASITA diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam melayani publik dan sekaligus mampu memberikan kesadaran kepada masyarakat pentingnya mensertifikatkan tanah dan pada akhirnya memiliki sertifikat tanah. Karena pada dasarnya fungsi sertifikat hak atas tanah (hak milik) menurut UUPA adalah alat bukti yang kuat bagi pemiliknya, artinya bahwa selama tidak dapat dibuktikan sebaliknya data fisik dan data yuridis yang tercantum di dalamnya harus diterima sebagai data yang benar. Jadi jelas sekali bahwa surat atau sertifikat kepemilikan itu keberadaannya amatlah penting. Ini untuk menjamin masa

depan atas hak yang kita miliki agar orang-orang yang berhati kotor tidak berusaha untuk merebut dan menguasai hak-hak yang kita miliki.

b. Bidang Pelayanan LARASITA

1. Prosedur Pelayanan

Proses atau prosedur pelayanan sertifikasi tanah yang dihasilkan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek diharapkan mampu dirasakan, dinikmati dan memberikan kepuasan masyarakat. Prosedur pelayanan LARASITA telah cukup dirasakan oleh masyarakat karena model pelayannya yang mudah dimengerti, dipahami dan tidak berbelit-belit. Hal ini berbeda sekali dari proses sertifikasi tanah sebelumnya dimana proses pelayannya yang seringkali terkendala pada proses administrasi dan prosedur pelayanan dalam sertifikasi tanah yang memakan waktu cukup lama. Pengertian prosedur menurut Mulyadi (2001:5) bahwa: prosedur adalah suatu urutan kegiatan krelikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Sistem atau prosedur dalam proses pelayanan LARASITA yaitu LARASITA sebagai Kantor Pertanahan bergerak (*mobile front office*), sehingga Kantor Pertanahan bisa lebih dekat dalam pemberian pelayanan pertanahan terhadap masyarakat agar bisa melakukan sertifikasi tanahnya dengan proses

yang lebih cepat, mudah, tanpa perantara dan dapat menjangkau dimanapun masyarakat berada. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum menyatakan bahwa terdapat beberapa prinsip dalam pelayanan yakni kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu dan tanggungjawab. Pelayanan publik menurut Moenir (1998:26) mengartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh atau sekelompok orang dengan landasan faktor mteriil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan LARASITA merujuk dalam prinsip pelayanan termasuk prosedur pelayanannya yang sederhana dan tidak berbelit-belit. Berdasarkan hasil penelitian serta diperkuat oleh argument dari para ahli, dengan adanya layanan LARASITA sebisa mungkin pihak dari Kantor Pertanahan Kabupaten trenggalek meminimalisir pengurusan melalui jasa perantara atau calo. Oleh karena itu, adanya LARASITA sangat membantu masyarakat yang ingin melakukan pembuatan sertifikasi tanah. Prosedur pelayanan LARASITA yang sangat mudah dan efisien membuat masyarakat menjadi lebih antusias. Selain itu masyarakat tidak perlu harus ke Kantor Pertanahan namun pelayanan yang dikembangkan adalah layanan jembut bola. Sehingga masyarakat cukup menunggu info atau kabar LARASITA akan dilaksanakan di desanya. Dengan respon masyarakat yang sangat baik, LARASITA sangat disambut positif dan ditunggu kedatangannya. Hal ini membuktikan bahwa proses pelayanan sertifikasi tanah LARASITA benar-

benar dirasakan oleh masyarakat terkait proses, prosedur dan kecepatan waktunya.

2. Sarana dan prasarana Pelayanan LARASITA

Tahap pelaksanaan LARASITA bisa dikatakan sebagai tahap penentu dalam keberhasilan pencapaian kebijakan publik terkait program pelayanan. Karena keberhasilan pelaksanaan mampu mempengaruhi sukses atau tidaknya suatu kebijakan publik. LARASITA yang pelaksanaannya dilaksanakan diseluruh Kantor Pertanahan di Indonesia termasuk salah satunya di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek. Selain itu untuk mengetahui respon masyarakat terhadap pelaksanaan LARASITA kita harus melengkapi sarana dan prasarana guna kelangsungan proses pelayanan yang baik. Hal ini sesuai dengan Keputusan MENPAN NO 63 tahun 2003 terkait standar pelayanan publik yang satunya terkait sarana prasaran yakni penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selain itu menurut Tjakraatmaja (1997) seperti dikutip Ellitan (2009:118) bahwa manajemen teknologi ini dibutuhkan untuk menjamin ketersediaan sumber daya perusahaan secara efisien dan melancarkan proses transformasi teknologi/pengetahuan mulai tahap penemuan sampai komersialisasi. Hal yang berkaitan dengan sarana prasarana ataupun fasilitas yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek yang berkaitan dengan LARASITA menjadi kewajiban bagi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) untuk menyediakan. Karena memang LARASITA merupakan kebijakan vertical

