

**INOVASI PELAYANAN LEGALISASI TANAH MASYARAKAT
MELALUI PROGRAM LARASITA**

(Studi Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian Skripsi
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

ANGGI NILA KUSUMA WARDANI

NIM. 105030101111071



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

2014

MOTTO

"Kunci kesuksesan adalah punya impian, berani mengejar impian itu dan YAKIN."

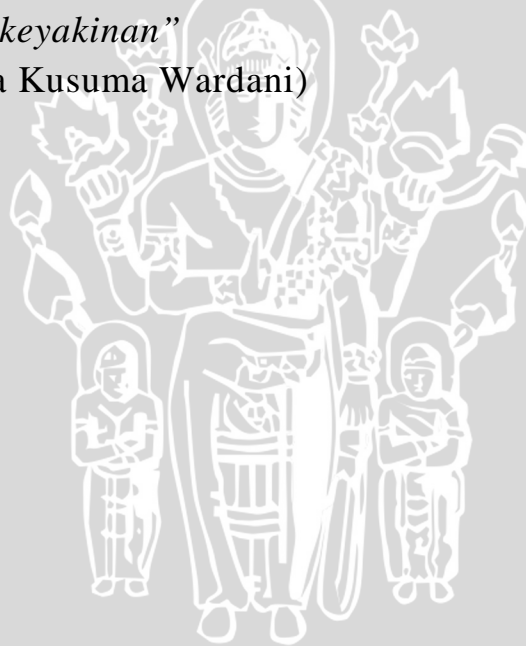
(Oleh : Bob Sadino)

"Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua."

(Oleh : Aristoteles)

"Pendidikan kunci utama untuk sukses, dan raihlah dengan suatu usaha keras serta keyakinan"

(Oleh : Anggi Nila Kusuma Wardani)



TANDA PENGESAHAN


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

Hari : Selasa
 Tanggal : 12 Agustus 2014
 Jam : 10.00
 Skripsi atas nama : Anggi Nila Kusuma Wardani
 Judul : Inovasi Pelayanan Legalisasi Tanah Masyarakat Melalui Program Larasita (Studi Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sidourjo)


dan dinyatakan Lulus

MAJELIS PENGUJI

Ketua


Prof. Dr. Sjamsir Sjamsuddin
 NIP. 19450817 197412 2 001

Anggota


Dr. Irwan Noor, MA
 NIP. 19611024 198601 1 002

Anggota


Drs. Andy Fefta Wilaya, MDA, P.hD
 NIP. 19670217 199103 1 000

Anggota


Alnul Havat, S.Pd, M.Si
 NIP. 19730713 200604 1 001



TANDA PENGESAHAN

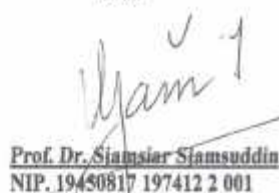
Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa
 Tanggal : 12 Agustus 2014
 Jam : 10.00
 Skripsi atas nama : Anggi Nila Kusuma Wardani
 Judul : Inovasi Pelayanan Legalisasi Tanah Masyarakat Melalui Program Larasita
 (Studi Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo)

dan dinyatakan Lulus

MAJELIS PENGUJI

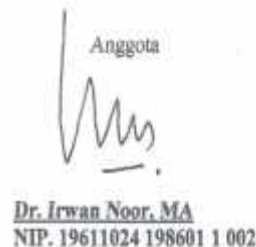
Ketua


Prof. Dr. Samsler Samsuddin
 NIP. 19430817 197412 2 001

Anggota


Drs. Andy Fefta Wilaya, MDA, P.hD
 NIP. 19670217 199103 1 000

Anggota


Dr. Irwan Noor, MA
 NIP. 19611024 198601 1 002

Anggota


Ainul Havat, S.Pd, M.Si
 NIP. 19730713 200604 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, 30 Juni 2014



Anzri Nila Kusuma Wardani
NIM 105030101111071

RINGKASAN

Anggi Nila Kusuma Wardani, 2014, **Inovasi Pelayanan Legalisasi Tanah Masyarakat Melalui Program LARASITA (Studi Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo)**, Ketua Komisi Pembimbing Prof.Dr.Sjamsiar Sjamsuddin, dan Anggota Komisi Pembimbing Dr. Irwan Noor, MA.

Pencapaian pembangunan daerah melalui pelayanan publik masih menjadi sorotan. Untuk itu diperlukan inovasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.. Salah satunya adalah proses pelegalan tanah. Masyarakat berpendapat bahwa proses pelayanan legalisasi pertanahan masih terlalu lama dan rumit. Untuk itu, Badan Pertanahan Nasional berusaha meningkatkan pelayanan, dalam program yang dikenal masyarakat dengan sebutan LARASITA. Layanan ini diharapkan mampu menjadi solusi bagi masyarakat dalam mengurus legalisasi tanah agar proses pelayanannya menjadi efektif dan efisien. Salah satu daerah yang ikut melaksanakan program LARASITA adalah Kabupaten Sidoarjo.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Fokus penelitiannya, yaitu pelaksanaan inovasi pelayanan legalisasi tanah masyarakat (LARASITA) di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo. Kemudian faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan legalisasi tanah masyarakat (LARASITA) di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo Teknik pengumpulan data yaitu melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisa 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 sebuah inovasi pelayanan sektor publik, Layanan LARASITA menawarkan konsep jemput bola, sehingga diharapkan masyarakat tidak lagi mengeluh akan sulitnya mengurus legalisasi tanah tanpa harus datang langsung ke Kantor Pertanahan. Dengan inovasi LARASITA masyarakat menjadi senang dan prosesnya menjadi lebih cepat. Namun dalam pelaksanaannya juga masih terdapat penghambat dan pendukung baik dari internal maupun dari eksternal. Saran yang dapat diberikan, yaitu pendataan pegawai atau SDM terutama pegawai baru, perlu adanya struktur organisasi yang pasti sehingga tidak menimbulkan atau mengakibatkan perubahan Layanan LARASITA, perlu adanya pemisahan dan pembagian kerja agar lebih fokus dalam proses Layanan LARASITA, perlu adanya sosialisasi yang lebih giat kepada masyarakat

Kata Kunci : inovasi,pelayanan larasita, legalisasi.

SUMMARY

Anggi Nila Kusuma Wardani, 2014, **The Innovation of Land Legalization Service for Community through LARASITA Program (Study at Land Office of Sidoarjo District)**, Chairman of the Commission Advisor Prof. Dr. Sjamsiar Sjamsuddin and Member of the Commission Advisor Dr. Irwan Noor, MA.

The local development can be achieved through public service. Public service is therefore delivered by innovation. One such service is land legalization process. The community, however, reports that legalization service is too long and complex. National Land Agency attempts to improve their service to the community through a program called LARASITA. Such service is expected to be useful as the solution to the community who register for their land legalization and also as guidance for effective and efficient service. A region which applies LARASITA program is Sidoarjo District because this District is experiencing some land problems.

Research method is qualitative. Focus of research is on the implementation of innovation called, *land legalization service for community (LARASITA, layanan legalisasi tanah)* at Land Office of Sidoarjo District. There are factors supporting and constraining the implementation of land legalization service for community (LARASITA) at Land Office of Sidoarjo District. Data collection techniques are observation, interview and documentation. Analysis method involves data reduction, data presentation and conclusion.

Result of research indicates that LARASITA is an innovative policy based on the sense of justice as required, expected and perceived by the community. Being an innovation of service at public sector, LARASITA offers a concept of ball picking such that community cannot anymore complain against difficulty to register land legalizing without they do not have to present physically at Land Office. The innovation of LARASITA may satisfy the interest of community because they can accept a faster process. However, there is supporting and constraining factors, either internally or externally, that influence the implementation of this process. It may be suggested that the employee or human resource, including new employee are registered to produce organizational structure which does not disturb LARASITA. The clear separation and division of work is established to give greater focus on LARASITA which then facilitates the socialization of this program to the community.

Keywords: innovation, Larasita service, legalization.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Legalisasi Tanah Masyarakat Melalui Program LARASITA (Studi Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo)”**

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

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

1. Bapak Jamhari dan Ibu Indah Eko Rini, SH, kedua orang tua yang dengan kesabaran, ketelatenan, keikhlasan, dorongan semangat, bimbingan dan doa yang selalu dipanjatkan. Adikku tersayang Angga Dwi Nurhari dan Anggoro Tegar Ramadhani yang selalu mendoakan dan memberi semangat. Orang terkasih Abiseka Anoraga, S.AP yang selalu memberi semangat, kesabaran dan doa.
2. Ibu Prof. Dr. Sjamsiar Sjamsuddin, selaku Ketua Komisi Pembimbing Skripsi yang selalu memberi arahan, bimbingan yang sangat bermanfaat serta doa.
3. Bapak Dr.Irwan Noor, MA, selaku Anggota Komisi Pembimbing Skripsi yang selalu memberi arahan, bimbingan yang sangat bermanfaat serta doa.
4. Bapak. Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S.,selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
5. Bapak. Drs. Choirul Saleh., M.Si.,selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
6. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, P.hD, selaku Komisi Penguji Skripsi yang telah menguji dengan penuh kesabaran dan ketelitian.
7. Bapak Ainul Hayat, S.Pd, M.Si, selaku Komisi Penguji Skripsi yang telah menguji dengan penuh kesabaran dan ketelitian.

8. Ibu Dra. Ida Aniyati Frans, M.Si, Selaku Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo, Ibu Sri Indriany, S.P, M.M, selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo, Bapak Gusti, SH, selaku Kepala Sub Seksi pemberdayaan Masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo, serta seluruh staf Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo.
9. Sahabat-sahabatku FIA UB terutama best friend Anggie Komalasari, S.AP, Siti Nur Rahayu, Rahmia Hilmi, Yuanita Berlin, Feriska Yuanita, Riris, Laksmi Anindya, Kiki, Talita kemudian teman seperjuangan skripsi Silvi Aprilianti, Bagus Purnama, Balinda Citra, S.AP, Syamsul, Handika SB, Penti Elvionita, Phutry Lellizia serta semua teman FIA UB angkatan 2010, teman-teman Gamping House, teman-teman Organisasi Pemuda Peduli “D’Brenkz” Surabaya.
10. Serta semua pihak yang membantu dukungan baik moril maupun spiritual yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Agustus 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN	iii
TANDA PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kontribusi Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. <i>New Public Management (NPM)</i>	11
B. Inovasi Sektor Publik	14
1. Tipologi Inovasi Sektor Publik	18
2. Karakteristik Inovasi	20
3. Proses Inovasi	22
3. Kunci Sukses Inovasi	22
C. Pelayanan Publik	23
1. Definisi Pelayanan Publik	23
2. Prinsip Pelayanan Publik	24
3. Asas Pelayana Publik	26
4. Jenis Pelayanan Publik	26
5. Kualitas Pelayanan Publik	27
6. Standar Pelayanan Publik	28
D. Legalisasi	29
1. Pengertian Legalisasi	29
2. Legalisasi Aset Tanah	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	32

B. Fokus Penelitian	323
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	34
D. Sumber Data	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Instrumen Penelitian.....	37
G. Analisis Data	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
1. Gambaran Kabupaten Sidoarjo.....	42
a. Geografis Kabupaten Sidoarjo	42
b. Administratif Kabupaten Sidoarjo	44
c. Demografis Kabupaten Sidoarjo	45
d. Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo	47
2. Gambaran Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo	48
a. Visi-Misi Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo.....	48
b. Sarana dan Prasarana Kantor Pertanahan.....	50
c. Struktur pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo.....	55
d. Larasita Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo	60
B. Penyajian Data.....	64
1. Pelaksanaan Inovasi pelayanan legalisasi tanah masyarakat melalui program Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA) Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo	64
a. Inovasi Metode Pelayanan Larasita.....	64
b. Pelayanan Larasita	69
1. Prosedur Pelayanan Larasita	69
2. Sarana dan Prasarana Pelayanan Larasita	73
3. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Larasita	75
2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam pelayanan legalisasi tanah masyarakat melalui program Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA) Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo.....	78
a. Faktor Pendukung	79
1. Faktor Internal	80
2. Faktor Eksternal	82
b. Faktor Penghambat.....	83
1. Faktor Internal	83
2. Faktor Eksternal	85
C. Analisis Data Penelitian	86
1. Pelaksanaan Inovasi pelayanan legalisasi tanah masyarakat melalui program Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA) Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo	86
a. Inovasi Metode Pelayanan Larasita.....	86
b. Pelayanan Larasita	90
1. Prosedur Pelayanan Larasita	90
2. Sarana dan Prasarana Pelayanan Larasita	92
3. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Larasita	94

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam pelayanan legalisasi tanah masyarakat melalui program Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA) Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo.....	96
a. Faktor Pendukung	96
1. Faktor Internal	97
2. Faktor Eksternal	99
b. Faktor Penghambat.....	100
1. Faktor Internal	101
2. Faktor Eksternal	102

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	104
B. Saran	105

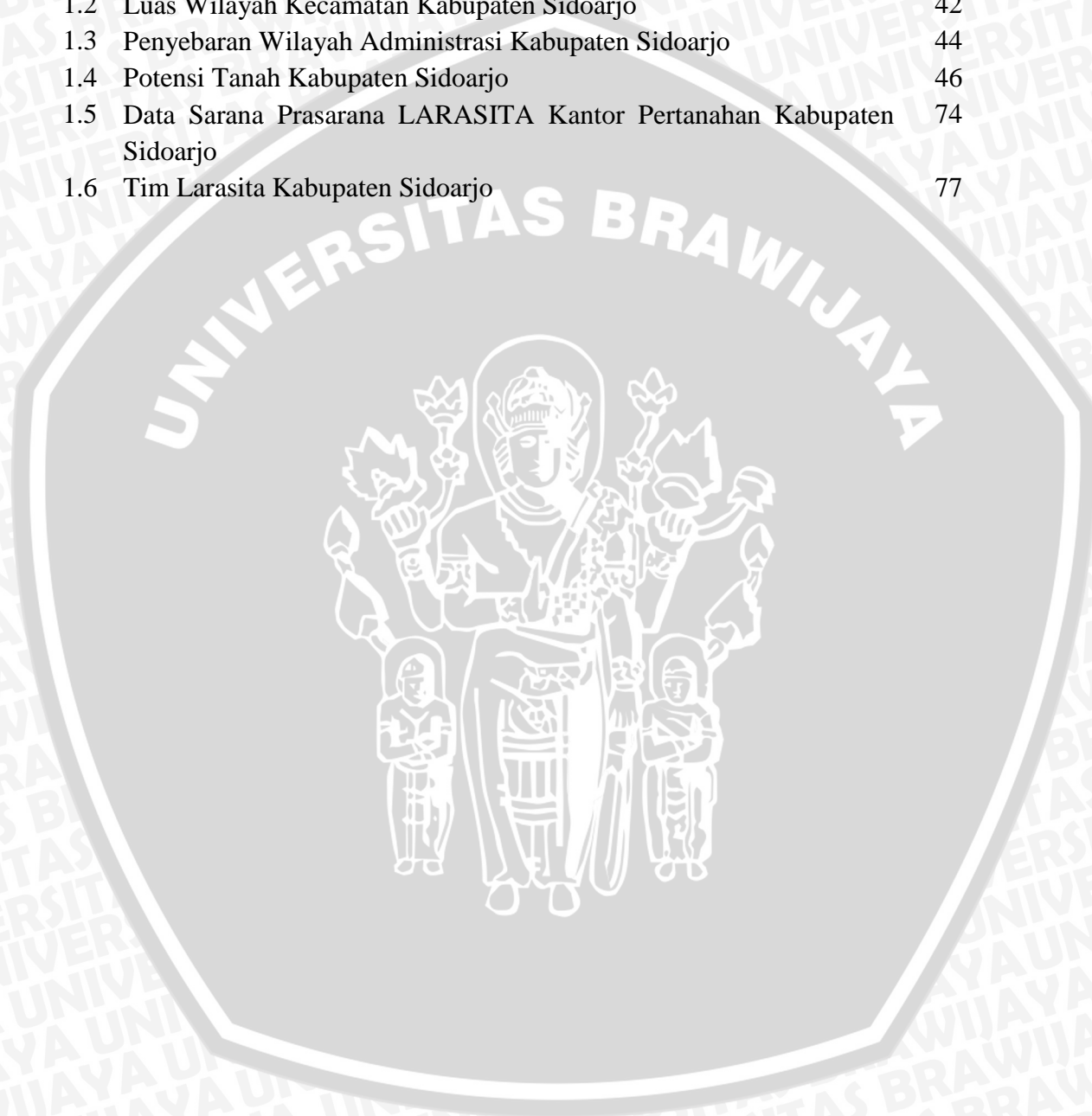
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