dimana Kantor yang berada didaerah hanya melaksanakan programnya saja namun kebijakannya tetap merupakan kebijakan pusat yaitu Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI). Selain sarana prasarana guna proses pelaksanaan, digunakan juga dalam proses sosialisasi. Sosialisasi dilakukan guna memperkenalkan jenis pelayanan LARASITA ini kepada masyarakat. Dengan sosialisasi yang dilakukan langsung, maka masyarakat diharapkan mampu membaca informasi lengkap mengenai LARASITA.

Berdasarkan hasil penelitian serta diperkuat dari pendapat para ahli, LARASITA yang merupakan program layanan sertifikasi tanah dengan sistem *mobile front office*. Untuk kelancaran dan guna menunjang pelaksanaan LARASITA, sarana prasarana yang dibutuhkan yaitu mobil ataupun motor sebagai prasarana yang digunakan untuk menuju daerah desa-desa yang tidak terjangkau khususnya di Kabupaten Trenggalek. Selain itu, mengingat LARASITA ini menggunakan sistem *online* dalam pelaksanaannya dilapangan, maka sarana yang digunakan untuk menunjang kinerja dari Tim diperlukan perangkat komputer ataupun laptop serta jaringan internet yang digunakan untuk kelancara input data sertifikasi tanah.

Sarana prasarana kantor merupakan penunjang kinerja bagi pegawai dalam melaksanakan tugasnya namun hal itu juga disesuaikan dengan kebutuhan. Walaupun LARASITA sebuah program pelayanan bergerak tetap harus diperlukan sarana yang menunjang seperti di Kantor Pertanahan. Dengan adanya kelengkapan sarana prasarana dalam pelaksanaan LARASITA akan

memberikan kenyamanan tersendiri bagi pemberi layanan ataupun petugas yang bertugas sehingga masyarakat pun juga mendapatkan kepuasan dalam pelayanan pertanahan khususnya pengurusan sertifikasi tanah.

3. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan LARASITA

Dalam sebuah pelayanan didalam ruang lingkup suatu organisasi pemerintahan, haruslah memiliki sumber daya manusia yang cukup dan memadai. Petugas pelayanan atau sumber daya manusia merupakan salah satu faktor terpenting dalam memegang keberhasilan pelaksanaan sebuah proses atau program yang ada. Menurut Mahmudi (2007:218) bahwa pemberian pelayanan publik tidak bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi, selain itu sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang salah satu prinsip pelayanan umum berupa kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yang mana pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun dan ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Kurang bagusnya kualitas yang terjadi pada sumber daya manusia atau petugas pelayanan maka akan menghambat proses pelayanan itu sendiri.

Sumber daya manusia harus memiliki perhatian yang cukup baik karena juga berpengaruh terhadap keberhasilan dan kegagalan implementasi kebijakan publik. Secanggih dan sebagus apapun alat atau sistem yang digunakan, menjadi sangat tidak berarti apabila dijalankan oleh orang-orang yang tidak memiliki

kemampuan kurang memadai. Begitu juga halnya dalam proses pelaksanaan LARASITA. Karena LARASITA sudah dimulai sejak tahun 2009 telah memiliki tenaga pekerja yang cukup memadai namun setiap tahunnya juga memiliki pegawai baru dalam setiap jajaran tim pelaksana LARASITA. Untuk itu, guna membutuhkan pegawai yang benar-benar mempunyai kemampuan dalam bidang LARASITA diperlukan pendidikan kilat (diklat) yang cukup. Sehingga kedepannya proses pelayanannya dari sektor pegawai menjadi lebih baik.

Berdasarkan hasil penelitian, dalam hal kompetensi sumber daya manusia atau petugas pelayanan, Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek sudah cukup memadai dan cukup baik. Hal ini berdasarkan data yang didapat bahwa tim yang berada di dalam struktur pelaksana LARASITA terdapat Sembilan petugas pelaksana administrasi dan dua petugas pelaksanaan teknis serta satu coordinator yang menjabat sebagai Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat. Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, khususnya pada Tim pelaksana LARASITA Kepala Kantor mempertimbangkan beberapa hal yang berdasarkan pada Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) Nomor 18 tahun 2009 tentang LARASITA Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Namun walaupun sumber daya manusianya sudah cukup memadai, masih diperlukan beberapa pelatihan khusus atau diklat agar kualitas petugas dalam memberikan pelayanannya bisa menjadi lebih baik.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi Program Pelayanan Sertifikat Tanah Melalui Layanan Rakyat Sertifikasi Tanah (LARASITA) di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek

a. Faktor Pendukung

Dalam proses pelaksanaan pelayanan LARASITA, dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menjadi faktor pendukung dalam proses pelaksanaannya. Hal ini karena masyarakat berpendapat bahwa proses pelayanan sertifikat tanah masih terlalu lama dan rumit dalam prosedurnya serta biaya yang dikeluarkan mahal.

Menurut Tambunan (2002:146) menyatakan “peranan pemerintah secara spesifik yaitu salah satunya adalah sebagai koordinasi dan integrasi dari perencanaan, program dan aktivitas pengembangan”. Oleh karena itu Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek sebagai koordinator di daerah yang melaksanakan program pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA, harus memiliki faktor pendukung dalam proses pelayanannya. Dalam pelaksanaan sebuah program diperlukan faktor pendukung yang berguna untuk memudahkan proses dari program tersebut. Faktor pendukung dalam program pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA berasal dari dalam (internal) maupun luar (eksternal) organisasi pelaksana. Dengan demikian proses LARASITA dapat berjalan dengan baik.

1) Faktor Internal

Berdasarkan hasil penelitian dari data yang didapat, faktor pendukung dalam pelaksanaan program pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA yang berasal dari dalam (internal) Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek adalah sebagai berikut :

- a. Adanya dasar hukum mengenai pelaksanaan LARASITA yaitu Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) Nomor 18 Tahun 2009 tentang LARASITA. Dengan adanya peraturan ini maka Kantor Pertanahan Kabupaten yang ada di setiap Kabupaten atau kota wajib melaksanakan dan mensukseskan pelaksanaan LARASITA.
- b. Adanya petunjuk Arahan Deputi IV Badan Petnahana Nasional Republik Indonesia (BPN RI) pada Rapat Kerja Nasional (RAKERNAS) Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) tentang operasionalisasi LARASITA. Dengan adanya petunjuk arahan ini, maka ketentuan pelaksanaan, organisasi, tanggungjawab dan pelaksanaan dapat dipahami oleh setiap pegawai di Kantor Pertanahan, baik pegawai yang bukan termasuk dalam Tim LARASITA yang berperan untuk mendukung pelaksanaan program LARASITA maupun Tim LARASITA yang bertugas menjalankan program LARASITA.
- c. Sumber daya manusia, kemampuan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek yang ahli di bidang pertanahan. Pegawai yang memiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek rata-rata adalah

orang-orang yang sudah lama bekerja di Kantor Pertanahan dan mempunyai pengalaman yang sangat banyak dalam masalah pertanahan.

- d. Sarana dan prasarana seperti mobil yang disediakan oleh Kantor Pertanahan sebagai sarana tim LARASITA untuk mensurvei dan terjun langsung ke lapangan. Mobil dilengkapi dengan nomor-nomor telepon penting seperti Kantor polisi, Pusat kesehatan, Kantor kecamatan, Kantor kelurahan dan lain-lain yang dianggap penting agar petugas bisa sewaktu-waktu menghubungi apabila terjadi sesuatu pada saat memberikan pelayanan melalui Program LARASITA, selain itu pada badan mobil juga diberi logo dan simbol-simbol Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI), hal ini agar masyarakat mengetahui bahwa telah diadakan pelayanan pertanahan melalui Program LARASITA.
- e. Perangkat teknologi informasi dan komunikasi, terdiri dari perangkat komputer, internet aplikasi dan pendukungnya. Perangkat ini digunakan oleh tim LARASITA untuk menyimpan data, mengentri data dan pengecekan data.

Dengan faktor pendukung yang jelas yang dibagi dalam beberapa faktor pendukung menunjukkan bahwa memang proses pelayanan program pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA sudah cukup baik dan perlu mendapatkan apresiasi. Faktor pendukung yang dimaksud dalam hasil penelitian yaitu landasan dasar hukum jelas, petunjuk arah jelas, sumber daya manusia,

sarana dan prasarana, perangkat teknologi yang memadai. Sehingga untuk kedepannya faktor pendukung dari dalam (internal) perlu adanya peningkatan kualitas agar lebih baik.