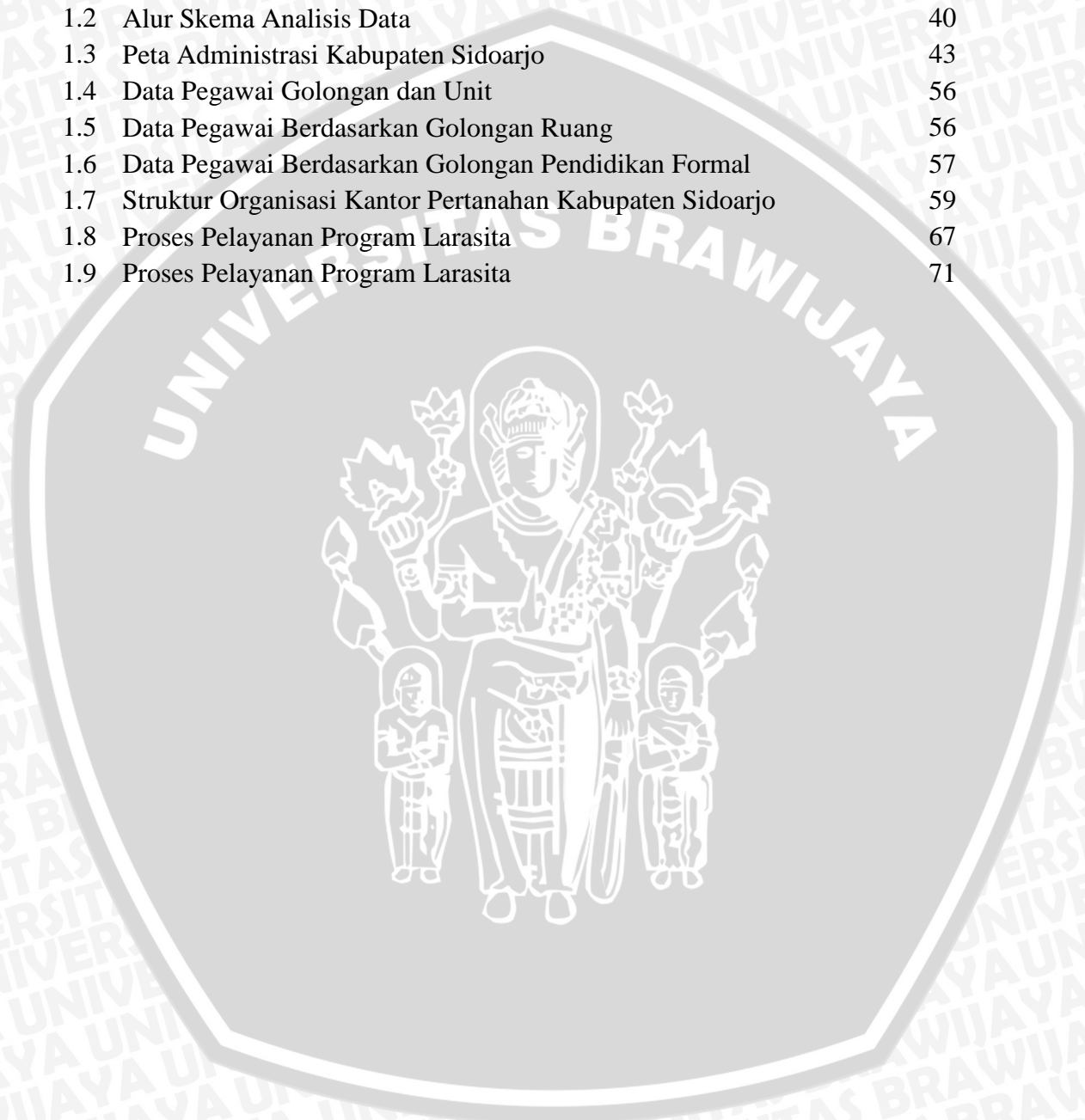
DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal.
1.1	Perbedaan Inovasi Sektor Publik dan Sektor Bisnis	16
1.2	Luas Wilayah Kecamatan Kabupaten Sidoarjo	42
1.3	Penyebaran Wilayah Administrasi Kabupaten Sidoarjo	44
1.4	Potensi Tanah Kabupaten Sidoarjo	46
1.5	Data Sarana Prasarana LARASITA Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo	74
1.6	Tim Larasita Kabupaten Sidoarjo	77



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal.
1.1	Tipologi Inovasi Sektor Publik	19
1.2	Alur Skema Analisis Data	40
1.3	Peta Administrasi Kabupaten Sidoarjo	43
1.4	Data Pegawai Golongan dan Unit	56
1.5	Data Pegawai Berdasarkan Golongan Ruang	56
1.6	Data Pegawai Berdasarkan Golongan Pendidikan Formal	57
1.7	Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo	59
1.8	Proses Pelayanan Program Larasita	67
1.9	Proses Pelayanan Program Larasita	71



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebuah konsep pembangunan nasional memiliki banyak aktor dan peran terutama dalam keterlibatan mereka. Konsep pembangunan ini tidak terlepas dari peran pemerintah dan masyarakat. Menurut Saul Katz (1971) seperti dikutip Syafii (1999; 97) mengatakan pembangunan itu sendiri sebenarnya sering dirumuskan sebagai proses perubahan yang terencana dari suatu situasi nasional yang satu ke situasi nasional lain, yang dinilai lebih tinggi.

Namun dalam implementasinya pembangunan yang dilaksanakan oleh pemerintah dilakukan melalui berbagai upaya. Salah satunya melalui pelaksanaan pelayanan publik. Dimana pelayanan publik memiliki kebutuhan dasar masyarakat sebagai sasaran pembangunan. Permasalahan pencapaian pembangunan melalui pelayanan publik masih menjadi sorotan. Salah satunya adalah permasalahan dalam hal pelayanan di bidang legalisasi. Hal inilah yang menjadi permasalahan tersendiri bagi proses pembangunan yang ada di daerah. Untuk itu daerah perlu menerapkan inovasi yang dibutuhkan untuk proses penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, agar masyarakat tidak merasakan kekecewaan. Hal ini juga sebagai perwujudan dari proses *New Public Management (NPM)* agar penyelenggaraan pelayanan di pemerintahan dapat berjalan efektif dan efisien.

Salah satunya adalah proses pelegalan tanah. Proses pelayanan pelegalan yang diharapkan dapat dinikmati dan dirasakan oleh masyarakat. Tanpa adanya proses

pelegalan sering kali terjadi perselisihan atau salah paham yang disebabkan perebutan lahan atau tanah. Dan sering pula terjadi sengketa lahan yang turun temurun. Tanah adalah sebuah lahan yang dibutuhkan oleh banyak orang, namun jumlah tanah yang ada semakin berkurang. Sehingga tanah yang tersedia tidak dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus meningkat, terutama kebutuhan tanah untuk pembangunan rumah, pertanian, dan lain sebagainya. Untuk itu diperlukan sebuah cara ataupun inovasi terkait proses legalisasi tanah ini agar tanah dapat digunakan sebagaimana mestinya. Hal ini dilandasi oleh amanat yang terkandung dalam pasal 33 ayat (3) Undang – Undang Dasar Tahun 1945, yaitu Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara, dan dipergunakan sebesar – besarnya untuk kemakmuran rakyat, sebagai kelanjutannya maka telah disusun Undang – Undang Nomor 5 tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok – Pokok Agraria (UUPA) yang berarti telah diletakkan dasar yang kokoh bagi pelaksanaan pembangunan pertanahan agar terwujudnya tujuan pembinaan hukum pertanahan nasional dan menyelenggarakan administrasi pertanahan guna terwujudnya tujuan pembangunan nasional. Selain itu, pemerintah mewajibkan kepada masyarakat untuk mendaftarkan tanah mereka diseluruh wilayah Republik Indonesia. Kewajiban ini tertuang didalam UUPA Pasal 19 Ayat (1) yang menyebutkan bahwa “untuk menjamin kepastian hukum oleh pemerintah diadakan pendaftaran tanah diseluruh Indonesia menurut ketentuan yang diatur oleh Peraturan Pemerintah”.

Pada perjalanannya tahun 1963 dibentuklah departemen yang berada dalam naungan menteri pertanahan dan agrarian yaitu Departemen Pertanian dan Agraria yang mengurus tentang tanah. Proses pelaksanaannya telah diatur dalam PP No. 10

tahun 1961 tentang pendaftaran tanah yang kemudian diperbaharui dengan PP No. 24 tahun 1997 tentang pendaftaran tanah, sebagaimana tercantum pada pasal 1 PP No. 24 tahun 1997 sebagai berikut :

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

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan tanah, pemerintah diharapkan mampu mengeluarkan sebuah konsep pembangunan yang memang dibutuhkan masyarakat dalam proses pelayanan legalisasi. Namun seringkali proses pelayanan legalisasi yang dikeluarkan oleh pemerintah memiliki kendala pada proses administrasi dan prosedur pelayanan yang memakan waktu cukup lama.

Masyarakat berpendapat bahwa proses pelayanan legalisasi pertanahan masih terlalu lama dan rumit dalam prosedurnya serta biaya yang tinggi. Serta memperlihatkan bahwa pentingnya sebuah keterbukaan dalam pelaksanaan prosedur pelayanan, biaya yang sederhana serta penyelesaian administrasi pelayanan cukup tinggi. Hal tersebut digambarkan melalui wawancara yang telah dilakukan pada beberapa sumber selaku pengguna layanan (masyarakat). Administrasi merupakan hal penting dalam proses awal pelaksanaan legalisasi. Untuk itu administrasi bukan hanya hal tentang tulis – menulis, namun memiliki makna yang lebih besar dalam kegiatan administrasi. Terutama disebuah organisasi, peran administrasi memiliki *output* yang sangat penting diberbagai bidang baik hukum, sosial, ekonomi, dan lain –

lain. Untuk itu proses administrasi legalisasi tanah merupakan sebuah hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh pemerintah.

Badan Pertanahan Nasional (BPN) selaku instansi yang menangani masalah pertanahan harus mampu melakukan sebuah inovasi perubahan yang baik dan tidak berbelit – belit. Sehingga inovasi yang diharapkan nantinya mampu menjadi pemecah permasalahan bagi masalah yang selama ini dialami oleh BPN dalam proses legalisasi tanah. Menurut Kimberli (1993) didalam Farasman (2004: 172) mengatakan bahwa evolusi ide kreatif dalam perubahan organisasi praktis harus dilihat sebagai suatu proses inovatif. Tipe ideal sebuah proses inovatif yang baik ditandai dengan motivasi yang tinggi dari individu, kelompok, dan organisasi untuk memperoleh informasi baru dan meningkatkan sumber-sumber pengetahuan tentang masalah yang relevan dalam rangka untuk menstabilkan sistem sosial. Proses tersebut melibatkan keterbukaan metode sehingga dapat membantu mengubah ide menjadi perubahan yang produktif berkelanjutan. Inovasi yang diharapkan adalah inovasi yang mampu menyelesaikan permasalahan masyarakat. Inovasi yang mempermudah masyarakat dalam proses pengurusan legalisasi tanah.

Badan Pertanahan Nasional khususnya Kantor Pertanahan terus berusaha dan berupaya dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan terus berinovasi. Salah satu inovasi dalam peningkatan pelayanan terhadap masyarakat adalah program yang dikenal masyarakat dengan sebutan "LARASITA" (<http://www.bpn.go.id>). Layanan LARASITA (Layanan Rakyat Sertifikasi Tanah) merupakan program inovasi yang dikeluarkan oleh Badan Pertanahan Nasional. Hal

ini terjadi karena sebelum adanya program LARASITA, dalam pengurusan legalisasi atau sertifikasi tanah sebelumnya masyarakat tidak terlayani dengan baik. Karena masyarakat tidak menunggu melainkan harus datang ke Kantor Pertanahan dan menunggu dengan masyarakat desa lain. Badan Pertanahan Nasional melalui Kantor Pertanahan melaksanakan program LARASITA sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya yang tercantum dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI) nomor 18 tahun 2009 Tentang LARASITA Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Layanan ini diharapkan mampu menjadi solusi bagi masyarakat dalam mengurus legalisasi tanah. Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI) selaku institusi yang menangani pelayanan legalisasi tanah memunculkan sebuah inovasi metode pelayanan yang sangat baik untuk mengatasi permasalahan yang ada, untuk itu diperlukan proses memunculkan dan mengembangkan program inovatif yang solutif agar bisa dijadikan sebagai tolak ukur. Sebagai sebuah pelayanan yang inovatif, Layanan LARASITA menawarkan konsep jemput bola sehingga diharapkan masyarakat tidak lagi mengeluh akan sulitnya mengurus legalisasi tanah tanpa harus datang langsung ke Kantor Pertanahan. Layanan LARASITA ini memiliki layanan yang sama disetiap daerah karena memang program layanan LARASITA ini merupakan program Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI) yang dibuat dipusat dan di daerah hanya melaksanakannya saja sesuai aturan. Walaupun demikian BPN terus berupaya memperbaiki inovasi layanan LARASITA tersebut untuk terus menjadi lebih baik.

Dalam rangka menselaraskan program nasional, maka suatu daerah harus mampu memanfaatkan potensi yang ada sebagai penunjang untuk mencapai tujuan

nasional. Salah satu daerah yang ikut melaksanakan program LARASITA adalah Kabupaten Sidoarjo. Melihat perkembangan Kabupaten Sidoarjo yang memang memiliki permasalahan di bidang pertanahan khususnya permasalahan tanah yang terendam oleh luapan lumpur Lapindo serta letak daerah/desa-desa terpelosok yang jauh dari pusat kota/ jauh dari Kantor Pertanahan wilayah setempat maka program LARASITA menjadi program yang diharapkan oleh masyarakat. Selain itu dengan adanya LARASITA di Kabupaten Sidoarjo proses legalisasi tanah menjadi cepat dan bisa segera digunakan untuk keperluan yang memang dibutuhkan khususnya masyarakat yang masih berkaitan dengan permasalahan pertanahan.

Namun seiring berjalannya waktu, program LARASITA memerlukan sebuah evaluasi untuk memperlihatkan kesuksesan ataupun keberhasilan dari program tersebut. Program LARASITA secara umum mampu mengatasi permasalahan yang ada di masyarakat terkait proses pelayanan legalisasi tanah. Namun dalam proses pelaksanaannya masih ada beberapa kekurangan terkait proses pelayanan legalisasi tanah yang diantaranya jadwal Kantor Pertanahan yang padat dan kurangnya SDM yang memadai. Pada masa yang akan datang proses pelayanan legalisasi tanah perlu dikembangkan dan mendapat perhatian khusus dari Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo. Agar kedepan proses pelaksanaan pelayanan legalisasi tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo dapat berjalan baik dan sesuai dengan kebutuhan.

Atas dasar permasalahan diatas, peneliti melakukan penelitian mengenai *Inovasi Metode Pelayanan* , dengan judul ***“Inovasi Pelayanan Legalisasi Tanah***

*Masyarakat Melalui Program Larasita (Studi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo)”.
Sidoarjo)”.*

B. Rumusan Masalah

Berdasar permasalahan yang ada maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana inovasi pelayanan legalisasi tanah masyarakat pada program LARASITA di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan pelayanan legalisasi tanah masyarakat pada pelaksanaan program LARASITA di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis dan Menjelaskan pelaksanaan inovasi BPN dalam pelayanan legalisasi tanah masyarakat pada program LARASITA di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo.
2. Menganalisis dan Menjelaskan faktor- faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan pelayanan legalisasi tanah masyarakat pada pelaksanaan program LARASITA di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo.

D. Kontribusi penelitian

Dari segi akademis maupun segi praktis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yaitu sebagai berikut :

1. Kontribusi akademis

a. Bagi mahasiswa

- 1) Penelitian ini diharapkan mampu melatih dan menerapkan teori-teori yang telah didapat dan meningkatkan kemampuan berfikir dalam penulisan karya ilmiah dengan tema besarnya adalah Inovasi Badan Pertanahan Nasional Dalam Meningkatkan Efektivitas Legalisasi Tanah Masyarakat.
- 2) Penelitian ini bisa dijadikan referensi bagi peneliti lain sebagai bahan perbandingan selanjutnya, serta dapat dijadikan acuan bagi pihak yang melakukan penelitian.

b. Bagi perguruan tinggi

- 1) Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pustaka untuk mengadakan penelitian lanjutan.
- 2) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran, wawasan dan bahan kajian dalam rangka meningkatkan peran Pemerintah dalam memberikan layanan legalisasi aset tanah.

2. Kontribusi praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran sebagai bahan masukan bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo untuk lebih meningkatkan proses legalisasi kepemilikan tanah.

- 2) Penelitian ini diharapkan mampu menciptakan konsep dari sebuah inovasi Pemerintah Daerah hingga dapat dijadikan pedoman dan atau mendukung kebermunculan inovasi-inovasi solutif yang menjawab permasalahan daerah.

E. Sistematika pembahasan

Penelitian yang dituangkan dalam karya ilmiah (Skripsi) ini terdiri dari lima bab yang merupakan rangkaian antara satu bab dengan bab lainnya. Sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang masalah yang berkaitan dengan judul penelitian, tujuan penelitian dan kontribusi penelitian serta sebagai penutup bab ini menguraikan secara ringkas mengenai sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini dikemukakan teori-teori yang relevan dengan pokok permasalahan sehingga dapat mendukung dalam menganalisa dan menginterpretasikan data mengenai Pelayanan Publik Drive Thru Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan?

BAB III : METODE PENELITIAN

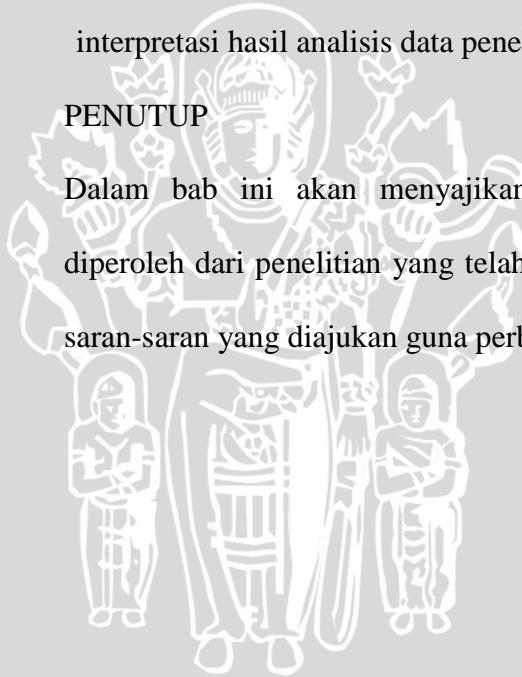
Menjelaskan tentang metodologi penelitian yang digunakan mengenai Jenis penelitian, Lokasi penelitian, Variabel dan pengukuran, Populasi dan sampel, Teknik pengumpulan data, Validitas dan Reabilitas, Teknik analisis dan Teknik Penarikan Kesimpulan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan mengenai hasil dan pembahasan yang memuat tentang analisis data penelitian dan interpretasi hasil analisis data penelitian.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini akan menyajikan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilaksanakan, serta saran-saran yang diajukan guna perbaikan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. *New Public Management (NPM)*

Kemunculan *New Public Management (NPM)* diceritakan Mardiasmo dalam Mahmudi (2007 ; 39), yaitu Sejak pertengahan tahun 1980-an di Eropa dan Amerika terjadi perubahan manajemen sektor public yang cukup drastis dari sistem manajemen traditional yang terkesan kaku, birokratis, dan hierarkis menjadi model manajemen sektor publik yang fleksibel dan lebih mengakomodasi pasar. Perubahan tersebut telah mengubah peran pemerintah terutama dalam hal hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Paradigma baru manajemen sektor publik tersebut dikenal dengan *New Public Management*.

Didalam sebuah konsep *New Public Management* pemerintah harus memiliki beberapa konsep yang memang memiliki prinsip yang jelas, sehingga konsep *New Public Management* yang diharapkan dapat berjalan dan bermakna dengan baik. Menurut Vigoda didalam Pasolong (2008;34) mengungkapkan ada tujuh prinsip – prinsip *New Public Management* yaitu sebagai berikut :

- a. Pemanfaatan manajemen professional dalam sektor public.
- b. Penggunaan indicator kerja.
- c. Pendekatan yang lebih besar pada control output.
- d. Pergeseran perhatian ke unit-unit yang lebih kecil.
- e. Pergeseran ke kompetisi yang lebih tinggi.
- f. Pendekatan gaya sektor swasta pada penerapan manajemen.
- g. Pendekatan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumber daya.