2) Faktor Eksternal

Menurut Siagian (2007:142) “peranan pemerintah salah satunya yaitu sebagai stabilitator yang sangat penting dan harus dimainkan secara efektif. Peranan sabagai stabilitator mencakup stabilitator dalam bidang politik, ekonomi dan sosial budaya.” Dengan peran pemerintah yang salah satunya sebagai stabilitator dalam pembangunan, maka kualitas program atau kebijakan yang sudah dikenal oleh masyarakat luas dapat membantu pemerintah untuk menjalankan peran sebagai stabilitator dalam pembangunan untuk memberikan nilai kepuasan pada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dari data yang didapat, faktor pendukung dalam pelaksanaan program pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA yang berasal dari luar (eksternal) Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek adalah adanya kerjasama dan komunikasi yang intens yang dilakukan oleh tim LARASITA yang dibantu oleh perangkat desa maupun kecamatan dalam melakukan sosialisai pelaksanaan LARASITA sehingga dapat memberikan dampak yang sangat bermanfaat. Meskipun bantuan dan kerjasama hanya sebatas sosialisasi dan pengumuman kepada masyarakat, tetapi hal ini sangat berguna sekali bagi tim LASASITA. Sehingga dalam proses pelaksanaan

LARASITA dapat berjalan cepat, lancar dan yang utama masyarakat dapat mengetahui adanya pelaksanaan LARASITA di daerah mereka.

b. Faktor Penghambat

Dalam proses pelaksanaan pelayanan LARASITA, dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menjadi faktor penghambat dalam proses pelaksanaannya. Hal ini karena masyarakat berpendapat bahwa proses pelayanan sertifikasi tanah masih terlalu lama dan rumit dalam prosedurnya serta biaya yang dibebankan relatif terlalu tinggi. Sehingga masyarakat merasa bahwa dalam pelaksanaan LARASITA masih terdapat beberapa faktor penghambat yang menghambat jalannya pelaksanaan LARASITA baik yang berasal dari dalam (internal) maupun dari luar (eksternal). Sehingga perlu dicari beberapa faktor penghambat dan solusinya agar dapat memperlancar proses pelayanan LARASITA di masyarakat.

Menurut Tambunan (2002:146) menyatakan “peranan pemerintah secara spesifik yaitu salah satunya adalah sebagai koordinasi dan integrasi dari perencanaan, program dan aktivitas pengembangan”. Oleh karena itu Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek sebagai koordinator di daerah yang melaksanakan program pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA, harus mencari faktor penghambat dan mencari solusinya dalam proses pelayanannya. Sehingga proses untuk pelayanan sertifikasi tanah dapat berjalan lancar dan mudah untuk kedepannya.

1) Faktor Internal

Seperti yang diungkapkan Tambunan (2002:146) bahwa peranan pemerintah daerah pada tingkat provinsi maupun distrik salah satunya adalah implementasi, elaborasi dan koordinasi dari kebijaksanaan pemerintah pusat. Kebijakan secara vertikal inilah yang walaupun kebijakannya sama namun dalam pelaksanaannya terkadang tidak memiliki permasalahan atau hambatan yang sama. Pelaksanaa LARASITA yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek memiliki beberapa hambatan.Salah satunya hambatan dari dalam internal. Secara rinci faktor penghambat LARASITA di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek yang berasal dari Internal sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan LARASITA yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek sesungguhnya telah memiliki kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) atau pegawai yang mumpuni. Namun dalam pelaksanaannya para pegawai yang bertugas pada Tim LARASITA ini mempunyai sifat dan karakter yang berbeda-beda. Hal yang membedakan ini menyebabkan terkadang dalam pelaksanaan LARASITA ini terhambat bahwa dari internal Tim LARASITA ada yang kurang memahami terkait melayani publik secara tulus dan ikhlas. Disisi lain, adanya kemauan yang muncul dari dalam jiwa seorang pemimpin yang mau bekerja secara tulus dan ikhlas tanpa adanya imbalan pamrih.

- b. Belum adanya anggaran operasional pelaksanaan LARASITA dari Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek. Anggaran yang ada dalam LARASITA hanya untuk Sopir, hal tersebut tertuang pada DIPA (Daftar Isian Pagu Anggaran). Hal ini yang menyebabkan pelaksanaan LARASITA mungkin terhambat tetapi dalam pelaksanaannya program ini tetap dilaksanakan meski dengan dana yang minim.

Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek terus berupaya untuk memperbaiki program kerja agar tidak terjadi benturan dalam melaksanakan program kerja LARASITA. Walaupun kebijakan ini bukan murni kebijakan Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, namun kebijakan ini dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek selaku kantor vertikal yang ada di daerah yang ditunjuk oleh pusat untuk melaksanakan program untuk masyarakat tersebut. Banyak hal yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek untuk menyempurnakan dan berupaya memperbaiki pelaksanaan LARASITA agar dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik dan tepat sasaran.

2) Faktor Eksternal

Faktor penghambat dalam pelaksanaan LARASITA yaitu kurangnya masyarakat dalam hal kesadaran melakukan sertifikasi tanah. Dalam menjalankan suatu program pemerintah maka dibutuhkan peranan dari

masyarakat untuk ikut berpartisipasi. Untuk itu dalam sebuah kebijakan berupa suatu program, masyarakat sangat berperan penting. Hal ini terjadi karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan langsung ke masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek. Sehingga pelaksanaan LARASITA ini kurang dikenal dan diketahui oleh masyarakat. Untuk itu Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek terus melakukan upaya sosialisasi kepada masyarakat.