Selain prinsip *New Public Management* menurut Vigoda, Osborne dan Gabler (1992) 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, ke arah 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 ke arah adanya tindakan bersama untuk memecahkan aneka problem masyarakat.

Dalam perjalanannya NPM tidak berjalan lancar begitu saja namun terdapat hambatan ataupun tekanan walaupun telah menggunakan 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, yaitu:

- a. Semakin membesarnya anggaran pemerintah hingga menimbulkan beban sosial yang semakin berat sehingga ukuran pemerintah perlu dikurangi dan dibuat lebih efisien.
- b. Rendahnya mutu kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- c. Adanya ideology yang bersifat kontradiktif terhadap perubahan paradigma pemerintahan yang membuka peluang bagi ditemukannya solusi untuk meningkatkan kinerja pemerintah dan mereduksi ukuran dan peran pemerintah.

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 non-profit. (Thoha, 2008: 74).

Menurut NPM praktek pelayanan publik berdasarkan pertimbangan ekonomi rasional atau kepentingan pengambilan keputusan. Paradigma ini melihat 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 professional 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

Permasalahan yang ada didalam pelayanan pemerintahan, menuntut pemerintah untuk terus berinovasi untuk menjaga eksistensinya. Pemerintah dituntut untuk terus mengeluarkan kebijakan ataupun aturan yang inovatif untuk melakukan

proses pelayanan yang lebih cepat dan akurat sehingga masyarakat tidak akan mengeluh dengan pelayanan pemerintah.

B. Inovasi Sektor Publik

Inovasi dipandang sebagai faktor utama kelangsungan hidup organisasi sehingga berkembang dengan pesat, inovasi secara historis bukanlah faktor utama penentu kelangsungan hidup organisasi. Inovasi di sektor publik pernah dan sedang dijalankan oleh beberapa daerah untuk menyelesaikan berbagai persoalan pelayanan dan pembangunan. Baik itu inovasi yang dibuat oleh Pemerintah Daerah ataupun Pemerintah Pusat.

Inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan 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 (UU No. 18 Tahun 2002 : 2)

Intinya dari inovasi adalah perubahan menuju hal-hal baru (Muluk, 2008:44). Begitu juga dengan pendapat Mas'ud Said (2007) tentang inovasi yang akan peneliti gunakan sebagai acuan dalam penelitian ini, yaitu : perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup kerja di instansi tertentu dengan didukung oleh instansi lainnya yang terkait, dan atau perbaikan cara kerja yang lebih berdaya guna dengan mengintegrasikan sumber daya sosial, sumber daya pegawai dan sumber daya kelembagaan yang ada telah menjadi isu utama dalam dunia pemerintah dan segi-segi kehidupan yang terus terbaru. Dari pandangan yang ada inovasi merupakan sebuah konsep baru yang memang dipergunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada di tubuh organisasi.

Kajian inovasi lebih sering berkembang dalam sektor bisnis yaitu untuk mempertahankan diri (*survive*), dengan berinovasi sebuah perusahaan dapat bertahan hidup dalam persaingan dengan kompetitornya yang menawarkan barang atau jasa yang sama. Berbeda dengan sektor publik yang berada dalam iklim nonkompetitif, sehingga inovasi jarang dilakukan dan tidak memiliki kekhawatiran dalam menjaga kelangsungan hidupnya. 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 Suwarno (2008), atribut inovasi antara lain :

- a. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif
Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
- b. *Compatibility* 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.

Atribut dalam sebuah perkembangan inovasi menjadi hal yang sangat penting dan menjadi kewajiban bagi pemerintah / perusahaan yang berbasis memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Karena berkaitan erat dengan kesuksesan inovasi yang dihasilkan. Inovasi harus memiliki keunggulan ataupun perbedaan tersendiri serta harus bisa diterima dan dirasakan oleh masyarakat agar inovasi yang dilakukan dapat dikatakan inovasi yang berhasil. Namun dalam proses pembuatan inovasi dibedakan antara inovasi sektor publik dan inovasi sektor bisnis. Perbedaan inovasi dalam sektor bisnis dan publik menurut Ian Milles dikutip Suwarno (2008) :

Tabel 1.1 Perbedaan Inovasi Sektor Bisnis dan Sektor Publik

Indikator	Sektor Bisnis	Sektor Publik
1	2	3
Prinsip Pengorganisasian	Upaya memperoleh profit, stabilitas atau pertumbuhan pendapatan <i>Pasar yang terus berubah</i>	Penegakan kebijakan publik Kebijakan baru dan atau yang berubah karena siklus politik
Isu Manajemen	Beberapa manajer memiliki otonomi, beberapa lainnya dibatasi oleh stakeholder, corporate governance 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 End-Users	Pasar adalah sebagai konsumen dan juga industry. Feedback dari pasar mendorong ide / inovasi	End-Users adalah masyarakat, secara tradisional adalah warga negara

	<i>Inovasi dimotivasi oleh kebutuhan menjaga hubungan dengan pasar</i>	<i>Customer relation tidak terbangun dengan baik. Inovasi biasanya tidak didorong oleh faktor end-users</i>
Rantai Supply	<p>Kebanyakan perusahaan merupakan bagian dari rantai supply 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 publik</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 dibebberapa bagian berbeda</i></p>
Horizon Waktu	<p>Kebanyakan short-term</p> <p><i>Inovasi memerlukan pembayaran secepatnya</i></p>	<p>Kebanyakan long-term</p> <p><i>Kesulitan dalam mengetahui konsekuensi dari sebuah inovasi</i></p>
Struktur Organisasi	<p>Ukuran organisasi yang bervariasi</p> <p><i>Perusahaan besar biasanya mengalokasikan dana khusus inovasi</i></p>	<p>Sistem organisasi yang kompleks, kadang konflik satu sama lain</p> <p><i>Inovasi harus disesuaikan dengan situasi kompleks, termasuk isu social equity, dan efisiensi ekonomi</i></p>
Ukuran Kerja	Return on Investment	Indikator dan target kerja

	(RoI)	yang banyak
	<i>Inovasi memakan biaya besar, oleh karenanya biasanya dihitung dari selisih keuntungan penjualan.</i>	<i>Keuntungan dari inovasi sangat sulit diukur.</i>

Sumber : Ian Miles dikutip oleh suwarno (2008)

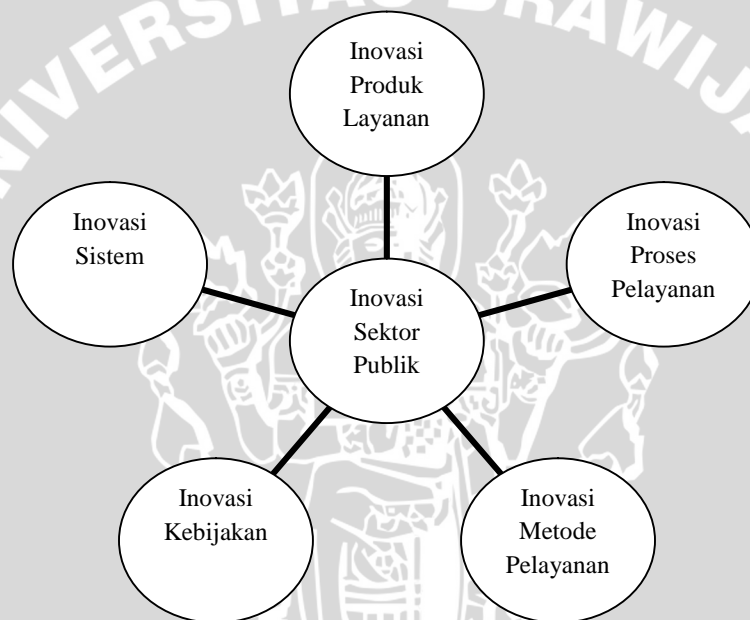
1. Tipologi Inovasi Sektor Publik

Kajian inovasi menunjukkan sebuah proses inovasi tidak menunjukkan sebuah kesederhanaan seperti yang menerjemahkannya dengan membawa kebaruan saja. Mulgan & Albury (2003) dalam Muluk (2008:53) menunjukkan bahwa “*Successful innovation is the creation and implementation of new process, product, services, and methods of delivery which result in significant improvement in outcomes efficiency, effectiveness or quality*”. (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). Apa yang diberikan oleh Mulgan & Albury tersebut menunjukkan bahwa inovasi telah berkembang jauh dari pemahaman awal yang hanya mencakup inovasi dalam hal produk (*product & service*) dan proses semata.

Menurut Khairul Muluk (2008: 45) menyatakan bahwa tipologi dari inovasi sektor publik adalah sebagai berikut :

- a) Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan sementara.
- b) Inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.

- c) Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan.
- d) Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.
- e) 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*).



Gambar 1.1

Tipologi Inovasi Sektor Publik

Sumber : Muluk, 2008 (hal,45)

Alasan terbesar berinovasi 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.

Kaitan inovasi sektor publik dengan inovasi yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo adalah tentang inovasi metode pelayanannya. 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 legalisasi tanah 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. Sehingga dapat disimpulkan dalam penelitian ini yang dimaksud dengan inovasi metode pelayanan adalah Program LARASITA yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan legalisasi tanah masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo. Dengan adanya inovasi metode pelayanan yang diterapkan berdasarkan inovasi sektor publik maka program LARASITA menjadi inovasi unggulan yang memang menjadi pusat atau *center* dalam penerapan konsep pelayanan yang baik ataupun konsep *New Public Management (NPM)*.

2. Karakteristik Inovasi

Rogers (1983) mengemukakan lima karakteristik inovasi :

1. Keunggulan relatif (relative advantage)
2. Kompatibilitas (compatibility)

3. Kerumitan (complexity)
4. Kemampuan diujicobakan (trialability)
5. Kemampuan untuk diamati (observability)

Keunggulan relative adalah derajat di mana suatu inovasi dianggap lebih baik/unggul daripada yang pernah ada. Hal ini dapat diukur dari beberapa segi, seperti segi ekonomi, prestise sosial, kenyamanan, dan kepuasan. Semakin besar keunggulan relative dirasakan oleh pengadopsi, semakin cepat inovasi tersebut dapat diadopsi.

Kompatibilitas adalah derajat di mana 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, inovasi itu tidak dapat diadopsi dengan mudah sebagaimana halnya dengan inovasi sesuai (*compatible*).

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

Mengacu pada lima karakteristik inovasi, keunggulan relatif akan menjadi titik pusat karena inovasi program LARASITA masih dianggap lebih baik atau unggul dari inovasi yang pernah ada. Sehingga dalam program LARASITA menjadi lebih mudah dipahami oleh masyarakat.

3. Proses Inovasi

Menurut Mulgan sebagaimana dikutip Noor (2013:94) terdapat beberapa elemen utama dalam proses inovasi, antara lain:

1. *Generating possibilities-how can we stimulate and support ideas for innovation?*
2. *Incubating and prototyping-what mechanisms are there for developing promising ideas and managing attendant risks?*
3. *Replicating and scaling up-how can we promote the rapid and effective diffusion of successful innovation?*
4. *Analyzing and learning-how should we evaluate what works and what doesn't to promote continuous learning and improvement*

4. Kunci Sukses Inovasi

Untuk mencapai kesuksesan atau keberhasilan di dalam sebuah inovasi, Pearson dalam Anonime (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 konkret 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 dan juga karakteristik 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 Sidoarjo telah melakukan sebuah inovasi berupa layanan LARASITA.

C. Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan untuk mendapatkan suatu kebutuhan baik dalam bentuk barang ataupun dalam bentuk jasa. Secara normatif pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No.25 Tahun 2009). Sedangkan pelayanan publik menurut Moenir (1998: 26) mengartikan 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.

Pelayanan merupakan kebutuhan yang sangat penting didalam sebuah proses perumusan aturan yang berkaitan dengan masyarakat. Ada berbagai macam pelayanan publik yang dihasilkan oleh setiap instansi, bahkan setiap instansi memiliki konsep pelayanan yang berbeda. Berdasarkan instansi yang melaksanakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum menurut Ratminto dan Winarsih (2005:9) dapat dibedakan menjadi dua :

- a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik
- b. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :
 - 1) Pelayanan yang bersifat primer, semua penyelenggaraan barang/ jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.
 - 2) Pelayanan yang bersifat sekunder, segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan, misalnya program asuransi tenaga kerja, program pendidikan dan pelayanan yang diberikan oleh BUMN.

2. Prinsip Pelayanan Publik

Sebuah konsep pelayanan publik yang baik, memiliki prinsip pelayanan publik yang menjadi pedoman ataupun landasan agar pelayanan publik yang diberikan dapat diterima oleh masyarakat. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum dinyatakan bahwa ada sepuluh prinsip dalam pelayanan umum, yaitu :

1. Kesederhanaan : Prosedur pelayanan publik tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan :
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu : Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dan kurun waktu yang ditentukan.
4. Akurasi : Produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan : Proses dan produk pelayanan publik harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab : Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaiann keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana : Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses : Tempat dan lokasi sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan : Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, dan ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. 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 parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dengan sepuluh prinsip yang tertuang didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum diharapkan proses pemberian pelayanan yang diharapkan dapat berjalan dengan lancar dan baik.

3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2003) dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005: 19-20) yaitu :

- a. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
- c. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat;
- e. **Kesamaan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
- f. **Keseimbangan hak dan kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Didalam pelayanan publik terdapat berbagai macam jenis pelayanan yang dibuat ataupun disediakan oleh suatu instansi ataupun organisasi. Beberapa jenis pelayanan publik disediakan oleh pemerintah menurut Pasolong (2007: 129) antara lain:

- a. **Pelayanan Administratif**
Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan

sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pajak Kendaraan Bermotor. Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin membangun Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah, dsb.

b. Pelayanan Barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dsb.

c. Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dsb.

Berbagai jenis pelayanan yang ada diatas merupakan jenis pelayanan publik yang ada dan sering dimanfaatkan oleh banyak masyarakat. Jenis pelayanan inipun juga berbagai memiliki fungsi yang berbeda karena setiap pelayanan yang ada diciptakan sesuai dengan kebutuhan yang ada.

5. Kualitas Pelayanan Publik

Berbicara mengenai pelayanan, maka untuk mendapatkan respon dari masyarakat maka kita harus berbicara tentang kualitas. Melihat kata kualitas maka akan terdapat banyak makna dan definisi, hal ini menjadi wajar karena memang kualitas suatu layanan dapat beragam macam berdasarkan individu yang menilai. Didalam sebuah pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat, memiliki nilai ataupun kualitas yang berbeda. Kualitas bisa dijadikan acuan untuk keberhasilan dari sebuah pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat. Menurut Supranto (2001:2), kualitas suatu pelayanan disebut juga mutu. Suatu produk pelayanan dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan.

Kualitas memiliki beberapa pengertian diantaranya menurut Fandy Tjiptono seperti yang dikutip oleh Kurniawan (2005:52) adalah :

- a. Kesesuaian dengan persyaratan
- b. Kecocokan untuk pemakaian
- c. Perbaikan berkelanjutan
- d. Bebas dari kerusakan atau cacat
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan
- f. Melakukan segala sesuatu dengan benar
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Suatu kualitas pelayanan juga bisa dilihat berdasarkan nilai dari kepuasan orang yang menggunakan layanan. Fitzsimmons (dalam Syafi'e,2003:16) mengatakan bahwa "rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diterapkan".

Sehingga dari pengertian dan dimensi utama yang ada dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan itu tidak dapat diukur dengan sudut pandang atau persepsi pelayanan public namun dilihat dari sudut pandang pelanggan atau penerima layanan sehingga kualitas pelayanan dikatakan baik bila sesuai dengan keinginan si penerima layanan.

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 legalisasi tanah masyarakat 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 legalisasi merupakan hal yang saling berkaitan. Untuk itu yang menjadi fokus dalam inovasi metode pelayanan berikutnya adalah legalisasi.

C. Legalisasi

1. Pengertian Legalisasi

Legalisasi adalah tindakan mengesahkan tanda tangan dan menetapkan kepastian tanggal surat di bawah tangan yang dibuat sendiri oleh perseorangan atau para pihak diatas kertas yang bermaterai cukup yang ditandatangani dihadapan

Notaris dan didaftarkan dalam buku khusus yang disediakan Notaris (UU No. 30 Tahun 2004 Pasal 15 Ayat (2)).

Maksud dari legalisasi adalah pembuktian bahwa dokumen yang dibuat oleh para pihak tersebut memang benar ditandatangani oleh para pihak dan proses tersebut disaksikan oleh seorang Pejabat Umum (Notaris), pada tanggal yang sama dan dengan waktu penandatanganan itu (<http://www.jasalegalisasidokumen.org>).

2. Legalisasi Aset Tanah

Legalisasi aset tanah adalah proses administrasi pertanahan yang meliputi adjudikasi (pengumpulan data fisik, data yuridis, pengumuman serta penetapan dan/atau penerbitan surat keputusan pemberian hak atas tanah), pendaftaran hak atas tanah serta penerbitan sertifikat hak atas tanah. Kegiatan ini diselenggarakan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia untuk melegalisasi (mensertipikasi) aset berupa tanah belum bersertipikat milik (yang telah dimiliki/dikuasai) oleh perorangan anggota masyarakat atau perorangan anggota kelompok masyarakat tertentu.

Berdasarkan sumber pembiayaan penyelenggaraannya, legalisasi aset dapat dibedakan menjadi legalisasi aset dengan rupiah murni dan legalisasi aset dengan penerimaan Negara bukan pajak (PNBP). Melalui legalisasi aset dengan rupiah murni, tanah milik/yang dikuasai oleh perorangan anggota masyarakat atau perorangan anggota kelompok masyarakat tertentu disertipikatkan dengan inisiatif dari pemerintah serta biaya pengelolaan seluruh proses administrasi pertanahan (adjudikasi, pendaftaran tanah, serta penerbitan sertipikat) sepenuhnya dibebankan kepada Negara. Sementara untuk legalisasi dengan PNBP diselenggarakan dengan

inisitaif dari pemilik atau pemohon hak atas tanah dan sumber biaya pengelolaannya dibebankan kepada pemilik tanah/pemohon hak atas tanah.