Selain itu adanya perangkat informasi berupa jaringan internet yang seharusnya terhubung antara LARASITA sebagai mobile office dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek tersebut rusak dikarenakan patahnya jaringan antena yang ada di Kantor terkena hembusan angin yang kencang. Sehingga kegiatan yang ada di LARASITA ketika berada dilapangan mengakibatkan tidak langsung terhubung dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek. Hal ini berdampak pada lambatnya proses kinerja yang ada dilapangan. Dan dengan solusi dari pihak Kantor maka berkas-berkas yang seharusnya bisa terselesaikan di tempat harus dibawa terlebih dahulu ke Kantor untuk di data terlebih dahulu. Setelah data masuk di Kantor, maka pihak Tim LARASITA datang kembali ke masyarakat untuk membagikan kembali berkas yang sudah didata oleh Kantor.

G. C Edward III dalam Widodo (2007:104) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan bukan hanya ditentukan oleh para

pelaku kebijakan melainkan juga ditentukan oleh kemampuan para pelaku kebijakan tersebut yang memiliki disposisi yang kuat terhadap kebijakan yang sedang diimplementasikan. Oleh karena itu Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek harus terus memberikan tahap sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat agar masyarakat memiliki kesadaran untuk lebih berpartisipasi dalam mengikuti berbagai program pemerintah terutama program yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek berupa program pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, diketahui bahwa LARASITA ini merupakan kebijakan inovatif yang beranjak dari pemenuhan rasa keadilan yang diperlukan, diharapkan dan dipikirkan oleh masyarakat. Sebagai sebuah inovasi pelayanan sektor publik, layanan pada LARASITA menawarkan pelayanan dengan sebuah sistem layanan jemput bola sehingga masyarakat tidak lagi mengeluh jarak tempuh yang terlalu jauh dari tempat tinggal mereka serta masyarakat dapat langsung merasakan pelayanan pengurusan pembuatan sertifikat tanah yang berbelit-belit tanpa harus datang langsung ke Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek. Dengan demikian, kebijakan inovatif LARASITA ini diharapkan mampu menjadikan pengelolaan pertanahan menjadi lebih aktif untuk pemberian jaminan bagi masyarakat dalam pengurusan sertifikat tanah. Merujuk dari inovasi program LARASITA yang telah terlaksana maka dapat peneliti simpulkan bahwa :

1. Inovasi program pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA ditinjau dari tipologi sektor publik memenuhi aspek inovasi metode pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari bidang program inovasinya, yaitu : implementasi dan bidang pelayanannya. Dilihat dari implementasinya yaitu kebijakan baru ini yang

dibuat oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI) dalam meningkatkan pelayanan sertifikat tanah melalui program LARASITA diharapkan mampu mendongkrak dan memperbaiki citra Kantor pertanahan dalam memberikan pelayanannya di bidang pertanahan tersebut dan dari bidang pelayanannya yaitu layanan dilakukan dengan sistem jemput bola yang dilakukan oleh pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek kepada masyarakat dengan kondisi geografis atau tempat tinggal yang jauh dari pusat kota.

2. Berkembangnya inovasi program pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA tidak lepas dari faktor pendukung internal dan eksternal. Adanya faktor pendukung internal dalam program pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA yaitu 1) Adanya dasar hukum tentang pelaksanaan LARASITahan Deputi IV Badan 2) Adanya petunjuk Arahan Deputi IV Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) tentang operasionalisasi LARASITA 3) Sumber daya manusia, kemampuan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek yang ahli dalam bidang pertanahan 4) Sarana dan prasarana yang memadai guna menunjang pelaksanaan LARASITA dilapangan. Faktor pendukung eksternal, antara lain : 1) Adanya kerjasama dan komunikasi yang baik antara Kantor Pertanahan dengan pegawai perangkat desa maupun kecamatan terkait 2) Adanya dukungan dari Pemerintah Kabupaten Trenggalek kepada Kantor Pertanahan terkait pengadaan kendaraan operasional guna menunjang pelaksanaan LARASITA

dilapangan. Namun demikian, ada juga faktor penghambat inovasi program pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA yang berasal dari internal maupun eksternal yaitu : 1) Kurangnya kontribusi yang maksimal oleh dari pegawai ataupun ruang lingkup organisasi itu sehingga pelaksanaan LARASITA berjalan ala kadarnya 2) Belum adanya anggaran operasional terhadap pelaksanaan LARASITA dari Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek. Faktor penghambat eksternal yaitu : 1) Minimnya kesadaran masyarakat dalam pembuatan sertifikat tanah serta kurangnya pemahaman tentang birokrasi sehingga menyebabkan ketidakacuhan masyarakat 2) Perangkat teknologi informasi atau internet yang seharusnya bisa langsung terhubung antara Kantor Pertanahan dengan LARASITA sebagai front office kurang mendukung dan tidak terjangkau ketika pelaksanaan LARASITA ada di daerah yang sangat terpencil.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, peneliti memiliki saran terkait pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA pada Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, yaitu :