Tanah milik yang telah bersertipikat selanjutnya akan dapat antara lain (disamping banyak lagi manfaat), dimanfaatkan sebagai sumber-sumber ekonomi masyarakat terutama dalam rangka penguatan modal usaha, sehingga berkontribusi nyata dalam upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Sesungguhnya percepatan legalisasi aset/tanah merupakan sebuah keharusan untuk mewujudkan fokus dari arah pembangunan nasional di bidang pertanahan. Masih banyaknya bidang tanah yang belum terdaftar dan diberikan legalitas asetnya berupa sertipikat hak atas tanah, akan berpengaruh terhadap kepastian hukum atas aset tanah, baik bagi masyarakat, pemerintah dan dunia usaha. Pada gilirannya pemilikan/penguasaan tanah yang belum terlegalisasi tersebut, akan rentan terhadap terjadinya sengketa dan konflik pertanahan.

Dengan inovasi metode pelayanan yang menjadi bahan pertimbangan dalam memfokuskan proses penelitian, dan dielaborasi dengan proses pelayanan yang menjadi bahan utama melaksanakan sebuah inovasi pelayanan yang baik. Metode inovasi pelayanan yang baik dalam proses pelayanan legalisasi tanah (LARASITA), merupakan sebuah penelitian yang memiliki dasar dari inovasi, pelayanan dan legalisasi. Sehingga nantinya akan mengetahui apakah inovasi metode pelayanan legalisasi tanah yang berupa program LARASITA dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan.

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 menekan 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”.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian sangat penting dalam penelitian yang bersifat kualitatif. Yang menjadi titik fokus dalam penelitian ini adalah sebuah permasalahan yang terjadi didalam kajian penelitian. Menurut Moleong, (2000 : 62-63), mengatakan terdapat dua hal tujuan dalam menetapkan fokus penelitian yaitu penetapan fokus dapat membatasi studi dan untuk memenuhi kriteria inklusi-eksklusi atau memasukkan – mengeluarkan (*inclusion – eksklusion criteria*) suatu informasi yang baru diperoleh dilapangan.

Fokus yang diamati dan diambil dari penelitian ini adalah:

1. Pelaksanaan inovasi pelayanan legasilasi tanah masyarakat (LARASITA) di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo. Untuk mewujudkan hal tersebut, perlu adanya klarifikasi pada :
 - a. Bidang Inovasi, yang meliputi :
 - Inovasi Metode Pelayanan LARASITA
 - b. Bidang Pelayanan , yang meliputi :
 - Prosedur Pelayanan LARASITA.
 - Sarana dan Prasarana Pelayanan LARASITA.
 - Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan LARASITA.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan pelaksanaan program LARASITA, perlu adanya klarifikasi pada :

- a. Faktor Pendukung dalam meningkatkan pelaksanaan program LARASITA, yang meliputi :
 - Faktor Internal LARASITA

- Faktor Eksternal LARASITA
- b. Faktor Penghambat dalam meningkatkan pelaksanaan program LARASITA, yang meliputi :
 - Faktor Internal LARASITA
 - Faktor Eksternal LARASITA

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian tersebut akan dilakukan yang mana dapat mengungkapkan keadaan yang sesungguhnya dari objek yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi di Kabupaten Sidoarjo. 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 Sidoarjo. 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 pelayanan dan diharapkan dapat menciptakan kemudahan pelayanan, cepat dan tepat.

D. 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 merupakan data yang diperoleh dengan melakukan pengamatan atau data secara langsung untuk digunakan sebagai pendukung dalam melakukan analisis. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dengan wawancara (interview) dari informan di lapangan dan pengamatan (observasi) secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait. Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah :

a. Pejabat berwenang di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo

- Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo
- Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo

b. Aktor yang terlibat dalam implementasi *Program LARASITA*

- Petugas LARASITA
- Masyarakat pengguna LARASITA

2. Data Sekunder

Data yang berasal dari dokumen yaitu berbagai dokumentasi yang memiliki relevansi dengan fokus penelitian berupa Undang-Undang, foto, peraturan daerah, keputusan bupati, jurnal, dan buku-buku literatur yang didapat dari suatu organisasi atau berasal dari pihak lain yang telah mengumpulkan dan mengolahnya sehingga dapat melengkapi data-data

yang digunakan dalam penelitian dengan proses pengumpulan sumber data dalam penelitian ini sesuai dengan tujuan yang dicapai nantinya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan oleh penelitian untuk mengumpulkan data. Menurut Arikunto (1998: 134) menyimpulkan bahwa “teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, “cara” menunjukkan pada sesuatu yang abstrak, tidak dapat diwujudkan dalam benda yang kasat mata, tetapi hanya dipertontonkan penggunaannya”.

Untuk memperoleh data yang relevan dengan tujuan penelitian, maka teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan Field Research (studi lapangan) merupakan teknik pengumpulan data melalui terjun langsung ke lapangan atau objek penelitian dengan melakukan :

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

Wawancara adalah suatu kegiatan dimana peneliti mengadakan tanya jawab untuk memperoleh keterangan atau informasi lisan secara bebas dan mendalam terutama yang berkaitan dengan judul penelitian. Keuntungan dari wawancara antara lain untuk mengetahui apa

yang tersembunyi dalam diri subyek penelitian dan hal-hal yang bersifat lintas waktu yang berkaitan dengan masa lalu sekarang dan masa datang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah cara atau upaya pengumpulan data yang dilaksanakan oleh peneliti dengan cara mencatat, mengcopy, ataupun mengambil serta memanfaatkan data yang ada pada instansi terkait. Contoh dari dokumentasi penelitian berupa dokumen, data, catatan, artikel, ataupun hal – hal yang sejenis yang berhubungan dengan topik penelitian.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk memperoleh atau menggunakan data dalam rangka memecahkan masalah dan mencapai tujuan penelitian. Instrumen penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting dan juga memiliki kedudukan yang strategis di dalam proses kegiatan penelitian yang digunakan sebagai alat bantu bagi peneliti untuk mengumpulkan data (Arikunto, 2009: 134).

Adapun instrumen-instrumen penunjang dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Peneliti sendiri

Di dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen penelitian yang paling utama dan mendasar. Hal tersebut dikarenakan, peneliti memiliki peran sebagai perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, dan menjadi pelapor hasil kegiatan penelitiannya (Moleong, 2004: 168). Di

dalam melakukan suatu pengamatan, secara langsung peneliti menggunakan panca indera untuk melihat, mendengar, serta merasakan fenomena yang ada disekitarnya, terutama yang berhubungan dengan fokus penelitian.

2. Pedoman wawancara (*interview guide*)

Pedoman wawancara atau *interview guide* merupakan suatu daftar pertanyaan yang berkaitan dengan hal yang akan diteliti untuk melakukan pengumpulan data, hal ini berfungsi agar wawancara yang dilakukan sesuai dengan topik penelitian.

3. Catatan lapangan (*field note*)

Catatan lapangan atau *field note* merupakan sebuah catatan peneliti yang didapatkan dari hasil mencatat ataupun mengcopy file atau data yang digunakan oleh peneliti. Catatan lapangan memiliki fungsi untuk mencatat hasil wawancara atau pengamatan yang berisi tentang data atau informasi dilapangan terkait permasalahan 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.

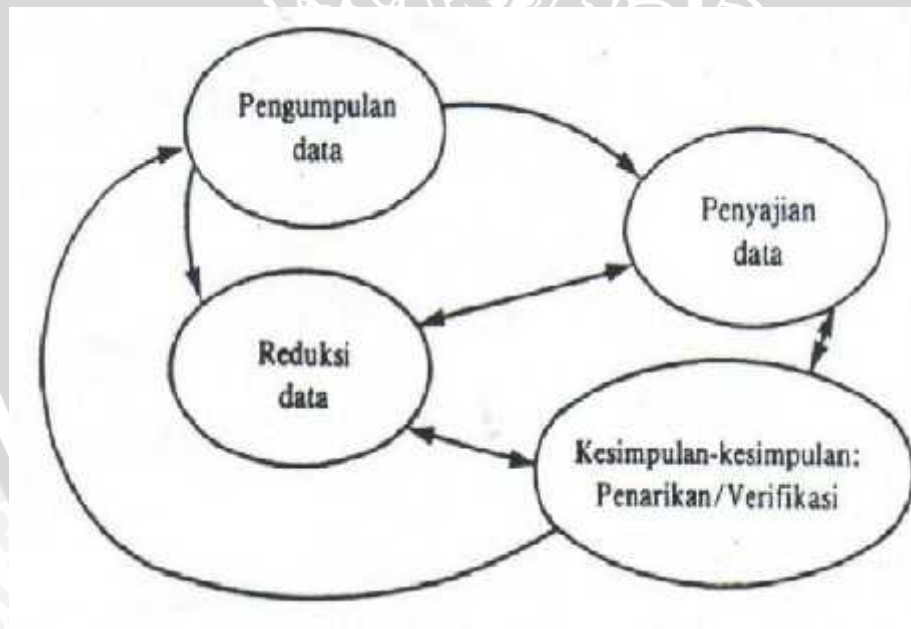
2. Penyajian Data

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 Miles dan Huberman dapat digambarkan dengan alur skema sebagai berikut:

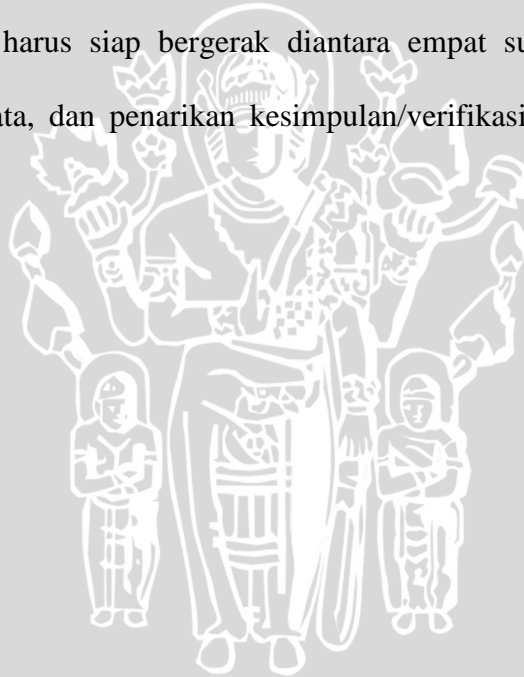


Gambar 1.2

Alur Skema Analisis Data (*Interactive Model*)

Sumber: Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2008)

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 kumparan 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 Tentang Kabupaten Sidoarjo

a) Geografis Kabupaten Sidoarjo

Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu Kabupaten yang berada di Provinsi Jawa Timur. Kabupaten Sidoarjo merupakan wilayah terkecil di Provinsi Jawa Timur. Kabupaten Sidoarjo memiliki luas wilayah 71.424,25 Ha yang berada diantara dua sungai besar yaitu sungai Surabaya dan sungai Porong sehingga terkenal dengan sebutan Kota Delta. Kabupaten Sidoarjo saat ini memiliki kemajuan dan perkembangan yang pesat, terutama di bidang perdagangan, industri dan usaha kecil menengah.

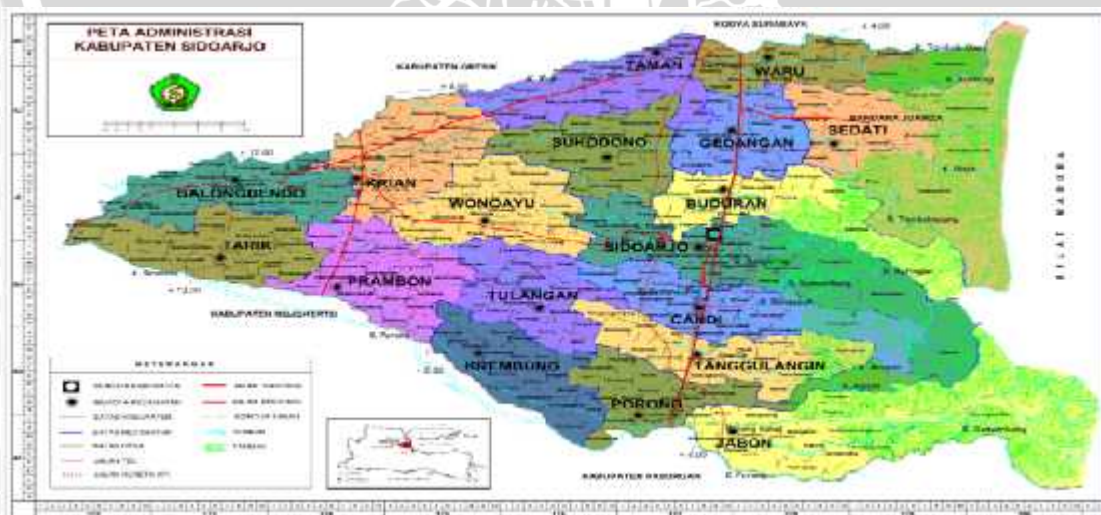
Tabel 1.2 Luas Wilayah Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo

No	Kecamatan	Luas Wilayah
1	Kecamatan Sidoarjo	62.560 km ²
2	Kecamatan Buduran	41.025 km ²
3	Kecamatan Candi	40.668 km ²
4	Kecamatan Porong	29.823 km ²
5	Kecamatan Krembung	29.550 km ²
6	Kecamatan Tulangan	31.205 km ²
7	Kecamatan Tanggulangin	32.290 km ²
8	Kecamatan Jabon	80.998 km ²
9	Kecamatan Krian	32.500 km ²
10	Kecamatan Balongbendo	31.400 km ²
11	Kecamatan Wonoayu	33.920 km ²
12	Kecamatan Tarik	36.060 km ²
13	Kecamatan Prambon	34.225 km ²

14	Kecamatan Taman	31.535 km ²
15	Kecamatan Waru	30.230 km ²
16	Kecamatan Gedangan	24.058 km ²
17	Kecamatan Sedati	79.430 km ²
18	Kecamatan Sukodono	32.678 km ²
TOTAL		714.243 km ²

Sumber: Sidoarjo Dalam Angka 2013

Secara geografis Kabupaten Sidoarjo terletak diantara 112,5° - 112,9° bujur timur dan 7,3° - 7,5° lintang selatan. Batas-batas Kabupaten Sidoarjo yaitu Sebelah utara Kota Surabaya dan Kabupaten Gresik, Sebelah Selatan Kabupaten Pasuruan, Sebelah Timur Selat Madura, Sebelah Barat Kabupaten Mojokerto. Segi topografis kabupaten Sidoarjo topografinya terbagi atas tiga kelas, yaitu 0-3 meter merupakan daerah pantai dan pertambakan yang berair asin/payau berada di belahan timur 29,99%, 3-10 meter merupakan daerah bagian tengah sekitar jalan protokol yang berair tawar 40,81%, 10-25 meter terletak di daerah bagian barat 25,20%.



Gambar 1.3

Peta Administrasi Kabupaten Sidoarjo

b) Administratif Kabupaten Sidoarjo

Secara administratif, wilayah Kabupaten Sidoarjo meliputi 18 Kecamatan, 31 wilayah Kelurahan dan 322 Desa. Kecamatan terluas di Kabupaten Sidoarjo adalah Kecamatan Jabon dan Sedati dengan luas masing-masing 80,99 Km² dan 79,43 Km² akan tetapi sebagian besar wilayahnya merupakan daerah tambak, sedangkan wilayah terkecil adalah Kecamatan Gedangan dengan luas 24,05 km², dengan penyebaran sebagai berikut :

Tabel 1.2

Penyebaran Wilayah Administrasi Kabupaten Sidoarjo

No	Kecamatan	Jumlah Desa	Jumlah Kelurahan
1.	Balombangendo	20	-
2.	Buduran	15	-
3.	Candi	24	-
4.	Gedangan	15	-
5.	Jabon	15	-
6.	Sidoarjo	10	14
7.	Krembung	19	-
8.	Krian	19	3
9.	Porong	13	6
10.	Prambon	20	-
11.	Sedati	16	-
12.	Sukodono	19	-

13	Taman	16	8
14	Tanggulgingin	19	-
15	Tarik	20	-
16	Tulangan	22	-
17	Waru	17	8
18	Wonoayu	23	-

Sumber: www.sdakab.go.id

Dengan jumlah kecamatan yang mencapai 18 kecamatan dan 31 kelurahan, Kabupaten Sidoarjo merupakan daerah yang secara administratif cukup terjangkau. Baik jangkauan antar kecamatan atau kelurahan maupun dari kecamatan ke ibu kota Kabupaten. Sehingga wilayah administrasi dapat saling bekerja sama dengan baik.

C) Demografi Kabupaten Sidoarjo

Secara demografi, kondisi penduduk Kabupaten Sidoarjo berdasarkan Sensus Penduduk pada Tahun 2010 adalah sebagai berikut :

- a. Jumlah penduduk Laki-Laki : 975.681 jiwa.
- b. Jumlah penduduk Perempuan : 965.816 jiwa.

Total Jumlah penduduk Kabupaten Sidoarjo sejumlah : 1.941.497 jiwa dari total penduduk Jawa Timur sebanyak : 37.476.757 atau sekitar 3%. Dengan jumlah penduduk yang mencapai 1.941.497 jiwa dengan luas wilayah 71.424,25 km². Maka wilayah Kabupaten Sidoarjo memiliki jumlah penduduk yang lumayan padat. Sebaran penduduk dari 18 (Delapan belas) Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo yang terpadat Waru penduduknya adalah Kecamatan dengan

luas wilayah 30.320 Km², dengan jumlah penduduk 210.426 jiwa, Kecamatan Waru adalah wilayah yang berbatasan langsung dengan wilayah Kota Surabaya sebagai penyangga aspek kegiatan pelimpahan dari Kota Surabaya. Sedangkan jumlah penduduk terkecil berada di wilayah Kecamatan Jabon dengan jumlah 58.562 jiwa.

Jumlah penduduk Kabupaten Sidoarjo yang mencapai 1.941.497 jiwa dengan luas wilayah 71.424,25 km², rata-rata menggunakan daerahnya sebagai industri, persawahan dan pemukiman. Hal ini terjadi karena memang Kabupaten Sidoarjo merupakan daerah yang cukup baik dan menjanjikan bila digunakan sebagai daerah Industri. Hal ini terlihat dari penggunaan tanah sebaagai berikut :

Tabel 1.4
Potensi Tanah Kabupaten sidoarjo

No.	Penggunaan Tanah	Luas (Ha)	%
1	Hutan	1282650	1.80
2	Industri	3509524	4.91
3	Jasa	506573	0.71
4	Kawasan Militer	245216	0.34
5	Kebun	895190	1.25
6	Kolam	4283	0.01
7	Lapindo	775021	1.09
8	Perairan Darat	1058857	1.48
9	Pemukiman	20335712	28.47

10	Persawahan	23478750	32.87
11	Tegalan	1270705	1.78
12	Tambak	16856695	23.60
13	Tanah terbuka/lain-lain	1205124	1.69
	Jumlah	71424300	100.00

Sumber: www.sdakab.go.id

D) Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo

Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo dibawah kepemimpinan H.Saiful Illah, S.H, M.Hum dan H.MG Hadi Sutjipto, S.H, MM memiliki Visi dan misi Kabupaten Sidoarjo adalah sebagai berikut:

1) **Visi:** “*Sidoarjo Sejahtera, Mandiri dan Berkeadilan*”

2) **Misi:**

Terdapat delapan misi utama Kabupaten Sidoarjo adalah sebagai berikut:

- a) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki daya saing dalam menghadapi tantangan global.
- b) Menumbuhkembangkan potensi sektor industri, perdagangan, pariwisata, pertanian, perikanan, UMKM dan Koperasi secara optimal yang berwawasan lingkungan guna meningkatkan taraf hidup masyarakat.
- c) Meningkatkan tatanan kehidupan masyarakat yang berkepribadian, beriman serta dapat memelihara kerukunan, ketentraman dan ketertiban.
- d) Mendorong peran serta masyarakat dalam pembangunan yang berkelanjutan dengan prinsip pembangunan berbasis masyarakat dan kesetaraan gender.
- e) Meningkatkan profesionalisme aparatur untuk mencapai pelayanan prima.

- f) Mendorong tumbuh kembangnya iklim investasi untuk mencapai kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat.
- g) Meningkatkan kualitas dan pelestarian lingkungan hidup yang berkelanjutan.
- h) Menumbuhkan iklim demokrasi yang sehat, santun serta menjunjung tinggi norma dan etika masyarakat.

Selain visi-misi Kabupaten Sidoarjo, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo memiliki slogan **SIDOARJO PERMAI BERSIH HATINYA** (*Pertanian Maju, Andalan Industri, Bersih, Rapi, Serasi, Hijau, Sehat, Indah dan Nyaman*) yang artinya Kabupaten Sidoarjo merupakan daerah pertanian yang subur sebagai lumbung pangan, mempertahankan pertanian yang maju agar bisa swasembada pangan dengan cara identifikasi pertanian dan menggunakan mekanisasi teknologi tepat guna, di samping itu mendorong perkembangan industri yang semakin meningkat, maka kedua hal ini harus berkembang secara serasi. Selain itu masyarakat Kabupaten Sidoarjo berbudaya hidup dengan lingkungan yang bersih, rapi, serasi, hijau, sehat, indah dan nyaman.

2. Gambaran Tentang Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo

a) Visi-Misi Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo

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 *"Terselenggaranya Pengelolaan Pertanahan yang Mampu Mendorong Peran Serta Masyarakat dan Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi Berdasarkan Kebijakan Nasional di Bidang Pertanahan"* maka Visi Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo, 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 Sidoarjo, yaitu :

1. Bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo merupakan penyelenggara pengelolaan pertanahan yang mampu mendorong peran serta masyarakat di bidang pertanahan.
2. Dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo 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 Sidoarjo adalah sebagai berikut :

1. Mengembangkan Administrasi Pertanahan untuk memberikan Pelayanan Prima.
2. Meningkatkan Pengelolaan Pertanahan melalui Partisipasi Masyarakat.

Sukses pelaksanaan Kegiatan Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo sangat ditentukan oleh asumsi - asumsi, sebagai berikut :

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 yang kondusif.

b) Sarana Prasana Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo

Dalam rangka pemeliharaan gedung, keutamaannya adalah kebersihan dan kerapian, dan kebersihan adalah menjadi tanggung jawab kita bersama. Tidak bisa begitu saja tergantung kepada petugas kebersihan. Mulai dari halaman depan, lobby, front office, ruang kerja di back office sampai dengan kamar mandi harus selalu terjaga kebersihannya dari waktu ke waktu. Perubahan-perubahan yang sifatnya inovatif dan terukur serta acountable sangat diharapkan guna menunjang peningkatan mutu pelayanan yang berkualitas. Komisi Ombusment RI (ORI) menegaskan bahwa Masyarakat mempunyai Hak untuk Mendapatkan Pelayanan yang optimal. Untuk itu saya minta dengan hormat kepada seluruh jajaran Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo untuk selalu memperhatikan kebersihan ruang kerja dan lingkungan kerja.

Gedung Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo berdiri diatas sebidang tanah bersertipikat Hak Pakai No.1/Sidokumpul atas nama Pemerintah Kabupaten Sidoarjo seluas 1.396 m2 dengan luas bangunan yang tercatat dalam sertipikat seluas 1.916 m2 yang dalam perkembangannya luas bangunan terus bertambah. Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo beralamat di Jl.Jaksa Agung R.Suprpto No.7 Sidoarjo yang secara geografis berjarak 200 meter dari pusat pemerintahan Kabupaten Sidoarjo. Karena letaknya cukup strategis maka masyarakat tidak kesulitan untuk mencapai lokasi. Selain akses jalan yang baik, akses kendaraan baik roda dua maupun empat mudah.

Gedung harus sekuat tenaga dan semaksimal mungkin diupayakan mencerminkan kantor pelayanan yang memenuhi standarisasi kantor Pelayanan secara umum. Sayang, itu belum menjadi milik kita, itu masih tercatat sebagai asset Pemkab Sidoarjo. Mudah-mudahan kita segera terlepas dari persoalan kantor yang sudah over load, yang sudah tidak mampu menampung dan tidak lagi representatif sebagai gedung pelayanan bidang pertanahan yang setiap bulannya menerima permohonan pendaftaran lebih dari 1.500 bidang, dengan jumlah pegawai lebih dari 150 orang. Sebagai buah hasil koordinasi yang baik dengan perangkat pemerintah Kabupaten Sidoarjo dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Sidoarjo mengijinkan, insyaallah pada akhir tahun 2013 kita akan bergeser menempati gedung baru diatas tanah lebih kurang 6.000 M2, yang merupakan bagian dari rencana kita di tahun 2013.

Sebagai catatan bahwa Gedung Bangunan Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo berdiri diatas tanah Hak Pakai no.1 Sidoklumpuk yang tercatat atas nama

Pemerintah Kabupaten Daerah Tingkat II Sidoarjo. Berbagai usaha agar aset tanah dimaksud dapat tercatat atas nama Kementerian / Lembaga dari Satuan Kerja telah kami lakukan diantaranya dengan bersurat kepada Bupati selaku Kepala Daerah untuk memberikan persetujuan agar aset tanah tersebut bisa tercatat atas nama Pemerintah Republik Indonesia Cq. Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Namun usaha tersebut belum membuahkan hasil .

Upaya Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo lainnya adalah dengan mengajukan permohonan pembangunan gedung Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo di luar lokasi yang telah ditempati selama ini, sebagaimana Surat Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo Tanggal 18 Juni 2012 No.448/2-35.15/VI/2012. Upaya yang telah dilakukan ini mudah – mudahan akan terwujud di Tahun Anggaran 2013 sehingga permasalahan Gedung Bangunan Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo yang tidak layak menjadi terselesaikan.

Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo juga memiliki aset tanah yang terletak di Desa Rangkah Kidul Kecamatan Sidoarjo seluas 3.225 m² dengan Sertipikat Hak Pakai No.1 Rangkah Kidul atas nama Pemerintah Republik Indonesia sesuai dengan Surat Settama Tanggal 24 Juni 2010 No.1905/5.41-100/VI/2010 tentang penggantian nama kepemilikan tanah menjadi Pemerintah Republik Indonesia cq. Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia yang mempedomani Peraturan Bersama Menteri Keuangan dan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No.186/PMK.06/2009 No.24 Tahun 2009 tentang Pensertipikatan Barang Milik Negara berupa tanah tanggal 18 November 2009. Namun kondisi

tanah tersebut masih memerlukan pengurukan karena bekas tanah pertanian berupa tambak tetapi Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo telah melakukan pengamanan aset tanah dimaksud berupa Papan Nama Aset sebagaimana diperintahkan dalam surat settama tanggal 6 Juli 2010 No. 2018/5.41-100/VII/2010 dan Surat Settama tanggal 29 Desember 2011 No.4801/5.42-100/XII/2011 .

Sejak diberlakukannya Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No.3 Tahun 2010 tentang Locket Pelayanan Pertanahan. Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo telah mempersiapkan 4 Locket Pelayanan Pertanahan yaitu :

1. Locket Pelayanan Informasi
2. Locket Pelayanan Administrasi
3. Locket Pelayanan Keuangan
4. Locket Pengaduan

Selain 4 Jenis locket Pelayanan tersebut juga dilengkapi dengan sarana Informasi Tekhnologi berupa KiosK, Mesin Antrian, Layanan Indeks Kepuasan Masyarakat serta Running Text . Sedangkan Sarana Non Informasi Tekhnologi yaitu berupa Banner yang berisi himbauan agar melakukan permohonan hak atas tanah tanpa melalui calo juga terdapat Kotak Pengaduan serta Papan Pengumuman untuk bidang tanah yang dilakukan permohonan hak atas tanah melalui Pendaftaran Pertama Kali .

Melengkapi sarana pelayanan tersebut diatas juga telah disediakan brosur layanan yang terdiri dari enam jenis layanan sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No.1 Tahun 2010 yang terdiri dari :

1. Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali
2. Pelayanan Pemeliharaan Data
3. Pelayanan Pengaturan dan Penataan Pertanahan
4. Pelayanan Pengukuran Bidang tanah
5. Pelayanan Pencatatan dan Informasi Pertanahan
6. Pengelolaan Pengaduan

Serta Neon Box SPOPP yang meskipun tidak dapat memuat keseluruhan jenis layanan namun layanan – layanan yang sering digunakan dalam melayani masyarakat telah tercantum dalam Neon Box dimaksud. Customer Service juga membantu memberikan penjelasan atas pelayanan yang dibutuhkan oleh Pemohon Hak Atas Tanah.

Sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional tentang Kode Etik Pelayan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia maka petugas pelayanan di *front office* telah menandatangani Pakta Integritas Pelayan Publik baik pegawai maupun tenaga pendukung sebagai bagian dari profesionalisme pelayanan.

Call Center sebagai 8055555 dan hot spot, area bebas akses internet di sekitar Gedung Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo melengkapi setiap layanan

informasi yang dibutuhkan masyarakat. Upaya pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana tentu belumlah cukup karena dengan volume kegiatan yang cukup tinggi maka sarana dan prasarana yang memadai diperlukan untuk menunjang kelancaran tugas, pokok dan fungsi Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo.

c) Struktur Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo

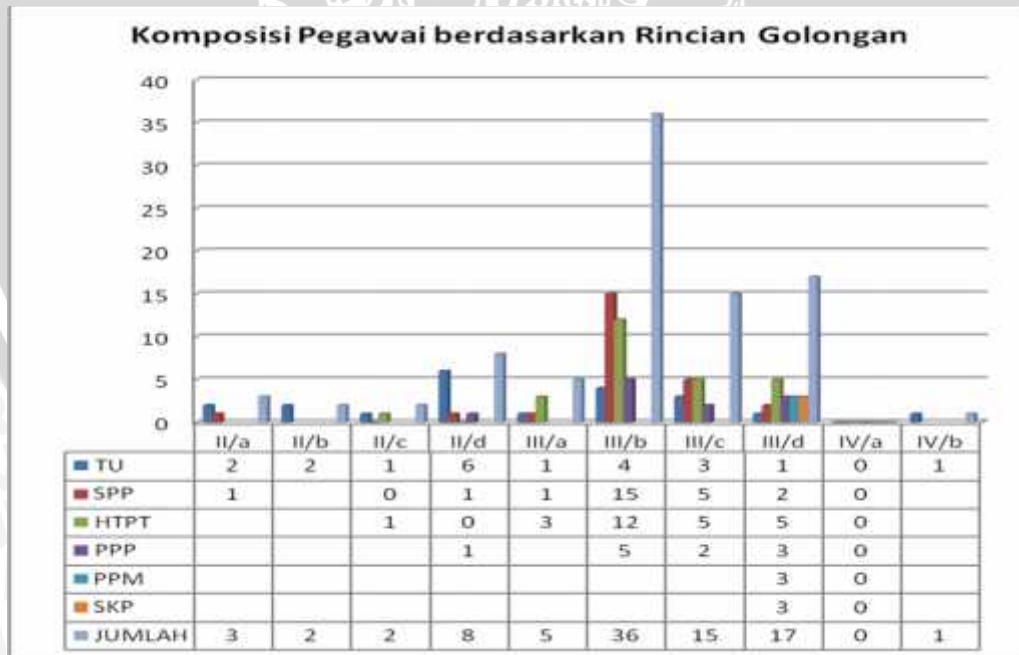
Jumlah Pegawai pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo adalah sebanyak 89 orang didukung oleh tenaga pendukung sebanyak 70 orang dan 4 orang yang dikaryakan dengan berbagai latar belakang. Latar belakang tersebut dibedakan berdasarkan :

- a. Unit Kerja (Seksi / Sub Bagian)
- b. Pangkat / Golongan Ruang
- c. Pendidikan Formal

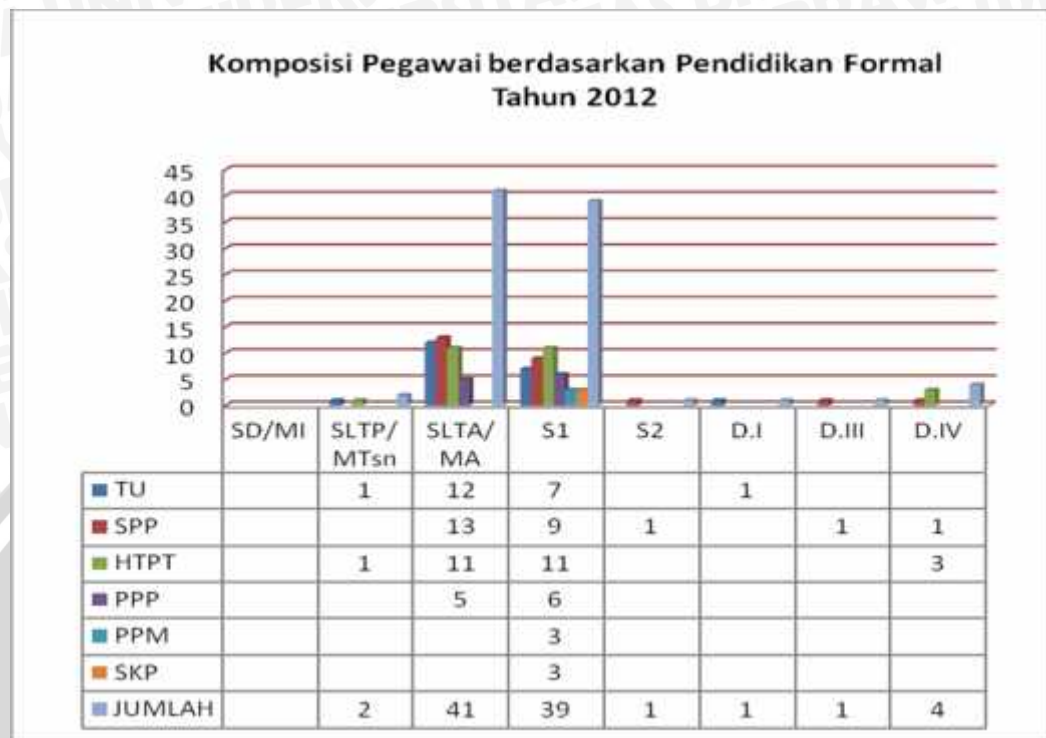
Tenaga pendukung diperlukan untuk membantu kegiatan pelayanan pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo. Dengan volume layanan yang cukup tinggi maka keberadaan tenaga pendukung tersebut akan sangat membantu dalam memberikan layanan pertanahan yang prima. Dengan tenaga pendukung yang cukup juga menjadi nilai ataupun point tersendiri.