1. LARASITA merupakan inovasi program yang sangat bagus dalam bidang pelayanan publik khususnya pada bidang pelayanan pertanahan. Namun, ada baiknya jika Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek membenahi kembali manajemen waktu yang digunakan untuk menyelesaikan sertifikatanah yang

tadinya lama dan berbelit-belit. Hal ini bertujuan untuk mewujudkan cita-cita LARASITA yaitu cepat, tepat dan terjangkau.

2. Faktor terpenting untuk kelancaran pelaksanaan LARASITA adalah adanya sarana dan prasarana yang memadai guna menunjang pelayanan yang aman, cepat dan akurat. Namun, dilapangan terjadi kendala pada kondisi prasarana LARASITA yang mengalami kerusakan pada akses internet yang sehingga tidak terhubungnya secara langsung antara pihak Tim LARASITA dilapangan dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, maka ada baiknya jika Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek harus memperbaiki dan merawat kondisi prasarana LARASITA tersebut dengan cepat guna memberikan pelayanan yang cepat.
3. Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek perlu melakukan sosialisasi yang lebih giat guna proses pelaksanaan pelayanan pertanahan melalui LARASITA agar bisa dirasakan oleh masyarakat. Untuk itu dalam proses sosialisasi diperlukan kerjasama dengan pihak diluar Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek, semisal : perangkat desa, tokoh masyarakat sekitar serta aparatur pendukung yang ada. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam hal menyertifikatkan tanahnya dimana sebelumnya sebagian besar masyarakat disana masih belum mengenal LARASITA.
4. Untuk pemerintah pusat agar memberikan anggaran terkait pelaksanaan pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA karena sampai saat ini belum ada anggaran terkait proses pelaksanaannya dimasyarakat. Adapun anggaran

yang tercantum tetapi itu hanya untuk biaya sopir sedangkan untuk Tim pelaksana LARASITA tidak ada. Hal ini bisa menimbulkan ketidakjelasan karena LARASITA adalah kebijakan inovatif yang dibuat oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia yang tujuannya untuk memberikan peningkatan pelayanan langsung kepada masyarakat tetapi dalam proses dilapangannya tidak ada anggaran untuk pelaksanaannya. Sangat tidak mungkin bahwa suatu program yang dirancang dan dilaksanakan tetapi tidak mempunyai anggaran untuk pelaksanaannya.



DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pertanahan Nasional. 2005 . *Buletin Pertanahan Nasional Edisi II*. Jakarta :
Badan Pertanahan Nasional
- Bharata, Atep. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media.
Komputindo.
- Bloch, Carter. 2011. “*Measuring Public Innovation in the Nordic Countries:
Copenhagen Manual*.” Aarhus University. The Danish Centre for Studies in
Research and Research Policy, diakses pada Tanggal 15 Januari 2014 dari
http://nyskopunarvefur.is/files/filepicker/9/201102_mepin_report_web.pdf
- Departemen Penerangan RI. 1982. *Pertanahan Dalam Era Pembangunan di Indonesia*.
Jakarta
- Garperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Harsono, Budi. 2006. *Hukum Agraria Indonesia Himpunan Peraturan-Peraturan
Hukum Tanah*. Jakarta : Djambatan
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Keban, Yeremias. T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep,
Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gaya Media
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public
Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-
Bass.
- Moenir, H. A. S. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
Remaja Kosda Karya
- Moleong, J. Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rosdakarya
- Muluk, M.R. Khairul. 2008. *Knowledge Management : Kunci Sukses Inovasi
Pemerintah Daerah*. Malang : Bayumedia.
- Noor, Irwan. 2013. *Desain Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: UB Press

Osborne, David & Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government: How The Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sector*. New York: A William Patrick Book.

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional RI Nomor 18 tahun 2009 Tentang Larasita Badan Pertanahan Nasional RI

Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala BPN Nomor 3 Tahun 1997 Tentang Pelaksanaan Pendaftaran Tanah

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah

Ratminto&Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Robert. 1996. *Pelayanan Publik*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Rogers, Everett M, 1995, *Diffusions of Innovations*, Forth Edition. New York: Tree Press.