Gambar 1.4
Berdasarkan Golongan dan Unit Kerja (Seksi/Sub Bagian)



Gambar 1.5
Berdasarkan Golongan Ruang



Gambar 1.6

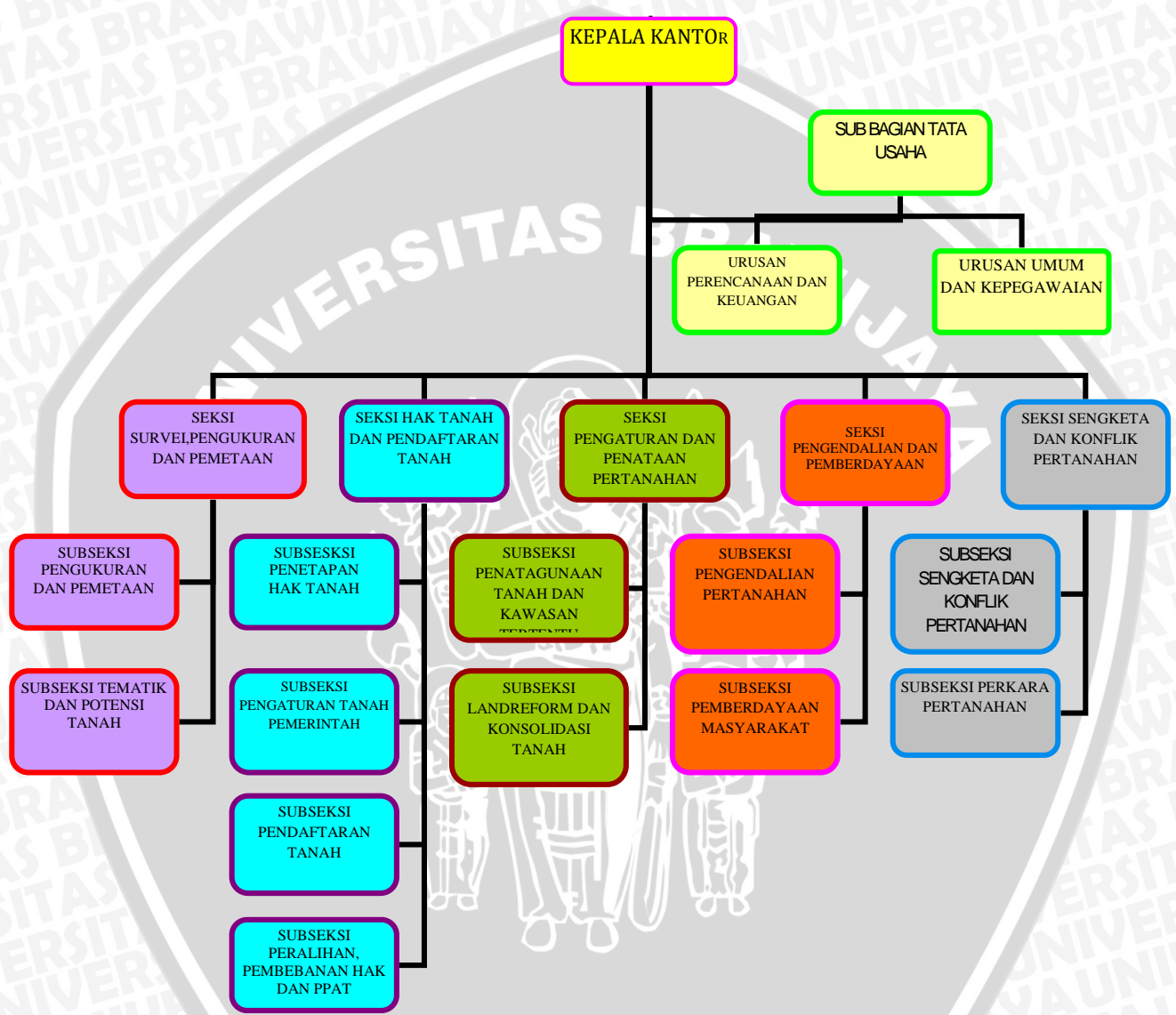
Berdasarkan Pendidikan Formal

Sumber: www.sdakab.go.id

Upaya-upaya Kegawainan yang dilakukan selama kurun waktu Tahun 2012 diantaranya adalah Usulan Tanda Kehormatan Satyalancana Karya Satya dan Wira Satya Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo bagi Pegawai Negeri Sipil yang telah memenuhi masa kerja 20 Tahun sebagaimana Surat Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Timur tanggal 26 Maret 2012 No. 588/2.35-100/III/2012 perihal Usul Tanda Kehormatan Satyalancana Karya Satya dan Wira Satya, sebagai salah satu bentuk penghargaan kepada Pegawai Negeri Sipil.

Upaya administrasi kepegawainan lainnya adalah pengambilan sumpah janji Pegawai Negeri Sipil (PNS) bagi PNS di lingkungan Kantor Pertanahan

Kabupaten Sidoarjo yang belum pernah diangkat sumpah sebagai PNS, Usulan Peserta Ujian Dinas Tk.I, Pembuatan Daftar Urut Kepangkatan Tahun 2012, Pembuatan Daftar Penilaian Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil Tahun 2012, Usulan Kenaikan Pangkat Reguler Tahun 2013 serta Pelantikan Pejabat Eselon V di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo sebagaimana Surat Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Timur tanggal 7 November 2012 tentang Pelaksanaan Pelantikan Pejabat eselon V yang berkaitan dengan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Timur No. 265/KEP-35-100/XI/2012 tanggal 7 November 2012. Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo juga telah melaksanakan apel pagi setiap hari dan senam pagi setiap Jum'at sebagaimana Surat Settama tanggal 18 Oktober 2012 No. 3739/3.11-100/X/2012, yang merupakan salah satu bentuk disiplin pegawai.



Gambar 1.7

Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo

Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo

d) Definisi Program LARASITA

LARASITA (Layanan Rakyat Untuk Sertifikasi Tanah) adalah kebijakan inovatif yang beranjak dari pemenuhan rasa keadilan yang diperlukan, diharapkan dan dipikirkan oleh masyarakat. 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.

Pengembangan program LARASITA ini merupakan motivasi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) untuk mendekati masyarakat dengan BPN RI dan mengubah paradigma masyarakat mengenai pelaksanaan tugas pokok dan fungsi BPN dari yang pasif menjadi pro aktif dengan cara mendatangi masyarakat secara langsung atau bisa diistilahkan dengan '*menjemput bola*'.

Program LARASITA ini dilaksanakan dan dijalankan oleh pegawai Kantor Pertanahan setempat yang diberi tugas untuk melaksanakan semua tugas Kantor Pertanahan dalam wilayah administratif Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota dengan menggunakan kendaraan bermotor yang sudah dipersiapkan oleh BPN RI.

Tugas dan fungsi program LARASITA diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nomor 18 Tahun 2009 tentang LARASITA Badan pertanahan Nasional Republik Indonesia sebagai berikut :

- a. Melaksanakan secara lebih dini dan pengendalian, penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah serta melaksanakan identifikasi dan penelitian terhadap tanah yang diindikasikan terlantar;

- b. Melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan sinkronisasi dan penyampaian informasi penatagunaan tanah dengan Rencana Tata Ruang dan Wilayah (RT/RW) kabupten/kota;
- c. Memfasilitasi dan mendekatkan akses-akses untuk menciptakan sumber-sumber ekonomi baru dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
- d. Melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan identifikasi masalah, sengketa atau perkara pertanahan secara dini serta memfasilitasi upaya penanganannya;
- e. Melakukan sosialisasi dan beriteraksi untuk menyampaikan informasi pertanahan dan program-program pertanahan lainnya serta menghubungkan kebutuhan masyarakat dengan program BPN RI
- f. Melaksanakan kegiatan legalisasi aset;
- g. Melaksanakan tugas-tugas pertanahan lainnya.

1. Tujuan dan Manfaat Program LARASITA

Program LARASITA dibuat untuk keperluan masyarakat yang membutuhkan proses legalisasi tanah. Dan LARASITA sendiri memiliki tujuan yang jelas.

Dalam pelaksanaan Program LARASITA memiliki beberapa tujuan yaitu :

- a. Mendekatkan layanan pertanahan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan pelayanan dan informasi pertanahan.
- b. Mengurangi beban biaya transportasi masyarakat saat mendaftar dan mengambil sertifikat
- c. Menghilangkan campur tangan pihak ketiga yang berkaitan dengan pelayanan pertanahan yang disinyalir sebagai salah satu bagian yang turut merusak citra Badan Pertanahan Nasional (BPN).
- d. Memberikan kepastian pelayanan pertanahan yang bertanggung jawab.
- e. Mengurangi terjadinya konflik pertanahan seperti misalnya terbitnya sertPifikat ganda, tanah milik negara, dan lain-lain.
- f. Mencapai target sertifikasi bidang tanah nasional, sehingga masyarakat puas terhadap pelayanan pertanahan.

Adapun beberapa manfaat yang didapat dari pelaksanaan Program

LARASITA, antara lain :

- a. Masyarakat secara langsung menikmati pelayanan yang terukur, jelas, tenang, dan mudah
- b. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja birokrasi, khususnya BPN RI
- c. Mewujudkan komitmen pemerintah dalam mewujudkan pelayanan kepada masyarakat yang lebih bai, mudah dan terjangkau.

- d. Memberikan kepastian hukum dan proses serta memudahkan bagi masyarakat yang hendak melakukan Sertifikasi Tanah.
- e. Memotong rantai pengurusan sertifikat tanah dan meminimalisir biaya pengurusannya.
- f. Meningkatkan nilai manfaat birokrasi kepada masyarakat.
- g. Sebagai karya inovatif dalam pelayanan publik yang bisa mendorong kreativitas pelayanan oleh aparaturnegara kepada masyarakat.

2. Jenis Layanan Program LARASITA

Didalam program pelayanan LARASITA memiliki beberapa jenis pelayanan.

Jenis-jenis pelayanan LARASITA, yaitu :

- a. Pendaftaran Tanah pertama kali (pengakuan dan penetapan hak)
- b. Peralihan hak atas tanah (jual-beli, hibah, waris, pembagian hak bersama, lelang).
- c. Pencatatan (blokir, sita, pengangkatan) dan informasi pertanahan (pengecekan, sertifikat, SKPT, informasi peta)
- d. Pengukuran bidang tanah.

3. Mekanisme Pelayanan Program LARASITA

Mekanisme pelayanan Program LARASITA ini sama dengan pelayanan pada Kantor Pertanahan, yang membedakan hanya model pelayanan. Mekanisme pelayanan Program LARASITA dilaksanakan melalui *Front Office* (tempat penerimaan berkas, biaya dan penyerahan produk) dan *Back Office* (tempat melaksanakan proses penyelesaian pekerjaan). Tugas dan fungsi Front Office dan Back Office, yaitu :

- a. Front Office
 - 1) Petugas Informasi dan Pendaftaran/Pemeriksaan Berkas :
 - a) Memberikan informasi awal dan persyaratan-persyaratan yang diperlukan maupun yang masih harus dilengkapi;
 - b) Menerima dan meneliti kelengkapan atau persyaratan berkas.
 - 2) Petugas Entry Data :
 - a) Entry data berkas-berkas permohonan dalam *Data Base* komputer;
 - b) Memberikan nomor berkas pada map permohonan;
 - c) Cetak Surat Perintah Setor (SPS) dan cetak Tanda Terima Berkas.

- 3) Petugas Penerima Biaya :
 - a) Mengeluarkan kwitansi
 - b) Menerima uang dari masyarakat
 - c) Memberi nomor D.I 301; D.I 302; D.I 306
- 4) Petugas Penyerahan Produk :
 - a) Menerima/menyerahkan berkas ke *Back Office*
 - b) Memberikan Nomor D.I 301 A
 - c) Pengambilan sertifikat oleh pemohon

b. *Back Office*

Back Office adalah proses penyelesaian kegiatan pelayanan LARASITA yang memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut :

- 1) Meregister berkas permohonan (masuk)
- 2) Mendistribusikan berkas permohonan
- 3) Mengedit data dan melengkapi data pemohon
- 4) Memberikan Nomor Daftar Isian (D.I)

4. Sasaran Program LARASITA

Sasaran program LARASITA adalah semua lapisan masyarakat Indonesia tanpa terkecuali. Program LARASITA ini difokuskan kepada daerah/desa-desa terpelosok yang jauh dari pusat kota/ jauh dari Kantor Pertanahan wilayah setempat dan rendahnya tanah-tanah yang sudah terdaftar pada Kantor Pertanahan.

Oleh karena itu Kantor Pertanahan lebih menekankan sasaran program LARASITA ini untuk masyarakat yang belum memiliki sertifikat dan tempat tinggal jauh dari pusat kota/ Kantor Pertanahan.

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Pelaksanaan inovasi pelayanan legasilasi tanah masyarakat melalui Program Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA) di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo.

a. Bidang Inovasi Metode Pelayanan Larasita

Berbagai permasalahan yang dimiliki oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI) mengharuskan pemerintah melakukan upaya untuk mengurangi permasalahan berupa inovasi – inovasi. Salah satunya inovasi pelayanan legalisasi tanah masyarakat dalam program Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA). Program 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 Program LARASITA bertujuan untuk memenuhi harapan masyarakat.

Namun seringkali proses pelayanan legalisasi yang dikeluarkan oleh pemerintah memiliki kendala pada proses administrasi dan prosedur pelayanan yang memakan waktu cukup lama. Dengan dikeluarkannya kebijakan Program LARASITA maka diharapkan pengelolaan pertanahan dikembangkan menjadi lebih aktif untuk pemberian jaminan bagi masyarakat dalam pengurusan tanah. Program LARASITA merupakan hal baru ataupun cara baru Kantor Pertanahan

dalam memberikan pelayanan terkait dengan legalisasi tanah kepada masyarakat. Pelaksanaan Program LARASITA dapat dikatakan sebagai tahap penentu dalam keberhasilan kebijakan yang diambil oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Seperti yang dikemukakan oleh Ibu Sri Indriany selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat, bahwa :

“Program LARASITA ini merupakan ide atau gagasan dari Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia yaitu Bapak Joyo Winoto, P.h.D. yang melatarbelakangi tentunya bagaimana untuk mengembangkan layanan kepada masyarakat, khususnya masyarakat pedesaan atau masyarakat yang jauh dari jangkauan Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo. Karena Kantor Pertanahan hanya ada satu di Kabupaten/Kota sedangkan kecamatan kita banyak dan jauh dari jangkauan.” (wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo, tanggal 10 April 2014, Jam 09.00 WIB).

Dengan program LARASITA yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo serta mengacu peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2009 tentang LARASITA merupakan inovasi baru yang benar-benar bisa dirasakan oleh masyarakat. Program LARASITA bisa dibilang merupakan kantor pertanahan yang bergerak. Karena LARASITA pada intinya memberikan pelayanan sesuai dengan wujud asli proses pelayanan seperti yang ada di kantor. Hanya saja perbedaannya LARASITA tidak beroperasi atau jalan setiap hari, karena implementasi program LARASITA dilaksanakan berdasarkan jadwal yang ada. LARASITA merupakan pemberian layanan 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.

Selain itu juga melalui Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI) juga telah menetapkan 11 (sebelas) agenda yang menjadi prioritas guna proses pelayanan sertifikasi tanah bagi masyarakat. Agenda-agenda ini juga merupakan bagian dari inovasi LARASITA yang telah ditetapkan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI). Hal ini seperti dikemukakan oleh Ibu Sri Indriany 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 Sidoarjo, tanggal 10 April 2014, Jam 09.00 WIB).

Dengan agenda prioritas BPN RI yang berada dalam inovasi LARASITA untuk itu diharapkan menjadi jendela masyarakat untuk mengurus sertifikat tanahnya sendiri tanpa adanya calo. Selain itu dengan inovasi 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 paradig masyarakat tentang sertifikasi yang tidak transparan menjadi transparan dan akuntabel.

Pelaksanaan LARASITA dalam meningkatkan pelayanan, dapat dilihat dalam hal transparansi dan akuntabilitas. Jadi transparansi 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 memberi arahan terkait persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat. Setelah semua berkas terlengkapi dan sesuai maka program LARASITA dapat dijadwalkan dan dilaksanakan.



Gambar 1.8

Proses Pelayanan Program LARASITA

Sumber: Dokumen Peneliti

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

tidak dapat atau kurang mendapat perhatian dari Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI) sendiri. Untuk itu dikeluarkanlah program larasita. Semenjak program LARASITA diimplementasikan pada tahun 2010, berdasarkan dokumentasi dari Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo tercatat sudah sebanyak 20 Desa yang pernah mendapatkn pelayanan LARASITA. Desa-desa tersebut antara lain: Desa Kemas (Krian), Desa Watugolong (Krian), Kelurahan Sidokare (Sidoarjo), Desa Wonomlati (Krian), Desa Rejeni (Krembung), Desa Singkalan (Balongbendo), Desa Kemangsen (Balongbendo), Desa Kedungkendo (Candi), Desa Ngampelsari (Candi), Kelurahan Jati (Sidoarjo), Kelurahan Pagerwojo (Buduran), Desa Sumorame (Candi), Desa Ngampelsari (Candi), Kelurahan Bulusidokare (Sidoarjo), Kelurahan Gebang (Sidoarjo), Desa Suko (Sukodono), Desa Balongabus (Candi), Desa Kemiri (Buduran), Desa Kalipecabean (Candi), Kelurahan Urungagung (Sidoarjo).

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* kegiatan kantor yang berjalan atau bergerak. Hal ini seperti dikemukakan oleh Ibu Sri Indriany selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat, bahwa :

“Tujuannya untuk *mobile* kegiatan kantor, jadi kantor yang berjalan ataupun kantor yang bergerak. Kemudian juga sebagai penyuluhan atau sosialisasi kegiatan pertanahan.” (wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo, tanggal 10 April 2014, Jam 09.00 WIB).

Selain memiliki banyak fungsi dan tujuan, LARASITA merupakan salah satu potret dari sistem pelayanan yang berada di kantor pertanahan. LARASITA juga melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku pada kantor pertanahan. Sehingga LARASITA menjadi inovasi keunggulan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI).

b. Bidang Pelayanan Larasita

1. Prosedur Pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan tanah, pemerintah diharapkan mampu mengeluarkan sebuah konsep pembangunan yang memang dibutuhkan masyarakat dalam proses pelayanan legalisasi. Namun seringkali proses ataupun prosedur pelayanan legalisasi 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 Ibu Sri Indriany 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 Sidoarjo. 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 Sidoarjo, tanggal 10 April 2014, Jam 09.00 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 dikemukakan oleh Ibu Sri Indriany selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat, bahwa :

“LARASITA tidak memerlukan proses ataupun prosedur yang berbelit-belit, hal ini karena memang LARASITA ada karena masyarakat, sehingga otomatis dalam prosedurnya tidak memerlukan waktu lama serta tidak rumit. Prosesnya cukup sederhana, masyarakat cukup mendaftarkan atau mengajukan permohonan nanti ada tim yang kedesa untuk proses sosialisasi dan pelaksanaan LARASITA.” (wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo, tanggal 10 April 2014, Jam 09.00 WIB).

Prosedur atau langkah yang dilakukan oleh masyarakat guna mendapatkan pelayanan LARASITA tidak sulit dan berbelit-belit. Prosedur pelayanannya yaitu pertama masyarakat mengajukan surat permohonan ke Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo, atau juga bisa melalui *email*. Kemudian menunggu respon atau balasan dari kantor pertanahan untuk menjawab permintaan masyarakat. Dalam proses sosialisasi yang dilakukan oleh tim LARASITA akan diberitahukan syarat-syarat pendaftaran, biaya dan lama waktunya. Proses sosialisasi yang dilaksanakan bisa mencapai dua hingga tiga kali tergantung dari pemahaman masyarakat. Hal ini seperti dikemukakan oleh Bapak Slamet Raharjo warga yang sempat diwawancarai saat proses pelayanan, bahwa :

Keterangan :

- a) Pemohon adalah masyarakat yang akan mengajukan pengurusan pertanahan melalui Program LARASITA, proses pertama yang harus dilakukan oleh pemohon adalah menyerahkan berkas – berkas sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan sesuai dengan pelayanan yang ingin didapatkan oleh pemohon.
- b) Loker 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 sesuai dengan persyaratan pelayanan yang diinginkan oleh pemohon yang berpedoman 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 tarif 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 data 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 baru yang diciptakan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI). Terkait hal tersebut, hal yang berkaitan dengan sarana prasarana ataupun fasilitas yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo yang berkaitan dengan LARASITA menjadi kewajiban bagi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) untuk menyediakan. Hal ini terjadi karena program LARASITA merupakan program *vertical* yang memang menjadi program Pusat, sedangkan daerah hanya melaksanakan. Hal ini seperti dikemukakan oleh Ibu Sri Indriany selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat, bahwa :

“Program LARASITA bukanlah produk daerah melainkan program yang diciptakan oleh BPN Pusat, sehingga program LARASITA adalah program atau kebijakan *vertical* yang didaerah hanya melaksanakan saja. Untuk itu segala sarana prasarana disediakan oleh BPN RI selaku pemegang kebijakan atau keputusan. Kita didaerah hanya menerima dan melaksanakan.” (wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo, tanggal 10 April 2014, Jam 09.00 WIB).

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

Ketersediaan sarana prasarana ataupun fasilitas yang ada di LARASITA hingga saat ini masih terus dikembangkan lagi. Selain itu juga masih terus diajukan penambahan fasilitas yang ada seperti mobil LARASITA dan perlengkapannya guna mengakses desa agar tidak terlalu lama masyarakat menunggu di desa. Kebutuhan akan sarana prasarana yang sudah ada cukup berpengaruh terhadap proses pelayanan LARASITA. Untuk dapat menjelaskan kondisi sarana prasarana yang telah ada, seperti berikut :

Tabel 1.5

Sarana Prasarana LARASITA Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo

NAMA	JUMLAH	KONDISI
Mobil LARASITA	1	Baik dan Layak
Printer LARASITA	1	Baik dan Layak
Laptop LARASITA	3	Baik dan Layak
Blanko LARASITA	50	Baik dan Layak

Brankas LARASITA	1	Baik dan Layak
Kursi LARASITA	3	Baik dan Layak
Wifi LARASITA	1	Baik dan Layak

Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo

Terkait tanggapan masyarakat tentang sarana prasarana LARASITA yang berada di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo seperti dikemukakan oleh Ibu Rahmia selaku Masyarakat pengguna layanan LARASITA, bahwa :

“Sarana prasana yang ada di LARASITA sudah cukup baik dan mampu menunjang kerja dari petugas LARASITA” (wawancara saat pelayanan LARASITA tanggal 11 April 2014, Jam 09.00 WIB).

Dengan melihat tabel dan wawancara diatas, terkait sarana dan prasarana yang telah dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo dalam proses pelayanan program LARASITA dirasa sudah cukup. Hal ini berdasarkan jumlah sarana dan prasarana yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI). Baik segi transportasi maupun fasilitas elektronik yang memang digunakan untuk proses kelancaran pembuatan sertifikat yang dibutuhkan oleh masyarakat.

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 manakala tidak dapat dijalankan

oleh personal atau petugas yang memiliki skill dan kemampuan yang memadai.

Begitu juga halnya dalam proses pelaksanaan pelayanan program LARASITA.

Pada pelaksanaan program LARASITA, kriteria sumber daya manusia atau petugas pelayanan sebagai tim 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 sumber daya manusia guna melaksanakan program LARASITA di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo telah ditunjuk sesuai dengan bidangnya. Hal ini seperti dikemukakan oleh Ibu Sri Indriany selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat, bahwa :

“Sumber daya ataupun petugas pelayanan program LARASITA menjadi hal yang penting untuk kelancaran dari pelaksanaan LARASITA. Dan itu semua sudah diatur dalam peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2009 tentang LARASITA Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Sehingga petugas yang dilapangan diambilkan sesuai dengan bidangnya.” (wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo, tanggal 10 April 2014, Jam 09.00 WIB).

Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, khususnya pada Tim LARASITA (petugas coordinator, administrator, 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, diantaranya :

- a) Keanggotaan terdiri paling sedikit 5 (lima) orang dengan susunan sebagai berikut :
 - Koordinator, dengan persyaratan paling rendah pejabat eselon IV

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

Hal ini menjadi penting karena memang dalam proses pelayanan program LARASITA bukan merupakan pelayanan yang lama dan rumit. Melainkan pelayanan sertifikasi yang cepat dan diharapkan oleh masyarakat. Sehingga selain sarana atau fasilitas yang baik juga harus ditunjang oleh sumberdaya ataupun petugas yang cekatan dan mumpuni. Untuk lebih jelasnya maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.6
Tim LARASITA Kantor Petanahan Kabupaten Sidoarjo

No.	Nama	Jabatan dalam dinas	Jabatan dalam tim
1.	Sri Indriany, S.P., M.M	Kasi Pengendalian dan Pemberdayaan	Koordinator
2.	Gusti, S.H	Kasubsi Pemberdayaan	Petugas Pelaksana Administrasi

		Masyarakat	
3.	Wawan Setiawan, S.Sit	Kasubsi Pendaftaran Hak	Petugas Pelaksana Administrasi
4.	Hari Sanjoyo	Staf Tata Usaha	Petugas Pelaksana Administrasi
5.	Ayudita Febiyasari, S.E	Staf Tata Usaha	Petugas Pelaksana Administrasi
6.	Basuki Sugiharto, S.H	Staf Sub Seksi Pendaftaran Hak	Petugas Pelaksana Administrasi
7.	Suhono, SH	Staf Sub Seksi Pendaftaran Hak	Petugas Pelaksana Administrasi
8.	Daud Alfred	Staf Sub Seksi Pendaftaran Hak	Petugas Pelaksana Administrasi
9.	Aniek Widjajati, S.H	Staf Sub Seksi Pendaftaran Hak	Petugas Pelaksana Administrasi
10.	Moch. Yasin	Staf Sub Seksi Pendaftaran Hak	Petugas Pelaksana Administrasi
12	Hari Soelistyono	Staf Seksi Survey, Pengukuran Dan Pemetaan	Petugas Pelaksana teknis
13.	Dedy Christiawan Elyas, SH	Staf Seksi Survey, Pengukuran Dan Pemetaan	Petugas Pelaksana teknis

Sumber: Dokumentasi Kantor Petanahan Kabupaten Sidoarjo 2012

Sesuai dengan data yang ada, bisa dilihat bahwa jumlah pegawai yang bertugas dalam Secara tertulis tugas dan tanggungjawab dari Tim LARASITA lebih rinci tercantum dalam peraturan Kepala Badan Pertanahan Republik Indonesia (BPN-RI) nomor 18 tahun 2009 sebagai berikut :

- a) Merencanakan, mengkoordinir, mengatur, pelaksanaan tugas LARASITA dalam jadwal kegiatan
- b) Mengorganisir pengawakan personil LARASITA, yang dihadapkan dengan kemampuan muat kendaraan LARASITA dan keadaan tugas yang akan dihadapi, antara lain terdiri dari :

- Koordinator I yang bertugas sebagai unsur Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah
 - Koordinator II yang bertugas melaksanakan pelayanan tanah lainnya guna mendukung Tupoksi BPN-RI
 - Petugas administrator dan operator computer
 - Petugas pengemudi kendaraan (bisa dirangkap)
- c) Melaksanakan kegiatan di lapangan
- d) Membuat laporan pelaksanaan tugas lapangan

Terkait dengan faktor petugas pelayanan LARASITA yang sudah sesuai dengan peraturan Kepala Badan Pertanahan Republik Indonesia (BPN-RI) nomor 18 tahun 2009, termasuk dengan jumlah petugas pelayanan. Selain itu juga terdapat bagian dari petugas LARASITA seperti Penanggung jawab sampai dengan petugasnya. Dengan demikian program LARASITA yang berada di Kabupaten Sidoarjo dapat dilaksanakan dan akan mampu melayani masyarakat dengan baik.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam meningkatkan pelayanan legasilasi tanah masyarakat melalui Program Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA) di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo.

a. Faktor Pendukung

Dalam pelaksanaan sebuah program diperlukan faktor pendukung yang berguna untuk memudahkan proses dari program tersebut. Faktor pendukung dalam Program LARASITA berasal dari Luar (Eksternal) maupun Dalam

(Internal) organisasi pelaksana. Hal ini seperti dikemukakan oleh Ibu Sri Indriany selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat, bahwa :

“Dalam proses pelaksanaan program LARASITA terdapat beberapa faktor pendukung yang berasal dari internal maupun eksternal yang dapat memudahkan tim pelaksana dalam menjalankan program LARASITA. Dari internal baik itu berupa kerjasama tim ataupun peraturan perundang-undangan, sedangkan faktor eksternalnya bisa berasal dari hubungan baik dengan masyarakat serta sosialisasi yang dilakukan.” (wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo, tanggal 10 April 2014, Jam 09.00 WIB).

Dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa proses pelaksanaan LARASITA yang berada di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo memiliki faktor pendukung yang berasal dari dalam maupun luar. Faktor internal bisa dilihat dari Sumber Daya Manusianya (SDM), undang-undang atau peraturannya, sedangkan dari eksternal bisa berupa hubungan baik dengan masyarakat. Dengan demikian proses LARASITA dapat berjalan dengan baik.

1) Faktor Internal

Seperti yang disampaikan oleh Ibu Sri Indriany, S.P., M.M selaku Ketua Tim (penanggungjawab) Program LARASITA, faktor pendukung dalam pelaksanaan Program LARASITA yang berasal dari dalam (internal) Kantor Pertanahan 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 makan Kantor Pertanahan yang ada di setiap kabupaten atau kota wajib melaksanakan dan mensukseskan pelaksanaan Program LARASITA.

b) Adanya Petunjuk Arahan Deputi IV Badan Pertanahan 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, tanggung-jawab 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 Sidoarjo yang ahli di bidang pertanahan. Pegawai yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo 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 mendatangi lokasi pelaksanaan Program LARASITA. 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, aplikasi dan pendukungnya. Perangkat ini digunakan oleh tim LARASITA untuk menyimpan, pengecekan data.

2) Faktor Eksternal

Dalam proses pendukung LARASITA yang berasal dari faktor eksternal, seperti dikemukakan oleh Ibu Sri Indriany selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat, bahwa :

“Dalam pelaksanaannya program LARASITA tidak berjalan sendiri, melainkan dibantu oleh masyarakat dan pihak desa setempat. Dengan demikian terjadi proses kerjasama yang mendukung program LARASITA.” (wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo, tanggal 10 April 2014, Jam 09.00 WIB).

Proses kerjasama yang dilakukan oleh petugas LARASITA yang dibantu dengan petugas desa maupun kecamatan dalam melakukan sosialisasi pelaksanaan Program LARASITA memberikan manfaat yang cukup signifikan. Walaupun bantuan dan kerjasama hanya sebatas pengumuman kepada masyarakat, tetapi hal ini sangat berguna sekali bagi Tim LARASITA. Karena dengan adanya pengumuman ini masyarakat dapat mengetahui pelaksanaan Program LARASITA di daerahnya.

b. Faktor Penghambat

Selain faktor pendukung, dalam proses pelaksanaan Program LARASITA juga terdapat beberapa faktor penghambat. Faktor penghambat yang dimaksud terdapat dua sektor yaitu faktor dari dalam (internal) dan dari luar (eksternal) organisasi pelaksana. Hal ini seperti dikemukakan oleh Ibu Sri Indriany selaku Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat, 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 jarak tempuh yang jauh hingga kami terlambat berada dilapangan hingga kurang siapnya masyarakat untuk menerima pelayanan sertifikasi tanah melalui program LARASITA.” (wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo, tanggal 10 April 2014, Jam 09.00 WIB).

Pelaksanaan Program LARASITA yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo 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 Sidoarjo adalah sebagai berikut :

1) Faktor Internal

- a) Pelaksanaan Program LARASITA yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo memiliki keterbatasan dalam hal kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM). Keterbatasan ini merupakan hal yang harus segera dipenuhi oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI) melalui rekrutmen pegawai

sesuai kebutuhan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo. Serta harus menyesuaikan latar belakang pendidikan yang dibutuhkan. Hal ini seperti dikemukakan oleh Bapak Sururi selaku Petugas pelaksana Program LARASITA, bahwa :

“Dalam proses pelaksanaan LARASITA, terdapat beberapa faktor penghambat. Yang paling dibutuhkan saat ini adalah peningkatan kualitas SDM, karena selama ini kita mengalami keterbatasan kualitas SDM.” (wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo, tanggal 10 April 2014, Jam 13.00 WIB).

- b) Padatnya jadwal atau agenda pekerjaan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo juga menjadi salah satu faktor penghambat dalam pelaksanaan Program LARASITA. Sehingga seringkali pelaksanaan Program LARASITA sedikit terbengkalai. Hal ini seperti dikemukakan oleh Bapak Sururi selaku Petugas pelaksana Program LARASITA, bahwa :

“Memang dalam hal pelaksanaan LARASITA faktor penghambat selain SDM yaitu padatnya volume pekerjaan yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo. Hal ini terlihat dari terlambatnya kehadiran kami dalam pelaksanaan kegiatan LARASITA.” (wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo, tanggal 10 April 2014, Jam 13.00 WIB).

Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo terus berupaya untuk memperbaiki program kerja agar tidak terjadi benturan dalam melaksanakan program kerja kegiatan LARASITA. Banyak hal yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo untuk menyempurnakan pelaksanaan Program LARASITA agar pelaksanaan Program LARASITA dapat berjalan dengan baik.



Gambar 2.0
Faktor Penghambat Internal Program LARASITA
Sumber: Dokumen Peneliti

2) Faktor Eksternal

Faktor penghambat dalam proses pelaksanaan program LARASITA, yaitu dalam hal kekurangan masyarakat dalam hal kesadaran sertifikasi tanah. Hal ini terjadi karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan langsung ke masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo. Sehingga program LARASITA kurang dikenal dan diketahui masyarakat. Untuk itu Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo terus berupaya melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

C. Analisis Data Penelitian

1. Pelaksanaan inovasi pelayanan legasilasi tanah masyarakat melalui Program Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA) di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo.

a. Bidang Inovasi Metode Pelayanan Larasita

Banyaknya permasalahan yang dimiliki oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI) mewajibkan pemerintah melakukan upaya untuk mengurangi permasalahan. Hal ini merupakan perwujudan dari sebuah konsep pembangunan yang baik kedepannya. Saat ini sebuah 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 sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Hal ini juga sebagai perwujudan dari proses *New Public Management (NPM)* agar penyelenggaraan pelayanan di pemerintahan dapat berjalan efektif dan efisien. Konsep *New*

Public Management (NPM) tidak berjalan lancar begitu saja namun terdapat hambatan ataupun tekanan walaupun telah menggunakan 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 paradigam pemerintahan yang membuka peluang bagi ditemukannya solusi untuk meningkatkan kinerja pemerintah dan mereduksi ukuran dan peran pemerintah. Dengan ideologi yang bersifat kontradiktif tentu akan membuat inovasi yang dilakukan oleh pemerintah akan membuat proses pelayanan menjadi lebih baik, tentunya dengan didukung oleh kebijakan inovasi dari pemerintah pusat karena Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo merupakan instansi yang pengambilan kebijakan ataupun pemindahannya dilakukan secara vertical yang berpusat di Badan Pertanahan Nasional (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 legalisasi tanah 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 satunya inovasi yang dikeluarkan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI) berupa pelayanan legalisasi tanah masyarakat melalui program Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA). Pengertian sertifikat menurut Pasal 32 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1997, yakni “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 dengan proses pelayanan yang menjadi bahan utama melaksanakan sebuah inovasi pelayanan yang baik. Metode inovasi pelayanan yang baik dalam proses pelayanan legalisasi tanah (LARASITA), merupakan sebuah penelitian yang memiliki dasar dari inovasi, pelayanan dan legalisasi. Sehingga nantinya akan mengetahui apakah inovasi

metode pelayanan legalisasi tanah yang berupa program LARASITA dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan.

LARASITA (Layanan Rakyat Untuk Sertifikasi Tanah) adalah kebijakan inovatif yang beranjak dari pemenuhan rasa keadilan yang diperlukan, diharapkan dan dipikirkan oleh masyarakat. 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.

Tugas dan fungsi program LARASITA diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nomor 18 Tahun 2009 yaitu Melaksanakan secara lebih dini dan pengendalian, penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah serta melaksanakan identifikasi dan penelitian terhadap tanah yang diindikasikan terlantar, Melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan sinkronisasi dan penyampaian informasi penatagunaan tanah dengan Rencana Tata Ruang dan Wilayah (RT/RW) kabupaten/kota, Memfasilitasi dan mendekatkan akses-akses untuk menciptakan sumber-sumber ekonomi baru dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, Melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan identifikasi masalah, sengketa atau perkara pertanahan secara dini serta memfasilitasi upaya penanganannya, Melakukan sosialisasi dan beriteraksi untuk menyampaikan informasi pertanahan dan program-program pertanahan lainnya serta menghubungkn kebutuhan masyarakat dengan program BPN RI.

Berdasarkan hasil penelitian serta diperkuat oleh argumen dari para ahli, dengan program LARASITA yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo serta mengacu peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2009 tentang LARASITA merupakan inovasi baru yang benar-benar bisa dirasakan 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 langsung dilayani pada saat itu, karena sebelum pelaksanaan LARASITA diperlukan sebuah penyuluhan ataupun sosialisasi dari pihak BPN guna memberi arahan terkait persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat. Setelah semua berkas terlengkapi dan sesuai maka program LARASITA dapat dijadwalkan dan dilaksanakan.

Dengan demikian, kebijakan Program LARASITA diharapkan mampu menjadikan pengelolaan pertanahan dikembangkan menjadi lebih aktif untuk pemberian jaminan bagi masyarakat dalam pengurusan tanah. Program LARASITA merupakan hal baru ataupun cara baru Kantor Pertanahan dalam memberikan pelayanan terkait dengan legalisasi tanah kepada masyarakat. Sehingga LARASITA menjadi inovasi keunggulan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI).

b. Bidang Pelayanan Larasita

1. Prosedur Pelayanan

Proses atau prosedur pelayanan sertifikasi tanah yang diciptakan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo diharapkan dapat dinikmati dan dirasakan oleh masyarakat. Prosedur pelayanan program LARASITA memang cukup dirasakan oleh masyarakat karena model pelayanannya yang mudah dan tidak berbelit-belit. Hal ini berbeda dengan sertifikasi sebelumnya, proses pelayanan yang seringkali terkendala pada proses administrasi dan prosedur pelayanan yang memakan waktu cukup lama. Pengertian prosedur menurut Mulyadi (2000: 5), Prosedur adalah suatu kegiatan yang melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi secara berulang-ulang.