Rogers, E.M. (1983) , *Diffusion Of Innovations*, London : Collier Macmillan Publisher.

Sinambela, Lijan P dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta : BumiAksara

Sugiyono.2008. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: PT. Alfabeta

Sutedi, Adrian. 2012. *Sertifikat Hak Atas Tanah*. Jakarta :Sinar Grafika

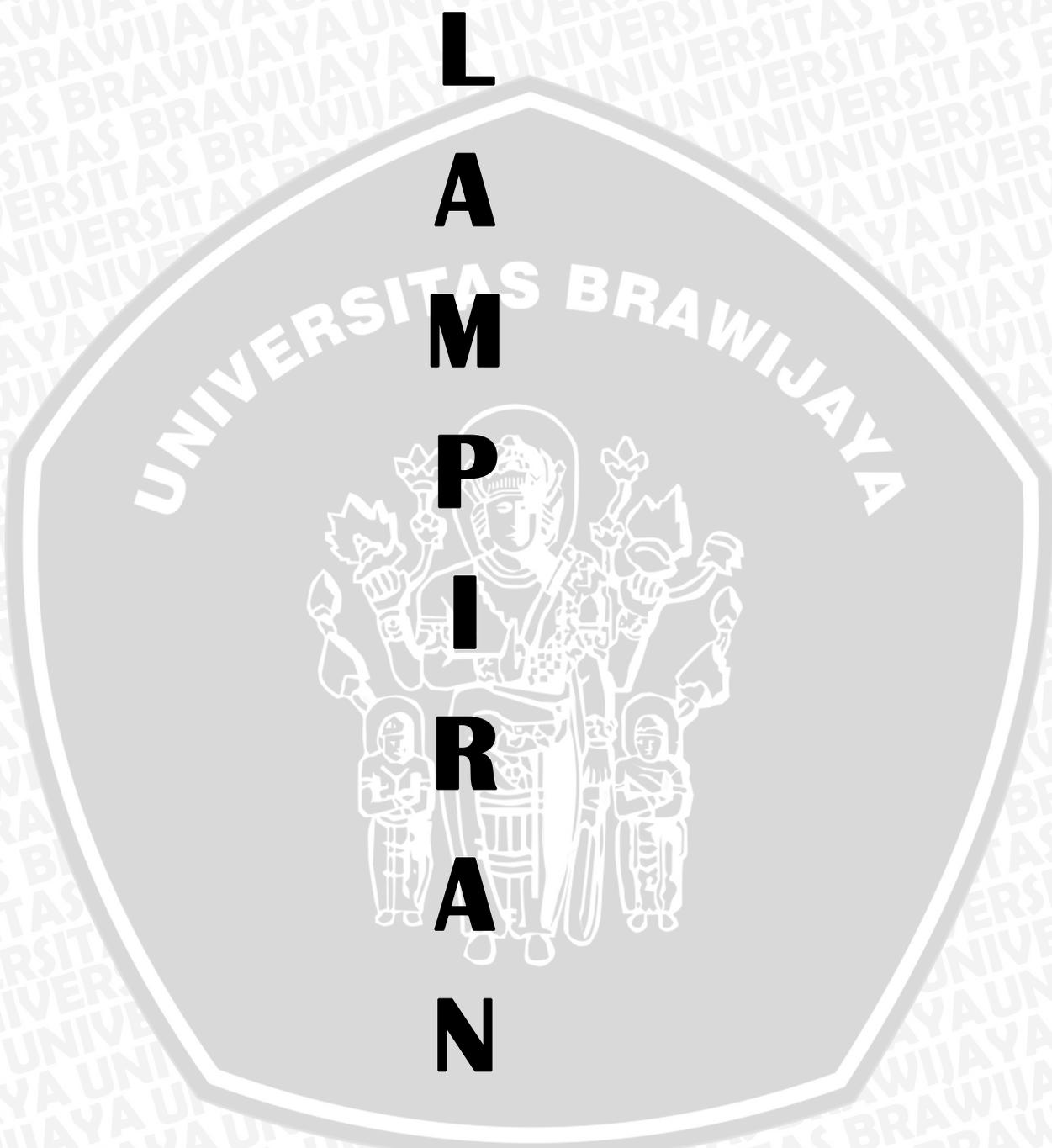
Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana

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

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik



**L
A
M
P
I
R
A
N**

DATA RIWAYAT HIDUP

Nama : Bagus Purnama Lany
Alamat Asal : Jln. Sriwibowo No 58 F, Sukosari, Kecamatan Kartoharjo, Kota Madiun
Alamat Domisili : Jln. Koral 20, Kota Malang
Nomor Telepon : 085746056449
Tempat dan Tanggal Lahir : Samarinda, 14 November 1991
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Status Perkawinan : Belum Menikah
Alamat Email : bagusjojobeud@gmail.com
Motto : “do best and you will be the best “

Pendidikan Formal :

1. 2010-2014 : Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. 2007-2010 : SMA Negeri 1 Madiun
3. 2004-2007 : SMP Negeri 12 Madiun
4. 1998-2004 : SD Negeri Oro-oroOmbo 02 Madiun

Karya Ilmiah : 1. Laporan Kuliah Kerja Nyata (KKN)/Magang.



2. Inovasi Program Pelayanan Sertifikat Tanah (Studi Tentang Layanan Rakyat Sertifikat Tanah (LARASITA) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek.

PEDOMAN WAWANCARA

1. Apa yang menelatar belakang Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI) melaksanakan program LARASITA?
2. Apa tujuan serta keunggulan dari inovasi program LARASITA ini?
3. Seberapa siap Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek dalam melaksanakan LARASITA?
4. Sering kali dalam proses pelaksanaan di lapangan pasti ada hambatan, bagaimana caranya menanggulangi/memberikan solusi dalam terjadi hambatan tersebut?
5. LARASITA ini kan tidak ada anggaran dalam proses pelaksanaannya dilapangan, bagaimana caranya menanggulangi dan masih tetap berjalan meskipun tidak ada anggaran dari pusat?
6. Ketika sedang melaksanakan LARASITA dilapangan, kemudian ada warga yang memberikan uang kepada Tim LARASITA, apakah itu melanggar hukum?
7. Adakah sarana dan prasarana pendukung dalam proses pelaksanaan LARASITA di lapangan?
8. Seberapa besar dukungan kepada Kantor Pertanahan dan masyarakat terhadap LARASITA?
9. Apakah LARASITA telah menjangkau wilayah – wilayah di Kabupaten Trenggalek yang dapat dikatakan pelosok, jauh dari pusat kota dan daerah geografis yang dipenuhi bukit-bukit dan gunung?
10. Adakah target – target yang harus dicapai oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek dalam pelaksanaan program LARASITA?
11. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dalam pelayanan program LARASITA baik internal maupun eksternal? Seperti apa dan bagaimana?

12. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan program LARASITA baik internal maupun eksternal? Seperti apa dan bagaimana?



DOKUMENTASI PENELITIAN



Proses Wawancara Dengan Kepala Seksi Pengendalian Dan Pemberdayaan Masyarakat Di Kantor Lama Pertanahan Kabupaten Trenggalek



DOKUMENTASI



Ruang Loket Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek



Motor Operasional LARASITA Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek



Mobil Operasional LARASITA Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek



Proses Sosialisasi Pelaksanaan LARASITA Pada Perangkat Desa di Desa Pule Kecamatan Pule



Proses Pelayanan Sertifikasi Tanah Melalui LARASITA Dengan Layanan Jemput Bola



Pengecekan Data Dalam Proses Pengajuan Sertifikasi Tanah Oleh Salah Satu Warga Melalui LARASITA Dengan Layanan Jemput Bola



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

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

Nomor : 10083/UN10.3/PG/2014
Lampiran : -
Hal : Riset/Survey
Kepada : Yth. Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek

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

Nama : Bagus Purnama Lany
Alamat : Jalan Sriwibowo 581, Madiun
NIM : 105030107111027
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi : Ilmu Administrasi Publik
Tema : Layanan Rakyat Sertifikasi Tanah (LARASITA)
Lamanya : 3 bulan
Waktu : 29 Agustus – 29 November 2014
Peserta : 1 (satu) orang

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

Malang, 26 Agustus 2014

dan Dekan

Kelompok Administrasi Publik



Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si

NIP. 19690524 200212 2 022



BADAN PERTANAHAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TRENGGALEK
PROPINSI JAWA TIMUR
Jl. Brigjend Soetran Telp. (0355) 791154 Trenggalek

SURAT - KETERANGAN
Nomor : 1659/35.03 - 100.2/XII/2014

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Drs. BOEDI HOETOMO, B.Sc.MH
NIP : 19580210 1985031 001
Pangkat/Golongan : Pembina (IV/a)
Jabatan : Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek

dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Bagus Purnama Lany
NIM : 105030107111027
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi : Ilmu Administrasi Publik
Perguruan Tinggi : Universitas Brawijaya

Telah melaksanakan penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek dalam rangka penyelesaian tugas akhir (Skripsi) selama 3 bulan sejak 29 Agustus - 29 November 2014.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Trenggalek; 12 Desember 2014


KEPALA KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN TRENGGALEK
Boedi Hoetomo
Drs. BOEDI HOETOMO, B.Sc.MH
NIP. 19580210 1985031 001