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. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum dinyatakan bahwa terdapat beberapa prinsip dalam pelayanan yakni kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu dan tanggung jawab. Pelayanan publik menurut Moenir (1998: 26) mengartikan 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. Pelayanan program LARASITA merujuk dalam prinsip pelayanan termasuk prosedur pelayanannya yang sederhana dan tidak rumit.

Berdasarkan hasil penelitian serta diperkuat oleh argumen dari para ahli, dengan adanya layanan LARASITA sebisa mungkin BPN khususnya Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo meminimalisir pengurusan melalui jasa perantara. Oleh karena itu, adanya program LARASITA sangat membantu masyarakat yang ingin melakukan pengurusan sertifikasi pertanahan. Prosedur pelayanan program LARASITA yang sangat mudah dan efisien membuat 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. Dengan respon masyarakat yang sangat baik, program LARASITA sangat ditunggu oleh masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa memang proses sertifikasi LARASITA benar-benar dirasakan oleh masyarakat terkait proses, prosedur dan kecepatan waktunya.

2. Sarana dan Prasarana Pelayanan LARASITA

Tahap pelaksanaan program LARASITA bisa dibilang sebagai tahap penentu dalam keberhasilan capaian kebijakan publik terkait program pelayanan. Karena keberhasilan pelaksanaan mampu mempengaruhi sukses atau tidaknya suatu kebijakan publik. Program LARASITA, pelaksanaannya juga

dilaksanakan di seluruh Kantor Pertanahan di Indonesia termasuk salah satunya Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo. Selain itu untuk mengetahui respon masyarakat terhadap pelaksanaan LARASITA kita harus melengkapi sarana dan prasana guna kelangsungan proses pelayanan yang baik. Hal ini sesuai dengan Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2003 terkait standar pelayanan publik yang satunya terkait sara prasarana 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 sumberdaya perusahaan secara efisien dan melancarkan proses transformasi teknologi/pengetahuan mulai tahap penemuan sampai komerlisasi. Hal yang berkaitan dengan sarana prasarana ataupun fasilitas yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo yang berkaitan dengan LARASITA menjadi kewajiban bagi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) untuk menyediakan. Karena memang program LARASITA merupakan kebijakan *vertical* yang di daerah hanya melaksanakan programnya saja, namun kebijakannya merupakan kebijakan pusat atau Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI). Selain sarana prasarana guna proses pelaksanaan, terdapat pula sarana prasarana guna proses sosialisasi. Sosialisasi dilakukan guna mengenalkan pelayanan program LARASITA kepada masyarakat. Dengan sosialisasi yang dilakukan melalui website atau situs, maka masyarakat diharapkan mampu membaca informasi lengkap mengenai program LARASITA.

Berdasarkan hasil penelitian serta diperkuat oleh argumen dari para ahli, melihat program LARASITA yang merupakan layanan dengan sistem *mobile*, untuk kelancaran pelaksanaan Program LARASITA, sarana prasarana atau peralatan yang dibutuhkan yaitu mobil yang digunakan sebagai prasarana untuk menuju ke desa-desa khususnya di Kabupaten Sidoarjo. Selain itu, mengingat program LARASITA menggunakan sistem *online* maka diperlukan perangkat computer atau laptop serta jaringan internet yang digunakan untuk kelancaran proses input data sertifikasi tanah.

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

3. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan LARASITA.

Sebuah program pelayanan didalam suatu organisasi pemerintahan khususnya, harus memiliki sumber daya manusia yang cukup dan memadai. Karena petugas pelayanan atau sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang memegang peranan penting dalam sebuah proses program pelayanan. Menurut Mahmudi (2007; 218) 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, 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 yang maka akan dapat menghambat proses pelayanan itu sendiri.

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 manakala tidak dapat dijalankan oleh personal atau petugas yang memiliki skill dan kemampuan yang memadai. Begitu juga halnya dalam proses pelaksanaan pelayanan program LARASITA. Karena LARASITA yang sudah dimulai sejak tahun 2009 telah memiliki tenaga atau sumber daya manusia yang cukup memadai namun setiap tahunnya memiliki sumber daya manusia atau pegawai baru yang masuk dalam jajaran tim pelaksana proses pelayanan LARASITA. Untuk itu guna membutuhkan kecekatan dalam memilih petugas pemberi layanan atau SDMnya 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 Sidoarjo sudah cukup memadai dan cukup baik. Hal ini berdasarkan data yang didapat bahwa tim yang berada di dalam tim pelayanan LARASITA terdapat Sembilan petugas pelaksana

administrasi dan dua petugas pelaksana teknis serta satu koordinator yang memang menjabat sebagai Kasi Pengendalian dan Pemberdayaan. Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, khususnya pada Tim LARASITA (petugas coordinator, administrator, 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 Namun walaupun sumber daya manusia atau petugas pelayanan sudah cukup memadai, masih diperlukan beberapa pelatihan khusus atau diklat agar kualitas petugas dalam memberikan pelayanannya bisa menjadi lebih baik.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam meningkatkan pelayanan legasilasi tanah masyarakat melalui Program Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA) di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo.

a. Faktor Pendukung

Dalam proses pelaksanaan pelayanan program LARASITA, dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menjadi faktor pendukung dalam proses pelaksanaannya. Hal ini karena masyarakat berpendapat bahwa proses pelayanan legalisasi pertanahan masih terlalu lama dan rumit dalam prosedurnya serta biaya yang tinggi. Serta memperlihatkan bahwa pentingnya sebuah keterbukaan dalam pelaksanaan prosedur pelayanan, biaya yang sederhana serta penyelesaian administrasi pelayanan cukup tinggi. Sehingga memerlukan faktor pendukung guna lancarnya proses pelayanan program LARASITA.

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 Sidoarjo sebagai koordinasi di daerah yang melaksanakan pelayanan program 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 LARASITA berasal dari Luar (Eksternal) maupun Dalam (Internal) 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 LARASITA yang berasal dari dalam (internal) Kantor Pertanahan 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 makan Kantor Pertanahan yang ada di setiap kabupaten atau kota wajib melaksanakan dan mensukseskan pelaksanaan Program LARASITA.
- b) Adanya Petunjuk Arahan Deputi IV Badan Pertanahan 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, tanggung-jawab 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 Sidoarjo yang ahli di bidang pertanahan. Pegawai yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo 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 mendatangi lokasi pelaksanaan Program LARASITA. 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, aplikasi dan pendukungnya. Perangkat ini digunakan oleh tim LARASITA untuk menyimpan, pengecekan data.

Dengan faktor pendukung yang jelas yang dibagi dalam beberapa faktor pendukung menunjukkan bahwa memang proses pelayanan program LARASITA sudah cukup baik dan perlu mendapatkan apresiasi. Faktor pendukung yang dimaksud dalam hasil penelitian yaitu landasan dasar hukum jelas, petunjuk arahan yang jelas, sumber daya manusia, sarana prasarana, perangkat teknologi yang memadai. Sehingga untuk kedepannya faktor pendukung dari dalam (Internal) perlu adanya peningkatan kualitas aar lebih baik.

2) Faktor Eksternal

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

pemerintah untuk menjalankan peran sebagai stabilisator dalam pembangunan untuk memberikan nilai kepuasan pada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dari data yang didapat, faktor pendukung dalam pelaksanaan Program LARASITA yang berasal dari luar (eksternal) Kantor Pertanahan Proses kerjasama yang dilakukan oleh petugas LARASITA yang dibantu dengan petugas desa maupun kecamatan dalam melakukan sosialisasi pelaksanaan Program LARASITA memberikan manfaat yang cukup signifikan. Walaupun bantuan dan kerjasama hanya sebatas pengumuman kepada masyarakat, tetapi hal ini sangat berguna sekali bagi Tim LARASITA. Karena dengan adanya pengumuman ini masyarakat dapat mengetahui pelaksanaan Program LARASITA di daerahnya.

b. Faktor Penghambat

Dalam proses pelaksanaan pelayanan program LARASITA, dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menjadi faktor penghambat dalam proses pelaksanaannya. Hal ini karena masyarakat berpendapat bahwa proses pelayanan legalisasi pertanahan masih terlalu lama dan rumit dalam prosedurnya serta biaya yang tinggi. Sehingga masyarakat merasa bahwa dalam proses pelayanan program LARASITA masih terdapat beberapa faktor penghambat baik yang berasal dari dalam (internal) ataupun dari luar (eksternal). Sehingga perlu dicari beberapa faktor penghambat agar dapat memperlancar proses pelayanan program LARASITA.

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 Sidoarjo sebagai koordinasi di daerah yang melaksanakan pelayanan program LARASITA, harus mencari faktor penghambat dalam proses pelayanannya. Sehingga kedepannya akan memudahkan proses dari program tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian serta diperkuat oleh argumen dari para ahli, faktor penghambat dalam Program LARASITA berasal dari Luar (Eksternal) maupun Dalam (Internal) organisasi pelaksana. Dengan demikian proses LARASITA dapat berjalan dengan baik.

1) **Faktor Internal**

Seperti ungkapan dari 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 vertical inilah yang walaupun kebijakannya sama namun dalam pelaksanaannya terkadang tidak memiliki permasalahan atau hambatan yang sama. Pelaksanaan Program LARASITA yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo memiliki beberapa hambatan. Salah satunya hambatan dari dalam (internal). Secara rinci faktor penghambat Program LARASITA di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo yang berasal dari internal sebagai berikut :

- a) Pelaksanaan Program LARASITA yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo memiliki keterbatasan dalam hal kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM). Keterbatasan ini merupakan hal yang harus segera dipenuhi oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI) melalui rekrutmen pegawai sesuai kebutuhan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo. Serta harus menyesuaikan latar belakang pendidikan yang dibutuhkan.
- b) Padatnya jadwal atau agenda pekerjaan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo juga menjadi salah satu faktor penghambat dalam pelaksanaan Program LARASITA. Sehingga seringkali pelaksanaan Program LARASITA sedikit terbengkalai.

Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo terus berupaya untuk memperbaiki program kerja agar tidak terjadi benturan dalam melaksanakan program kerja kegiatan LARASITA. Walaupun kebijakan ini bukan murni kebijakan Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo, namun kebijakan ini dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo. Banyak hal yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo untuk menyempurnakan pelaksanaan Program LARASITA agar pelaksanaan Program LARASITA dapat berjalan dengan baik.

2) Faktor Eksternal

Faktor penghambat dalam proses pelaksanaan program LARASITA, yaitu dalam hal kekurangan masyarakat dalam hal kesadaran 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. Hal ini terjadi karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan langsung ke masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo. Sehingga program LARASITA kurang dikenal dan diketahui masyarakat. Untuk itu Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo terus berupaya melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

G.C Edward III dalam Widodo (2007:104) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan bukan hanya ditentukan oleh sejauh mana para pelaku kebijakan mengetahui apa yang harus dilakukan dan mampu melakukannya, tetapi juga ditentukan oleh kemampuan para pelaku kebijakan tadi memiliki disposisi yang kuat terhadap kebijakan yang sedang diimplementasikan. Oleh karena itu Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo 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 Sidoarjo berupa program pelayanan legalisasi LARASITA.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menyelaraskan arah pelayanan terhadap masyarakat yang baik, efektif dan efisien diperlukan sebuah inovasi pelayanan yang dapat mengapresiasi keinginan masyarakat. Sehingga inovasi pelayanan merupakan sebuah keharusan untuk proses pembangunan yang lebih baik. Pelaksanaan Inovasi pelayanan LARASITA merupakan sebuah pembaharuan dalam hal pelayanan legalisasi atau sertifikasi tanah terhadap masyarakat.
2. Proses pelaksanaan inovasi pelayanan LARASITA memberikan kemudahan terkait prosedur pelayanannya 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.
3. Pelaksanaan LARASITA didukung oleh sarana prasarana yang memadai. Sarana prasarana atau peralatan yang dibutuhkan yaitu mobil yang digunakan sebagai prasarana untuk menuju ke desa-desa, selain itu juga menggunakan sistem *online* maka diperlukan perangkat computer atau laptop serta jaringan internet yang digunakan untuk kelancaran proses input data sertifikasi tanah.

4. Petugas pelayanan yang memadai dan sudah sesuai dengan peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional. Dan sesuai dengan latar belakang pendidikan.
5. Faktor pendukung internal dalam proses pelayanan program LARASITA: (1) Adanya dasar hukum pelaksanaan program LARASITA (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 Sidoarjo yang ahli di bidang pertanahan (4) Sarana dan prasarana yang cukup memadai. Faktor pendukung Eksternal, antara lain: (1) Program yang mudah dan tidak ribet (2) Adanya hubungan baik atau kerjasama antar badan pemerintah.
6. Adanya faktor penghambat Internal dari dalam proses pelayanan program LARASITA: (1) kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang memadai dalam jumlah kuantitas (2) Padatnya jadwal atau agenda pekerjaan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo. Faktor penghambat eksternal yaitu: (1) kekurangan masyarakat dalam hal kesadaran sertifikasi tanah (2) Minimnya sosialisasi yang dilakukan.

B. SARAN

1. Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo perlu melakukan pendataan terhadap sejumlah sumber daya manusia atau pegawai terutama pegawai baru baik lulusan SMA/SMK/Sarjana termasuk lulusan Sekolah Tinggi Pertanahan untuk dilakukan pembinaan dan pemberdayaan agar tidak salah sasaran dalam

proses pembinaan dan pemberdayaan terutama dibidang pelayanan program LARASITA yang memang bersentuhan langsung dengan masyarakat.

2. Struktur organisasi dalam Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo sebaiknya tidak perlu berubah-ubah karena dengan perubahan yang sering terjadi justru menjadi penghambat dalam keberlanjutan program dan strategi yang dilaksanakan.
3. Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo perlu melakukan evaluasi program serta pemisahan dan pembagian tugas agar fokus kerja yang ada, bisa berjalan baik. Terutama terhadap proses pelayanan agar tidak terbengkalai. Selain itu, evaluasi program bertujuan untuk mengetahui aspek-aspek apa saja yang harus diperbaiki demi perbaikan dari program pelayanan LARASITA.
4. Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo perlu melakukan sosialisasi yang lebih giat guna proses pelayanan program LARASITA agar bisa dirasakan oleh masyarakat. Untuk itu dalam proses sosialisasi diperlukan kerjasama dengan pihak diluar Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam melegalisasi atau menyertifikatkan tanahnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonime. 2003. *Harvard Business Review On The Innovation Enterprise*. Usa : Harvard Business School Cooperation.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Revisi 2. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi II. Cetakan Kesembilan. Jakarta : Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ellitan, Lena & Anatan, Lina. 2009. *Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Bandung: Alfabeta
- Farazmand. 2004. *Sound Governnance : Policy And Administrative Innovations*. Usa: Praeger Publisher.
- Keban, Yeremias. T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gaya Media
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional RI Nomor 24 Tahun 2008 tentang Pembentukan Tim Kegiatan LARASITA
- Kurniawan.2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN
- Mindarty, Lely Indah. 2007. *Revolusi Administrasi Publik, Aneka Pendekatan dan Teori Dasar*. Malang: Partner Press
- Moenir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Moleong, J. Lexy. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, J. Lexy. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif Ed. Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muluk, M.R. Khairul. 2008. *Knowledge Management : Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang : Bayumedia.
- Mulyadi. 2000. *Sistem Akuntansi*. Jakarta : Salemba Empat

- 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
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2009 tentang LARASITA Badan pertanahan Nasional RepublikIndonesia
- Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rogers, Everett M. 1983. *Difussion Of Innovations, The Free Press, A Division of Macmillan Publishing C. Inc*. New York.
- Said, M. Mas'ud. 2007. *Birokrasi Di Negara Birokratis*. Malang : UMM, Press.
- Sondang P Siagian . 2007. *Administrasi Pembangunan: Konsep Dimensi dan Strateginya*. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J.MA.2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Asdi Maha Satya.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Syafi'ie, Inu Kencana, dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta : Kencana
- Tulus Tambunan. 2002. *Usaha Kecil dan Menengah di Indonesia: Beberapa Isu Penting*. Jakarta: Salemba Empat.
- Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria..
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2004 Tentang Jabatan Notaris
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widodo, Joko. 2007. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing.

CURRICULUM VITAE



Data Pribadi

Nama : Anggi Nila Kusuma Wardani
 Alamat Asal : Jl. Kebonsari Tengah Gg.Murni 07 Kota Surabaya
 Alamat Domisili : Jl. Semanggi Timur 14A, Kota Malang
 Nomor Telepon : 081 333 278 250
 Tempat dan Tanggal Lahir : Surabaya, 16 Agustus 1992
 Jenis kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Kesehatan : Baik
 Status Perkawinan : Belum Menikah
 Suku / Bangsa : Jawa / Indonesia
 Alamat Email : angginiakusuma@gmail.com

Pendidikan

Formal:

1. 2010-2014 : Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
2. 2007-2010 : SMA Negeri 22 Kota Surabaya
3. 2004-2007 : SMP Negeri 22 Kota Surabaya
4. 1998-2004 : SD Negeri Kebonsari 1 Kota Surabaya

Non Formal:

1. 2013 : KKN di Kantor Pertanahan Kabupaten Malang

Pengalaman Organisasi

- Organisasi Mading SMAN 22 Kota Surabaya (2008-2009) Ketua
- Karang Taruna Kebonsari (2010-2013) Ketua
- Organisasi Pemuda Peduli "D'Brenkz" (2012-2014) Bendahara

Pengalaman Kepanitiaian & Prestasi

- Kuliah Tamu dan Diskusi Publik Politik Pemilihan Tk. Nasional dan Daerah 2013 (staf acara)
- Program Cendikia, Religius dan Organisatoris (Processor) FIA UB 2010 (Peserta)
- Studi Lapangan KPP dan MSIP "Implementasi E-government Dalam Menunjang Good Urban Governance" 2012 (Peserta)

Skill

1. Interpersonal Skills

Memiliki kemampuan beradaptasi, *leadership* yang baik, mampu bekerja dalam tim, mampu menganalisa secara mendalam, mudah belajar hal baru, memiliki kemampuan berorganisasi dan pengalaman diberbagai bidang, bersemangat dalam mencapai target.

2. Knowledgeable of Computer Program and Human Resources

Mampu mengoperasikan program computer terutama MS. Office dan internet, pengalaman dalam pengembangan Sumber Daya Manusia di organisasi

3. Research Ability

- Aktif dalam kepenulisan
- Aktif dalam penelitian



LAMPIRAN



Pemberkasan Persiapan Pelaksanaan Larasita



Proses Pelayanan Larasita



Survei Lokasi Larasita



Petugas Larasita Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo