KINERJA KANTOR PERTANAHAN DALAM PELAYANAN BIDANG PENDAFTARAN SERTIPIKAT HAK ATAS TANAH

(STUDI DI KANTOR PERTANAHAN KOTA BATU)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

SONI BAMBANG SETYAWAN
NIM. 105030500111044

UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN S1 ADMINISTRASI PUBLIK
MINAT ADMINISTRASI PEMERINTAHAN
MALANG
2014

repository.ub.ac
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MOTTO

Bukan kesulitan yang membuat kita takut,
tapi ketakutan yang membuat kita sulit.

(Ali bin Abi Thalib)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Karyaku

Kepada Ibunda Tercinta Umanah (Almh)

Dan Ayahanda Dul Rahman

Saudaraku Mas Aris, Toni, Evi dan Wulan

Serta Semua Sahabat-Sahabatku

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul	:	Kinerja Kantor Pertanahan dalam Pelayanan Bidang Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah (Studi di Kantor Pertanahan Kota Batu)
Disusun oleh	:	Soni Bambang Setyawan
NIM	:	105030500111044
Fakultas	:	Ilmu Administrasi
Jurusan	:	S1 Ilmu Administrasi Publik
Program Studi	:	Administrasi Publik
Minat	:	Administrasi Pemerintahan

Malang, 10 September 2014

Komisi Pembimbing,

Ketua Komisi Pembimbing	Anggota Komisi Pembimbing
Bambang Santoso Haryono, Dr. MS	Wima Yudo Prasetyo, S.Sos, M.AP
NIP. 19610204 198601 1 001	**NIP.** 19790523 200604 1 002

repository.ub.ac
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

TANDA PENGESAHAN

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

Hari	:	Kamis
Tanggal	:	13 November 2014
Jam	:	08.00 – 09.00
Skripsi Atas Nama	:	Soni Bambang Setyawan
Judul	:	Kinerja Kantor Pertanahan dalam Pelayanan Bidang Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah (Studi di Kantor Pertanahan Kota Batu)

Dan dinyatakan LULUS

Majelis Penguji,

Ketua	Anggota
Bambang Santoso Haryono, Dr. MS **NIP.** 19610204 198601 1 001	Wima Yudo Prasetyo, S.Sos, M.AP **NIP.** 19790523 200604 1 002
Anggota	Anggota
Dr. Sarwono, M.Si **NIP.** 19570909 198403 1 002	Drs. Mochamad Rozikin, M.AP **NIP.** 19630503 198802 1 001

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

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, 10 September 2014

METERAI TEMPEL
PAJAK MEMBANGUN BANGSA
TGL. 20
F6C40ACF328024195
ENAM RIBU RUPIAH
6000 DJP

Soni Bambang Setyawan
NIM. 105030500111044

RINGKASAN

Soni Bambang Setyawan, 2014, **Kinerja Kantor Pertanahan dalam Pelayanan Bidang Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah (Studi di Kantor Pertanahan Kota Batu),** Bambang Santoso Haryono, Dr. MS, Wima Yudo Prasetyo, S.Sos, M.AP, 136 Hal + xvii.

Penelitian ini dilakukan atas dasar adanya permasalahan pertanahan pada Kantor Pertanahan Kota Batu, yaitu banyak tanah di Kota Batu yang belum memiliki sertipikat. Data Kantor Pertanahan Kota Batu mencatat dari 91.414 bidang tanah, hanya sekitar 31 ribu bidang atau 28 persen bidang tanah yang sudah bersertipikat, jadi lebih dari 60 ribu tanah di Kota Batu tidak memiliki sertipikat. Masyarakat masih enggan mengurusi sertipikat karena ada anggapan biaya pengurusan sertipikat tanah sangat mahal. Selain itu, ada anggapan proses pengurusan sertipikat rumit dan membutuhkan waktu lama. Permasalahan tersebut seharusnya segera ditangani mengingat betapa pentingnya akan keberadaan sertipikat hak atas tanah bagi masyarakat guna memberika kepastian hukum kepada pemegang hak suatu tanah. Untuk itu dibutuhkan peran dari aparatur pemerintahan melalui kinerja pelayanan publik agar terselenggaranya tertib administrasi pertanahan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja Kantor Pertanahan Kota Batu dalam pelayanan bidang pendaftaran sertipikat hak atas tanah dan mengetahui kendala - kendala yang dihadapi Kantor Pertanahan Kota Batu dalam pelayanan bidang pendaftaran sertipikat hak atas tanah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk menganalisis dan mendiskripsikan mengenai fakta-fakta yang diselidiki.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kinerja Kantor Pertanahan Kota Batu dalam memberikan pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah sudah dapat dikatakan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari kemudahan mekanisme atau prosedur pelayanan, kejelasan persyaratan pelayanan, ketepatan waktu dan kecepatan pelayanan, kejelasan biaya, kesesuaian biaya dan kewajaran biaya pelayanan, kemampuan pegawai, kedisiplinan pegawai, kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah. Namun demikian tetap terdapat berbagai kendala-kendala diantaranya, kurangnya kesadaran masyarakat akan keberadaan sertipikat tanah, kurangnya persyaratan oleh pemohon, pada saat pengukuran, pemilik berbatasan dengan obyek tanah sulit ditemui, medan bidang tanah yang diukur, karena di Kota Batu merupakan daerah lereng-lereng, sehingga membutuhkan waktu lebih dari sehari, pajak peralihan karena belum semua pemohon melengkapi pajak peralihan dan pemohon harus mencari uang dulu untuk dapat membayarnya, dan keterbatasan personil / staff, karena volume pekerjaan yang banyak dengan staff yang minim.

Adapun saran yang diberikan peneliti kepada Kantor Pertanahan Kota Batu, sebagai berikut: 1. Pegawai pada bagian pelayanan memberikan pengertian kepada masyarakat tentang pentingnya kepemilikan sertipikat. Di sisi lain pegawai juga harus memberikan penjelasan lebih detail lagi tentang seluruh

pelayanan, mulai dari prosedur, persyaratan, waktu serta biaya dengan cara sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat, tentunya yang mudah dipahami yaitu melalui gambar, website serta brosur yang bisa dilihat masyarakat secara keseluruhan. 2. Pada saat akan melakukan pengukuran, pemohon di anjurkan mencari informasi tentang pemilik berbatasan. Dan mengundang untuk datang pada saat pengukuran tanah. 3. Untuk mengatasi permasalahan kurangnya jumlah personil untuk bidang pengukuran, maka penulis memberikan saran kepada Kantor Pertanahan untuk mengupayakan perubahan personil yang berupa penambahan anggota dari segi jumlah, tentunya dengan mempertimbangkan situasi dan kondisi yang ada. 4. Kantor Pertanahan Kota Batu seharusnya mengupayakan perencanaan yaitu berpa target-target kedepan yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat capaian tujuan dan sasaran organisasi.

repository.ub.ac

SUMMARY

Soni Bambang Setyawan, 2014, **The Performance of The Kantor Pertanahan in the Service of the Land Rights Certificate Registration Field (A Study in the Kantor Pertanahan of Batu),** Bambang Santoso Haryono, Dr. MS, Wima Yudo Prasetyo, S.Sos, M.AP, 136 Hal + xvii.

This study is conducted on the basis of the land problems in the Kantor Pertanahan of Batu that have not had the certificate. The data of the Kantor Pertanahan of Batu records that is from 91.414 land fields, only 31.000 fields or 28 percent land field that have been certified, so more than 60.000 land fields in Batu that do not have the certificate. People are still reluctant to manage their land certificate as the pre sumption that the cost of land certificate clearance is very expensive. Besides, another presumption that the prosess of certificate clereance is complicated and taking a long time. Those problems should be handled immediately reminding that how important the existence of the land right certificate for the people, to give the law certainty for the holder of the right of a land. Therefore, it is needed a role of the government officials through the performance of public service so that there is olderly land administration.

The objectives of this study are to know how the performance of the Kantor Pertanahan of Batu in the service of the land right certificate registration field is and to know the obstruction that are faced by the Kantor Pertanahan of Batu in the service of the land right certificate registration field. This study takes qualitative research method and descriptive approach to analyze and describe the investigated facts.

The result of the study shows that the performance of Kantor Pertanahan of Batu in giving the service of the land right certificate registration field is good. It can be seen from the easeness of mechanism or sevice procedure, the clarity of the service terms, the timeliness, and the service speed, the cost clarity, the service cost suitability and reasonableness, the officers' capability, the officers' discipline, the officers courtesy and friendliness in giving the service of the land right certificate registration. However, there are still some obstruction, which are less of people's awareness of the existence of the land certificate, less of the applicant's terms, at the time of measurement, the owner who have a land that borders the land object is hard to be met, the measure land field plots, because of Batu is the slopes area, so it needs a time more than a day, the transition tax as not all of the applicants completing the transition tax and the applicants have to earn money first to pay it, and the limitation of staff, because of many work volume with a little staff.

The suggestion which is suggested by researcher to Kantor Pertanahan of Batu is stated as follow: 1. The officers of service department have to give the understanding to people on the importance of the ownership of certificate. On the other hand, the officers have to give the detail explanation about all of the services, including procedure, requirement, time and cost by socializing to people which is understandable by using pictures, website, and brochures that can be seen by all people. 2. In doing measurement, the applicants should seek for the

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

information about the owner of borders first. 3. To solve the problem of less of the personnel of measurement field, so the writer gives advice to the Land Office to seek personnel change which is the addition of the quantity of members conditionally. 4. Kantor Pertanahan of Batu should seek the planning which is in kind of targets which is used to evaluate the level of achievement of the organization's purpose and target.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Kinerja Kantor Pertanahan dalam Pelayanan Bidang Pendaftara Sertipikat Hak Atas Tanah" (Studi di Kantor Pertanahan Kota Batu).

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

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

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Drs. Dr. Luqman Hakim, M.Sc, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Pemerintahan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Bambang Santoso Haryono, Dr. MS, selaku Ketua Dosen Pembimbing dan Bapak Wima Yudo Prasetyo, S.Sos, M.AP, selaku Anggota Dosen Pembimbing yang telah membimbing dalam penulisan skripsi ini.

5. Ayah dan Ibu tercinta, kakak-kakak terbaik, dan keluarga besar yang selalu memberikan do'a dan semangat sehingga skripsi ini terselesaikan.
6. Sahabat-sahabat teristimewaku Fandi Akbar, Amal, Arie, Roro, Yurika yang telah memberikan bantuan dan dukungan hingga terselesaikanya skripsi ini.
7. Teman-teman Mahasiswa Administrasi Pemerintahan angkatan 2010 yang telah memberi masukan terhadap skripsi ini.
8. Ibu Irhas, Ibu Hainik, Ibu Tatik, Bapak Zainul Arifin, Mas Heru dan Pegawai Kantor Pertanahan Kota Batu, yang telah bersedia memberikan informasi kepada penulis sebagai bahan penyusunan skripsi.
9. Masyarakat Kota Batu yang turut membantu dalam pengumpulan data di lapangan.

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

Malang, 10 September 2014

Penulis.

DAFTAR ISI

MOTTO..... i
HALAMAN PERSEMBAHAN ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI iii
TANDA PENGESAHAN..... iv
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI v
RINGKASAN..... vi
SUMMARY..... viii
KATA PENGANTAR x
DAFTAR ISI xii
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR GAMBAR xvi
DAFTAR LAMPIRAN..... xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah..... 6
C. Tujuan Penelitian 6
D. Kontribusi Penelitian 7
E. Sistematika Pembahasan 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik dalam Konteks Administrasi Publik 10
B. Pelayanan Publik 13
   1. Definisi Pelayanan Publik 13
   2. Asas-asas Pelayanan Publik 16
   3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik 18
   4. Standar Pelayanan Publik..... 19
C. Kinerja 21
   1. Pengertian Kinerja 21
   2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja 24
   3. Pengukuran Kinerja 26
   4. Indikator Kinerja 29
D. Hak Milik Tanah 30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 33
B. Fokus Penelitian 34
C. Lokasi dan Situs Penelitian 35
D. Sumber Data 36
E. Teknik Pengumpulan Data 37
F. Instrumen Penelitian 39
G. Analisis Data 39

repository.ub.ac
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Tinjauan Umum Lokasi…… 41
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian…….... 41
a. Kota Batu …….. 41
b. Visi dan Misi Kota Batu…… 44
c. Bentuk dan Arti Lambang Kota Batu…… 45
d. Keadaan Geografis…… 47
e. Peta Kota Batu …… 48
f. Keadaan Demografis Kota Batu…… 49
2. Gambaran Umum Instansi…… 50
a. Data Kantor…… 50
b. Data Pegawai Kantor Pertanahan Kota Batu …… 53
c. Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Batu …... 53
d. Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kota Batu…… 55
e. Jenis Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Batu…… 55
f. Kewenangan Pemberian Hak Atas Tanah dan Kantor Pertanahan Kota Batu…… 56
g. Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) Masing-masing Jabatan …….. 57
B. Penyajian Data Fokus Penelitian …….. 64
1. Kinerja Kantor Pertanahan dalam Pelayanan Bidang Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah ……. 64
a. Mekanisme Pelayanan Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah……. 66
b. Persyaratan Pelayanan Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah……. 73
c. Waktu Penyelesaian Pelayanan Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah …… 78
d. Biaya dalam Pelayanan Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah …… 83
e. Sikap Pegawai dalam Melayani Pemohon…… 90
2. Kendala atau Hambatan yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Bidang Pendaftaran Hak Atas Tanah …… 97
C. Analisis Data …… 99
1. Kinerja Kantor Pertanahan dalam Pelayanan Bidang Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah ……. 100
a. Mekanisme Pelayanan Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah……. 102
b. Persyaratan Pelayanan Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah……. 105
c. Waktu Penyelesaian Pelayanan Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah…… 107
d. Biaya dalam Pelayanan Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah……. 111
e. Sikap Pegawai dalam Melayani Pemohon…… 114

repository.ub.ac
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

2. Kendala atau Hambatan yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Bidang Pendaftaran Hak Atas Tanah 121

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 124
B. Saran 128

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penduduk Kota Batu……. 50
Tabel 2. Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Prosedur atau Mekanisme Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Batu……. 71
Tabel 3. Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan Persyaratan yang harus Dipenuhi untuk Pelayanan Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Batu…… 76
Tabel 4. Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Batu……... 81
Tabel 5. Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Pelayanan oleh Pemberi Pelayanan dalam Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Batu……. 82
Tabel 6. Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan Biaya yang Dibutuhkan untuk Pelayanan Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Batu…… 88
Tabel 7. Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Biaya yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan dalam Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Batu…… 88
Tabel 8. Tanggapan Responden Mengenai Kewajaran Biaya untuk Pelayanan Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Batu…… 89
Tabel 9. Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Pegawai dalam Menyelesaikan Tugas Pelayanan Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Batu…… 93
Tabel 10. Tanggapan Responden Mengenai Kedispilinan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Batu…….. 93
Tabel 11. Tanggapan Responden Mengenai Kesopanan dan Keramahan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Batu ……. 94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Lambang Kota Batu…….. 45
Gambar 2. Peta Kota Batu…….. 49
Gambar 3. Gedung Kantor Pertanahan Kota Batu …… 52
Gambar 4. Gedung Kantor Pertanahan Tampak Samping……. 52
Gambar 5. Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Batu …….. 54
Gambar 6. Alur Mekanisme Pelayanan Sertipikat……. 66
Gambar 7. Papan Pengumuman ……..... 68
Gambar 8. Kondisi Ketika Pegawai memberikan Pelayanan……. 92
Gambar 9. Kondisi Ketika Pegawai Memberikan Pelayanan……. 92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara (Interview Guide) …….. 130
Lampiran 2. Kuesioner Pendapat Responden tentang Kinerja Kantor Pertanahan Kota Batu dalam Memberikan Pelayanan Publik……. 132
Lampiran 3. Surat Riset / Survey ……. 135
Lampiran 4. Curriculum Vitae …….. 136

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai isi Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tujuan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Makna yang tersirat dalam kutipan isi pembukaan undang-undang tersebut adalah bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Pernyataan tersebut didukung oleh pendapat Sinambela, dkk (2006:5) yang menyatakan bahwa:

> pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Pelayanan publik tersebut tentu saja tidak dapat terwujud tanpa adanya birokrasi yang mengaturnya. Sadar atau tidak, setiap warga negara selalu berhubungan dengan aktivitas birokrasi pemerintahan. Tidak henti-hentinya orang harus berurusan dengan birokrasi, sejak di dalam kandungan sampai meninggal dunia. Dalam setiap sendi kehidupan ketika seseorang tinggal di sebuah tempat dan melakukan interaksi sosial dengan orang lain serta merasakan hidup bernegara, keberadaan birokrasi pemerintahan menjadi suatu keharusan yang tidak

bisa ditawar lagi dan ia selalu menentukan aktifitas mereka (Kumorotomo 2009:155). Kenyataan ini juga terjadi di Indonesia. Betapa tidak, sewaktu masih dalam kandungan individu-individu tersebut sudah diperiksakan ke Puskesmas yang tentunya memperoleh subsidi dari pemerintah, kemudian masuk sekolah dasar yang selanjutnya disebut SD, sekolah menengah pertama yang selanjutnya disebut SMP, hingga perguruan tinggi negeri juga berurusan dengan pemerintah/birokrasi. Sementara beranjak dewasa, individu-individu tersebut membutuhkan kartu tanda penduduk yang selanjutnya disebut KTP yang dikeluarkan oleh aparatur pemerintah. Lalu setelah meninggal, keluarga harus mengurus surat kematian dari Kepala Desa atau Lurah. Begitu luas ruang lingkup jasa pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah sehingga semua orang mau tidak mau harus menerima bahwa intervensi birokrasi melalui pelayanan umum itu absah adanya.

Salah satu birokrasi pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu Badan Pertanahan Nasional yang selanjutnya disebut BPN. Badan Pertanahan Nasional adalah lembaga pemerintah non departemen yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada presiden. Badan Pertanahan Nasional mengemban amanat melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral. Salah satu fungsi dari Badan Pertanahan Nasional yaitu melaksanakan pendaftaran tanah dalam rangka menjamin kepastian hukum. Dalam rangka penyelenggaraan pendaftaran tanah, menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah pasal 6, menjelaskan bahwa tugas pelaksanaan pendaftaran

tanah dilakukan oleh Kepala Kantor Pertanahan dibantu oleh Pejabat Pembuat Akta Tanah yang selanjutnya disebut PPAT dan pejabat lain yang ditugaskan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu.

Keberadaan tanah sangatlah penting dan urgen. Tanah merupakan kebutuhan hidup manusia yang sangat mendasar. Manusia hidup serta melakukan aktifitas di atas tanah, dan dapat dikatakan bahwa hampir semua kegiatan hidup manusia baik secara langsung maupun tidak langsung selalu memerlukan tanah. Tanah merupakan salah satu aset negara Indonesia yang sangat mendasar, karena negara dan bangsa hidup dan berkembang di atas tanah. Masyarakat Indonesia memposisikan tanah pada kedudukan yang sangat penting, karena merupakan faktor utama dalam peningkatan produktifitas agraria. Menurut Thamrin (2011:2):

> Tanah dijadikan sebagai sarana oleh manusia untuk menghidupi diri dan keluarganya dengan bercocok tanam atau bertambang dan melakukan kegiatan (usaha) lainnya yang berkaitan dengan tanah. Dari tanah itulah maka kemudian lahir bermacam-macam pekerjaan seperti sebagai petani, penambang, dan pekerjaan lain yang tidak dilepaskan dari tanah.

Tanah merupakan bagian dari bumi, yang disebut permukaan bumi. Menurut Undang-Undang No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria pasal 1 ayat 2 menjelaskan bahwa bumi, air dan ruang angkasa, termasuk kekayaan alam yang terkandung didalamnya merupakan karunia Tuhan Yang Maha Esa kepada Bangsa Indonesia dan merupakan kekayaan nasional. Sehingga negara diberi wewenang untuk menguasai bumi, air, ruang angkasa, dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya. Namun hak kuasa atas tanah dari negara dapat diberikan kepada perseorangan maupun sekelompok orang secara

bersama-sama guna menciptakan kemakmuran rakyat. Menurut Santoso (2007:10):

> Hak atas tanah adalah hak yang memberi wewenang kepada pemegang haknya untuk mempergunakan atau mengambil manfaat dari tanah yang dihakinya. Kata "mempergunakan" mengandung pengertian bahwa hak atas tanah itu dipergunakan untuk kepentingan mendirikan bangunan, sedangkan kata "mengambil manfaat" mengandung pengertian bahwa hak atas tanah itu dipergunakan untuk kepentingan bukan mendirikan bangunan, misalnya pertanian, perikanan, pertenakan, dan perkebunan.

Banyak pemasalahan di bidang pertanahan, diantaranya masalah sengketa waris, ketidaktertiban administrasi pertanahan, pembebanan biaya di atas tarif standar yang telah diberlakukan, minimnya informasi mengenai mekanisme pendaftaran tanah, diperlukan waktu cukup lama untuk mengurus pendaftaran hak atas tanah, tanah yang belum bersertipikat, batas tanah, dan kasus tumpang tindih lahan seperti yang disampaikan oleh Ali Ayat, 49, salah seorang pemilik lahan yang diserobot yang dimuat dalam http://skalanews.com pada tanggal 20 Maret 2014 yang menyatakan bahwa "Kami sangat menyesalkan permasalahan lahan di wilayah Kubu Raya semakin marak dikeluhkan masyarakat, selain sertipikat yang tumpang tindih, sengketa lahan, hingga pelayanan BPN yang lamban dan berbelit-belit."

Permasalahan pertanahan juga ditemui pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) di Kota Batu, seperti yang dimuat dalam http://en.tempo.co pada tanggal 17 April 2010 yang menyatakan bahwa masih banyak tanah di Kota Batu yang belum mempunyai sertipikat. Data BPN Kota Batu mencatat dari 91.414 bidang tanah, hanya sekitar 31 ribu bidang atau 28 persen bidang tanah yang sudah bersertipikat, jadi lebih dari 60 ribu tanah di Kota Batu tidak memiliki sertipikat.

Menurut Kepala Hubungan Masyarakat BPN Kota Batu Samsul Hadi, masyarakat masih enggan mengurusi sertipikat karena ada anggapan biaya pengurusan sertipikat tanah sangat mahal. Selain itu, ada anggapan proses pengurusan sertipikat rumit dan membutuhkan waktu lama.

Permasalahan tersebut seharusnya segera ditangani mengingat betapa pentingnya akan keberadaan sertipikat hak atas tanah bagi masyarakat guna memberikan kepastian hukum kepada pemegang hak suatu bidang tanah, maka dibutuhkan peran dari aparatur pemerintahan melalui pelayanan publik agar terselenggaranya tertib administrasi pertanahan. Salah satu faktor yang memberikan dampak signifikan terhadap terciptanya pelayanan publik yang prima adalah kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik yang baik untuk masyarakat. Organisasi pemerintahan telah menetapkan sasaran kerja dan standar kinerja yang harus dicapai serta menilai hasil-hasil yang sebenarnya dan dicapai pada akhir kurun waktu tertentu. Peningkatan kinerja yang baik akan mendorong tingkat kepuasan baik aparatur maupun masyarakat, yang direfleksikan dalam kenaikan produktifitas. Penilaian kinerja merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dengan pelayanan publik. Dengan pertimbangan faktor-faktor tersebut maka dalam penilaian kinerja harus benar-benar obyektif yaitu dengan mengukur kinerja yang mencerminkan keberhasilan pelaksanaan pekerjaan. Penilaian kinerja yang obyektif akan memberikan *feed back* yang tepat terhadap perubahan perilaku ke arah peningkatan produktifitas kerja yang diharapkan.

Dari uraian mengenai kondisi pelayanan publik dan pentingnya keberadaan sertipikat hak atas tanah sebagai pengakuan hukum di atas, penulis

tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai permasalahan ini dan melakukan penelitian dengan judul **Kinerja Kantor Pertanahan dalam Pelayanan Bidang Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah (Studi di Kantor Pertanahan Kota Batu)**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang ingin diteliti dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja Kantor Pertanahan Kota Batu dalam pelayanan bidang pendaftaran sertipikat hak atas tanah?
2. Apa sajakah kendala – kendala yang dihadapi Kantor Pertanahan Kota Batu dalam pelayanan bidang pendaftaran sertipikat hak atas tanah?

C. Tujuan Penelitian

Ada beberapa tujuan yang diinginkan dalam pelaksanaan penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan kinerja Kantor Pertanahan Kota Batu dalam pelayanan bidang pendaftaran sertipikat hak atas tanah.
2. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan kendala - kendala yang dihadapi Kantor Pertanahan Kota Batu dalam pelayanan bidang pendaftaran sertipikat hak atas tanah.

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis melalui kinerja Kantor Pertanahan Kota Batu dalam pelayanan bidang pendaftaran sertipikat hak atas tanah. Adapun kontribusi yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
   a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam ilmu pengetahuan dan informasi di bidang kinerja dan pelayanan publik.
   b. Dapat memberikan sumbangan referensi bagi pengembangan keilmuan yang akan mengadakan penelitian pada bidang yang sama dimasa yang akan datang.
2. Secara praktis
   a. Untuk mengembangkan pola pikir dan mengetahui kemampuan penulis untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan terutama yang berhubungan dengan judul penelitian ini yaitu kinerja dan pelayanan publik.
   b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi Kantor Pertanahan Kota Batu untuk memperbaiki kinerjanya dalam memberikan pelayanan publik agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang terbaik.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pemahaman atas penelitian ini, penulis menyusun sistematika pembahasan sehingga pada akhirnya akan tampak secara garis besar isi dan pola pemikiran yang saling berkaitan. Sistematika tersebut antara lain:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini peneliti memberikan penjelasan secara umum mengenai latar belakang penelitian dan alasan judul tersebut diambil yang kemudian akan dijelaskan dan diperinci menjadi rumusan masalah. Bab ini juga terdiri dari tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasannya.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

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

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang serangkaian kegiatan serta cara-cara yang ditempuh dalam melakukan penelitian guna mendapatkan sumber yang relevan dengan masalah yang dikaji oleh peneliti. Diantaranya dalam bab ini diuraikan tentang jenis penelitian yang dipakai, focus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, dan analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan membahas secara lebih dalam, detail, rinci mengenai data-data yang dihimpun dari permasalahan yang dikaji sejak awal tercantum dalam focus penelitian. Kemudian data yang telah dihimpun tersebut dianalisis dan diinterpretasiakan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran dari peneliti terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan serta sebagai inti dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya dan menguraikan hasil-hasil temuan penulis tentang permasalahan yang dikaji pada penulisan skripsi ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik dalan Konteks Administrasi Publik

Administrasi publik adalah terjemahan dari bahasa inggris *public administration* yang sering juga diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi administrasi negara atau administrasi pemerintahan. Beberapa pengertian administrasi publik yang dikemukakan oleh beberapa pakar dalam Sjamsuddin (2006:114-118):

a. Menurut R. C. Chandler dan J. C. Plano, administrasi publik adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.
b. Menurut Jhon M. Pfinner & Robert V. Presthus, administrasi publik yaitu (1) meliputi implementasi kebijakan pemerintahan yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik; (2) dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintahan, hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah; (3) merupakan suatu proses yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.
c. Menurut Felix A. Nigro & Lioyd G. Nigro, administrasi publik adalah (1) suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan; (2) meliputi ketiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif dan yudikatif serta hubungan didalamnya; (3) mempunyai peranan penting dalam formulasi kebijakan pemerintahan, karenanya merupakan bagian dari proses politik; (4) erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat; (5) dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perorangan.
d. Menurut Dimock, Dimock & Fox, administrasi publik merupakan produksi barang-barang dan jasa yang direncanakan untuk melayani kebutuhan masyarakat konsumen.
e. Menurut E. Dimock, Gladys O Dimock & Louis W Koening, administrasi publik sebagai kegiatan pemerintahan di dalam melaksanakan kekuasaan politiknya.

f. Menurut Barton dan Chappel, administrasi publik sebagai pekerjaan yang dilakukan oleh pemerintahan.
g. Menurut Starling, administrasi publik adalah semua yang dicapai pemerintah, yaitu dilakukan sesuai dengan pilihan kebijakan sebagaimana dijanjikan pada waktu kampanye pemilihan.
h. Menurut David H. Rossenbloom, administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi mandat pemerintah di bidang legislatif, eksekitif dan yudikatif dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.
i. Menurut Nicholas Hendry, administrasi publik adalah suatu proses kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih *responsive* terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktek-praktek manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.
j. Menurut Dwight Waldo, administrasi publik yaitu (1) manajemen dan organisasi dari manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah; (2) merupakan seni dan ilmu manajemen yang dipergunakan dalam mengelola masalah kenegaraan.
k. Menurut CST Kansil, administrasi publik yaitu (1) sebagai aparatur negara, aparatur pemerintah atau instansi politik (kenegaraan) artinya meliputi organ yang berada di bawah pemerintahan (yang menjalankan administrasi negara); (2) sebagai fungsi atau sebagai aktifitas, yakni sebagai kegiatan pemerintahan, artinya sebagai kegiatan mengatur kepentingan negara; (3) sebagai proses teknis penyelenggaraan undang-undang, artinya meliputi segala tindakan aparatur negara dalam menjalankan undang-undang.

Administrasi publik/negara menurut Syafri (2012:26) adalah proses kerja sama kelompok orang yang terdiri dari aparatur negara, anggota legislatif, partai politik, lembaga swadaya masyarakat (LSM), kelompok kepentingan (*interest group*), organisasi profesi, media massa, atau masyarakat sipil lain dalam merumuskan, mengimplementasikan / melaksanakan berbagai kebijakan dan program untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan pencapaian tujuan negara secara efisien dan berkeadilan sosial.

Administrasi negara menurut Ibrahim (2008: 17-18) meliputi seluruh upaya penyelenggaraan pemerintahan yang meliputi kegiatan manajemen pemerintahan (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan pembangunan) dengan mekanisme kerja dan dukungan sumber daya manusia serta dukungan administrasi atau tata laksananya. Dalam mekanisme kerjanya diperlukan partisipasi *stake holders* pembangunan, sumber daya manusia penyelenggara negara dan *stake holders* yang berkualitas, dan dalam dukungan administrasi diperlukan dukungan tata laksana, sarana-prasarana, anggaran, sistem informasi yang sesuai pula, sehingga penyelenggaraan negara yang demokratis, sesuai tujuan yang digariskan (oleh undang-undang, kebijakan politik) dapat dicapai secara bertahap.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan suatu bentuk kesatuan tindak laku (*Activity*) individu atau kolektif (kerja sama) yang dilakukan oleh aparatur negara, aparatur pemerintah, instansi politik, lembaga swadaya masyarakat (LSM), kelompok kepentingan (*interest group*), organisasi profesi, media massa, atau masyarakat sipil lain yang menjalankan fungsi dan tujuan manajemen negara. Manajemen diatas meliputi manajemen pemerintahan (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan pembangunan) dan tata pelaksanaannya untuk mewujudkan manajemen yang terbuka sesuai tujuan dari negara demokratis dan mensejahterakan seluaruh warga Indonesia sesuai yang dimaksudkan dalam pancasila dan UUD 1945.

B. Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Monir dalam Pasolong (2011:128) menyatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Menurut H. George Frederickson dalam Pasolong (2011:6) menjelaskan konsep publik dalam lima prespektif, yaitu:

1. Publik sebagai kelompok kepentingan, yaitu publik dilihat sebagai manifestasi dari interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat;
2. Publik sebagai pemilih yang rasional, yaitu masyarakat terdiri atas individu-individu yang berusaha memenuhi kebutuhan dan kepentingan sendiri;
3. Publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, yaitu kepentingan publik diwakili melalui "suara";
4. Publik sebagai konsumen, yaitu konsumen sebenarnya, tidak terdiri dari individu-individu yang tidak berhubungan satu sama lain, namun dalam jumlah yang cukup besar mereka menimbulkan tuntutan pelayanan birokrasi, karena itu posisinya juga dianggap sebagai publik; dan
5. Publik sebagai warga negara, yaitu warga negara dianggap sebagai publik karena partisipasi masyarakat sebagai keikutsertaan warga negara dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan dan dipandang sebagai sesuatu yang penting.

Pelayanan publik menurut sinambela (2006:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang

memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik dalam konteks pemerintah daerah menurut Hardiansyah (2011:12) adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Pelayanan menurut Sedarmayanti (2010:243) berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang, untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Dan tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak/masyarakat. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dari fungsi administrasi.

Pelayanan umum diharapkan:

a. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan.
b. Mendapat pelayanan yang wajar.
c. Mendapat perlakuan sama tanpa pilih kasih.
d. Mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang. (Sedarmayanti, 2010:245)

Pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif bagi masyarakat, diantaranya:

a. Masyarakat menghargai dan bangga terhadap korp pegawai.

b. Masyarakat patuh terhadap aturan pelayanan.

c. Menggairahkan usaha dalam masyarakat.

d. Menimbulkan peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat. (Sedarmayanti, 2010:245)

Selanjutnya Sedarmayanti (2010:249) menjelaskan tentang pelayanan prima yaitu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standart pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah). Hal yang melekat dalam pelayanan prima diantaranya keramahan, kredibilitas, akses, penampilan fasilitas, dan kemampuan dalam menyajikan pelayanan.

Didalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan masyarakat atau

pelanggan. Umumnya untuk mencapai hai ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mengelompokan jenis pelayanan ke dalam 3 jenis pelayanan, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertipikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokument-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertipikat Kepemilikan/ Pengusaan Tanah dan sebagainya.
2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dari beberapa pendapat para ahli maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok penyelenggara pelayanan negara yang dalam hal ini adalah pemerintah dan jajarannya untuk melayani atau memenuhi serta memuaskan kebutuhan setiap warga negara sesuai dengan haknya, seperti yang dimaksudkan dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

2. Asas-asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya

membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. (Hardiansyah 2011:24)

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

a. Kepentingan umum;
b. Kepastian hukum;
c. Kesamaan hak;
d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
e. Keprofesionalan;
f. Partisipasif;
g. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
h. Keterbukaan;
i. Akuntabilitas;
j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
k. Ketepatan waktu; dan
l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umun Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

a. Transparansi,
   Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
b. Akuntabilitas,
   Dapat mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
c. Kondisional,
   Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
d. Partisipasif,
   Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan 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.

3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Didalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip yaitu sebagai berikut:

a. Kesederhanaan,
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
b. Kejelasan,
- Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- Serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.

c. Kepastian Waktu,
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
d. Akuransi Produk Pelayanan Publik,
Produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat dan sah.
e. Keamanan,
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
f. Tanggung Jawab,
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana,
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi (telematika).
h. Kemudahan Akses,
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
i. Kedisiplinan,

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas).

j. Kenyamanan,
Lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

4. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi layanan didalam melaksanakan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonanya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. (Hardiansyah, 2011:28)

Menurut Nisjar (1997) dalam Sedarmayanti (2010:244) karakteristik pelayanan yang harus dimiliki organisasi pemberi layanan yaitu:

a. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan dan berbelit-belit.
b. Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan.
c. Pemberian pelayanan diusahakan agar efektif dan efisien.
d. Pemberi layanan memperhatikan kecepatan dan ketetapan waktu yang ditentukan.

e. Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan secara terbuka.

f. Dalam melayani pelanggan diperlukan motto: "*customer is king and customer is always right*" yang artinya pelanggan adalah raja dan pelanggan selalu benar".

Strategi penyusunan standart pelayanan prima:

a. Identifikasi siapa yang menjadi pelanggan pada tiap jenis layanan.
b. Memahami yang dibutuhkan pelanggan.
c. Identifikasi jenis pelayanan.
d. Persyaratan yang harus dipenuhi untuk keperluan pelayanan.
e. Sistem dan prosedur mendapatkan pelayanan.
f. Menetapkan jumlah dan kualifikasi tenaga kerja yang menangani pelayanan.
g. Menetapkan jenis dan jumlah peralatan yang diperlukan/dipakai.
h. Menetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan.
i. Menetapkan standar harga/biaya yang diperlukan dalam tiap jenis pelayanan (bila ada).
j. Petugas yang menerima keluhan/kontak person, dan lainnya. (Sedarmayanti, 2010:252)

Didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Dasar hukum;
b. Persyaratan;
c. Sistem, mekanisme dan prosedur;
d. Jangka waktu penyelesaian;
e. Biaya/ tarif;
f. Produk pelayanan;
g. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas;
h. Kompetensi pelaksanaan;
i. Pengawasan internal;
j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
k. Jumlah pelaksana;
l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan; dan

n. Evaluasi kinerja pelaksana.

C. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Namun, hasil kerja itu sendiri juga menunjukkan kinerja. Menurut Wibowo (2011:81) terdapat beberapa faktor yang perlu diperhatikan untuk suatu organisasi mempunyai kinerja yang baik, yaitu menyangkut pernyataan tentang maksud dan nilai-nilai, manajemen strategis, manajemen sumber daya manusia, pengembangan organisasi, konteks organisasi, desain kerja, fungsionalisasi, budaya dan kerja sama.

Beberapa konsep kinerja yang dikemukakan oleh beberapa pakar dalam Pasolong (2011:175-176):

a. Menurut Keban, kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan.
b. Menurut Timple, kinerja adalah prestasi kerja, yang ditentukan oleh faktor lingkungan dan perilaku manajemen. Hasil penelitian Timple menunjukan bahwa lingkungan kerja yang menyenangkan begitu penting untuk mendorong tingkat kinerja pegawai.
c. Menurut Mangkunegara, kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.
d. Menurut Prawirosentono, kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai moral dan etika.
e. Menurut Gibson, kinerja seseorang ditentukan oleh kemampuan dan motivasinya untuk melaksanakan pekerjaan. Dikatakan bahwa pelaksanaan pekerjaan ditentukan oleh interaksi antara kemampuan dan motivasi.

f. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN-RI) merumuskan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi.

Menurut Mahsun (2013:25) kinerja (*Performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok tersebut. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya.

Swanson dan Holton III (1999:73) membagi kinerja atas tiga tingkatan yaitu kinerja "organisasi", kinerja "proses", dan kinerja "individu". Kinerja organisasi mempertanyakan apakah tujuan atau misi suatu organisasi telah sesuai dengan kenyataan kondisi atau faktor ekonomi, politik, dan budaya yang ada, apakah struktur dan kebijakannya mendukung kinerja yang diinginkannya, apakah memiliki kemimpinan, modal, dan infastruktur dalam mencapai misinya, apakah kebijakan, budaya dan sistem insentifnya mendukung pencapaian kinerja yang diinginkan, dan apakah organisasi tersebut menciptakan dan memelihara kebijakan-kebijakan seleksi dan pelatihan dan sumber dayanya.

Kinerja proses, sebagaimana dikatakan oleh Swanson dan Holton III (1997:73) menggambarkan apakah suatu proses yang dirancang dalam organisasi akan memungkinkan organisasi tersebut mencapai misinya dan tujuan para individu, didesain sebagai suatu sistem, memiliki kemampuan untuk menghasilkan baik secara kuantitas, kualitas, dan tepat waktu, memiliki informasi dan faktor-faktor manusia yang dibutuhkan untuk memelihara sistem tersebut, dan apakah proses pengembangan keahlian telah sesuai dengan tuntutan yang ada.

Kinerja individu mempersoalkan apakah tujuan individu sesuai dengan misi organisasi, apakah individu mengalami hambatan dalam bekerja dan mencapai hasil, apakah para individu memiliki kemampuan mental, fisik, dan emosi dalam bekerja, dan apakah mereka memiliki motivasi tinggi, pengetahuan, keterampilan dan pengalaman dalam bekerja.

Klasifikasi kenerja yang disampaikan di atas membawa suatu implikasi bahwa konsep tentang kinerja seharusnya diartikan secara luas baik dalam tatanan organisasi, dalam proses dan dalam tingkatan individual, dimana semuanya sama-sama penting. Ketiga tingkatan kinerja ini saling terkait dan sama-sama menentukan pencapaian tujuan. Oleh karena itu, perlu dipikirkan juga dan mungkin perlu dibudayakan dan bahkan diwajibkan penilaian kinerja dalam tataran organisasi dan proses, dan tidak semata kinerja individu sebagaimana yang dilakukan sekarang.

Selanjutnya Prawirosentono menyatakan terdapat hubungan yang erat antara kinerja perorangan (*individual performance*) dengan kinerja lembaga

(*institutional performance*). Suatu lembaga dalam mencapai tujuan yang ditetapkan harus melalui sarana dalam bentuk organisasi yang digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku (*actors*) dalam upaya mencapai tujuan lembaga atau organisasi yang bersangkutan. Tercapainya tujuan lembaga hanya dimungkinkan karena upaya para pelaku yang terdapat pada organisasi lembaga atau perusahaan tersebut. Dengan kata lain bila kinerja karyawan baik maka kemungkinan besar kinerja perusahaan juga baik. Kinerja seorang karyawan akan baik bila dia mempunyai keahlian (*skill*) yang tinggi, bersedia bekerja karena digaji atau diberi upah sesuai dengan perjanjian, mempunyai harapan (*expectation*) masa depan lebih baik. Hal tersebut merupakan hal yang menciptakan motivasi seseorang karyawan bersedia melaksanakan kegiatan kerja dengan kinerja yang baik. Bila sekelompok karyawan dan atasannya mempunyai kinerja yang baik, maka akan berdampak pada kinerja perusahaan yang baik pula.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Gibson (1996:76) menyatakan terdapat tiga kelompok variabel yang mempengaruhi kinerja dan perilaku yaitu:

a. Varibel individu, yang meliputi kemampuan.dan keterampilan, fisik maupun mental, latar belakang, pengalaman dan demografi, umur dan jenis kelamin, asal usul dan sebagainya. Kemampan dan keterampilan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kinerja individu sedangkan demografi mempunyai hubungan tidak langsung pada perilaku dan kinerja;
b. Variabel organisasi, yakni sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan;
c. Variabel psikologis, yakni presepsi, sikap, kepribadian, belajar, kepuasan kerja dan motivasi. Presepsi, sikap, kepribadian, dan belajar merupakan hal yang komplek dan sulit diukur serta kesempatan

tentang pengertiannya sukar dicapai, karena seseorang individu masuk dan bergabung ke dalam suatu organisasi kerja pada usia, etnis, latar belakang, budaya dan keterampilan yang berbeda satu sama lainnya.

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Pasolong (2011:186) diantaranya:

a. Kemampuan

Menurut Robbins, kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.

b. Kemauan

Kemauan atau motivasi menurut Robbins adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi.

c. Energi

Menurut Jordan E. Ayan, energi diibaratkan sebagai pemercik api yang menyalakan jiwa, tanpa adanya energi psikis dan fisik yang mencukupi, perbuatan kreatif pegawai terhambat.

d. Teknologi

Menurut Bill Creech, dengan penerapan teknologi akan mendorong pegawai lebih cenderung positif dan proaktif dalam melakukan pekerjaan, karena mereka memendang teknologi sebagai teman, bukan sebagai musuh untuk meningkatkan kinerja.

e. Kompensasi

Kompensasi adalah sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat bagi dirinya. Jika pegawai mendapat

kompensasi yang setimpal dengan hasil kerjanya, maka pegawai dapat bekerja dengan tenang dan tekun.

f. Kejelasan Tujuan

Kejelasan tujuan merupakan salah satu faktor penentu dalam pencapaian kinerja. Jika pegawai tidak mengetahui dengan jelas tujuan pekerjaan yang hendak dicapai, maka tujuan yang tercapai tidak efisien dan/atau kurang efektif.

g. Keamanan

Seseorang yang merasa aman dalam melakukan pekerjaan berpengaruh terhadap kinerjanya. Karena keamanan pekerjaan merupakan sebuah kebutuhan manusia yang fundamental, mereka ingin memastikan bahwa kebutuhan mereka harus terpenuhi di masa yang akan datang.

3. Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan/atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah.

Menurut Wibowo (2011:229) pengukuran terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat deviasi/penyimpangan dari rencana yang telah ditentukan, atau apakah kinerja dapat dilakukan sesuai jadwal waktu yang telah ditentukan, atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Hal-hal yang diukur tergantung pada apa yang dianggap penting oleh *stake holders* dan pelanggan.

Pengukuran mengatur keterkaitan antara strategi berorientasi pada pelanggan dan tujuan dengan tindakan.

Sedangkan menurut Moeheriono (2010:61) pengukuran kinerja merupakan suatu proses penilaian tentang kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa, termasuk informasi atas efisiensi serta efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi. Beberapa aspek yang mendasar dan paling pokok dari pengukuran kinerja, yaitu:

a. Menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi, dengan menetapkan secara umum apa yang diinginkan oleh organisasi sesuai dengan tujuan, visi dan misinya.
b. Merumuskan indikator kinerja dan ukuran kinerja, yang mengacu pada penilaian kinerja secara langsung, sedangkan indikator kinerja mengacu pada pengukuran kinerja secara langsung yang berbentuk keberhasilan utama (*critical success factors*) dan indikator kinerja kunci (*key performance indicator*).
c. Mengukur tingkat capaian tujuan dan sasaran organisasi, menganalisis hasil pengukuran kinerja yang dapat diimplementasikan dengan membandingkan tingkat capaian tujuan dan sasaran organisasi.
d. Mengevaluasi kinerja dengan menilai kemajuan organisasi dan pengambilan keputusan yang berkualitas, memberikan gambaran atau hasil kepada organisasi seberapa besar tingkat keberhasilan tersebut dan mengevaluasi langkah apa yang diambil organisasi selanjutnya.

Pengukuran kinerja menurut beberapa pakar dalam Pasolong (2011:185) memiliki beberapa tujuan, yaitu:

a. Menurut Mardiasmo pengukuran kinerja mempunyai tiga tujuan, yaitu: (1) memperbaiki kinerja pemerintahan agar kegiatan pemerintah terfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja; (2) pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan; dan (3) mewujudkan pertanggungjawaban publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan.
b. Menurut Locher & Tell menyatakan bahwa penilaian kinerja bertujuan untuk menentukan kompetensi, perbaikan kinerja, umpan balik, dokumentasi, promosi, pelatihan, mutasi, pemecatan, pemberhentian, penelitian kepegawaian dan perencanaan tenaga kerja.

c. Sedangkan Donovan & Jackson menyatakan bahwa penilaian bertujuan untuk: (1) *management development*, yaitu memberikan suatu pengembangan pegawai di masa mendatang; (2) pengukuran kinerja, memberikan informasi tentang nilai relatif dari kontribusi individu terhadap organisasi; (3) perbaikan kinerja, yaitu mendorong individu bekerja lebih efektif dan produktif; (4) remunerasi dan benefit, yaitu membantu menemukan imbalan dan benefit yang setimpal berdasarkan sistem merit atau hasil; (5) identifikasi potensi, yaitu membantu promosi; (6) *feedback*, yaitu menggambarkan apa yang diharapkan dari individu; (7) perencanaan sumber daya manusia, yaitu menilai kualitas SDM yang ada untuk perencanaan selanjutnya; dan (8) komunikasi, yaitu memberikan suatu format dialog antara atasan dan bawahan dan memperbaiki pemahaman tentang tujuan dan masalah-masalah yang dihadapi.

Menurut Peraturan MENPAN Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik, instrumen penilaian yang digunakan untuk mengukur kinerja unit pelayanan publik mencakup komponen sebagai berikut:

a. Visi, Misi, dan Motto Pelayanan,
   Komponen ini berkaitan dengan visi, misi, dan motto pelayanan yang memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik.
b. Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan,
   Dalam rangka memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat, maka penyelenggara pelayanan perlu menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan.
c. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur,
   Komponen ini berkaitan dengan sistem dan prosedur baku dalam mendukung pengelolaan pelayanan yang efektif dan efisien untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna pelayanan. Sistem dan prosedur baku meliputi Standar Operasional Prosedur.
d. Sumber Daya Manusia,
   Komponen ini berkaitan dengan profesionalisme pegawai, yang meliputi: sikap dan perilaku, keterampilan, kepekaan, dan kedisiplinan.
e. Sarana dan Prasarana Pelayanan,
   Komponen ini berkaitan dengan daya guna sarana dan prasarana pelayanan yang dimiliki.
f. Penanganan Pengaduan,

Komponen ini berkaitan dengan sistem dan pola penanganan pengaduan, serta bagaimana penyelesaian terhadap pengaduan tersebut sesuai aturan yang berlaku.

g. Indeks Kepuasan Masyarakat,
Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada masing-masing unit pelayanan instansi Pemerintah dari waktu ke waktu. Komponen ini berkaitan dengan pelaksanaan survei IKM, metode yang digunakan, skor yang diperoleh, serta tindak lanjut dari hasil pelaksanaan survei IKM.

h. Sistem Informasi Pelayanan Publik,
Komponen ini berkaitan dengan sistem pengelolaan informasi pelayanan, wujud/bentuk penyampaian informasi, serta tingkat keterbukaan informasi kepada pengguna layanan.

i. Produktivitas dalam Pencapaian Target Pelayanan,
Komponen ini berkaitan dengan penentuan target pelayanan serta tingkat pencapaian target tersebut.

4. Indikator Kinerja

Menurut Mahsun (2013:71) indikator kinerja (*performance indicator*) merupakan kriteria yang digunakan untuk menilai keberhasilan pencapaian tujuan organisasi yang diwujudkan dalam ukuran-ukuran tertentu. Indikator kinerja sering disamakan dengan ukuran kinerja (*performance measure*). Namun sebenarnya meskipun keduanya merupakan kriteria pengukuran kinerja. terdapat perbedaan makna. Indikator kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung yaitu hal-hal yang sifatnya hanya merupakan indikasi-indikasi kinerja. Sedangkan ukuran kinerja adalah kriteria kinerja yang mengacu pada penilaian kinerja secara langsung. Indikator kinerja dan ukuran kinerja ini sangat dibutuhkan untuk menilai tingkat ketercapaian tujuan, sasaran dan strategi.

Indikator kinerja pemerintahan menurut Palmer (1995) dalam Mahsun (2013:78) antara lain:

a. Indikator biaya, misalnya biaya total, biaya unit.

b. Indikator produktivitas, misalnya jumlah pekerjaan yang mampu dikerjakan pegawai dalam jangka waktu tertentu.
c. Tingkat penggunaan, misalnya sejauh mana layanan tersedia digunakan.
d. Target waktu, misalnya waktu rata-rata yang digunakan untuk menyelesaikan satu unit pekerjaan.
e. Volume pelayanan, misalnya perkiraan atas tingkat volume pekerjaan yang harus diselesaikan pegawai.
f. Kebutuhan pelanggan, jumlah volume pelayanan yang disediakan dibandingkan dengan volume permintaan yang potensial.
g. Indikator kualitas pelayanan.
h. Indikator kepuasan pelanggan.
i. Indikator pencapaian tujuan.

D. Hak Milik Tanah

Dalam Undang-Undang No 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria, yang lebih dikenal dengan sebutan Undang-Undang Pokok Agraria yang selanjutnya disebut UUPA, menyebutkan dalam pasal 20 ayat (1) bahwa hak milik adalah hak turun-temurun, terkuat, dan terpenuh yang dapat dimiliki orang atas tanah dengan mengingat ketentuan dalam pasal 6. Menurut Santoso (2007:90) turun temurun artinya hak milik atas tanah dapat berlangsung terus selama pemiliknya masih hidup dan bila pemiliknya meninggal dunia, maka hak miliknya dapat dilanjutkan oleh ahli warisnya sepanjang memenuhi syarat sebagai subjek hak milik. Terkuat artinya hak milik atas tanah lebih kuat dibandingkan dengan hak atas tanah yang lain, tidak mempunyai batas waktu tertentu, mudah dipertahankan dari gangguan pihak lain, dan tidak mudah dihapus. Terpenuh artinya hak milik atas tanah memberi wewenang kepada pemiliknya paling luas dibandingkan dengan hak atas tanah yang lain, dapat menjadi induk bagi hak atas tanah yang lain, tidak berinduk pada hak atas tanah yang lain, dan penggunaan tanahnya lebih luas bila dibandingkan hak atas tanah

yang lain. Hak milik atas tanah dapat dimiliki oleh perseorangan warga negara Indonesia dan badan-badan hukum yang ditunjuk oleh pemerintah.

Hak milik atas tanah, demikian pula setiap peralihan, pembebanan dengan hak-hak lain, dan hapusnya hak milik atas tanah harus didaftarkan ke Badan Pertanahan Nasional Kabupaten/Kota setempat. Pendaftaran tanah menurut Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan, dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian surat tanda bukti haknya bagi bidang-bidang tanah yang sudah ada haknya dan hak milik atas satuan rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya. Pendaftaran tanah bertujuan:

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

Pendaftaran tanah untuk pertama kalinya atas hak milik, diterbitkan tanda bukti hak berupa sertipikat untuk memberikan kepastian dan perlindungan hukum kepada pemegang hak yang bersangkutan. Sertipikat menurut pasal 1 angka 20 Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, adalah surat tanda bukti hak sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (2) huruf c UUPA untuk hak atas tanah, hak pengelolaan, tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun, dan hak tanggungan masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah bagian yang sangat penting dalam suatu kegiatan penelitian agar penelitiannya dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan rencana maka harus menggunakan metode penelitian yang tepat. Dengan metode penelitian, peneliti dapat menentukan arah kegiatan penelitian yang dilakukan sehingga dapat tercapai tujuan yang diinginkan.

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2011:2). Dengan demikian metode penelitian adalah cara untuk melakukan penelitian dengan menggunakan berbagai disiplin ilmu pengetahuan guna memecahkan, menemukan, mengembangkan dan menguji masalah yang diteliti, agar memperoleh hasil dan pembahasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Usman & Akbar (2003:81) adalah suatu metode yang berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut prespektif sendiri. Responden dalam penelitian kualitatif berkembang terus (*snowball*) secara bertujuan sampai data yang dikumpulkan dianggap memuaskan. Dalam penelitian kualitatif teknik angket tidak digunakan dalam pengumpulan data. Hal yang sama

juga di ungkapkan oleh Sugiyono (2011:8) bahwa penilitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* yaitu memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang *holistic*/ utuh, kompleks, dinamis, penuh makna, dan hubungan gejala bersifat interaktif. Penelitian dilakukan pada obyek yang alamiah yaitu berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada obyek tersebut.

Jenis pendekatan yang dipilih oleh peneliti adalah pendekatan deskriptif, yaitu suatu metode dalam penelitian yang bermaksud untuk mendeskripsikan, menggambarkan atau melukiskan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi tertentu. (Usman & Akbar, 2003:4)

Dengan demikian penelitian ini dilakukan dalam upaya untuk mendeskripsikan, menguraikan, menginterpretasikan permasalahan serta kemudian mengambil kesimpulan dari permasalahan. Permasalahan yang dimaksud yakni tentang Kinerja Kantor Pertanahan Kota Batu dalam Pelayanan Bidang Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah menggambarkan keadaan yang sesungguhnya terjadi.

B. Fokus Penelitian

Yang dimaksud dengan fokus penelitian adalah batasan masalah dalam penelitian kualitatif, berisi pokok masalah yang bersifat umum. Pembatasan ini didasarkan pada tingkat kepentingan, *urgensi*, dan *feasibilitas* masalah yang akan

dipecahkan, selain juga faktor keterbatasan tenaga, dana, dan waktu (Sugiyono 2011:207).

Jadi fokus yang menjadi titik pangkal dalam penelitian ini adalah membahas tentang "kinerja Kantor Pertanahan dalam pelayanan bidang pendaftaran sertipikat hak atas tanah, khususnya di Kota Batu". Dengan demikian yang menjadi fokus penelitian ini adalah:

1. Kinerja Kantor Pertanahan Kota Batu dalam pelayanan bidang pendaftaran sertipikat hak atas tanah, meliputi:
   a. Mekanisme pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah.
   b. Persyaratan pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah.
   c. Waktu penyelesaian pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah.
   d. Biaya dalam pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah.
   e. Sikap pegawai dalam melayani pemohon.
2. Apa sajakah kendala - kendala yang dihadapi Kantor Pertanahan Kota Batu dalam pelayanan bidang pendaftaran sertipikat hak atas tanah.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terhadap objek yang diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian adalah Kota Batu. Dengan pertimbangan bahwa berdasarkan data awal yang diperoleh penulis, Kantor Pertanahan Kota Batu dalam pelaksanaan tugasnya menemui beberapa kendala misalnya masalah kinerja pelayanan administrasi publik (*public administration*) yang kurang prima dalam hal pemberian hak atas

tanah kepada konsumen / *client*. Asumsi ini didukung dengan banyaknya tanah di Kota Batu yang belum terdaftar dan belum memiliki sertipikat.

D. Sumber Data

Terdapat dua jenis sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini, yakni:

1. **Data Primer**

   Merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber yang akan diteliti (tidak melalui perantara). Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian kegiatan dan hasil pengujian. Data ini dikumpulkan secara langsung dengan cara melakukan wawancara kepada:

   a. Pegawai Kantor Pertanahan Kota Batu, diantaranya: Ibu. Irhas bagian Kasubsi Pendaftaran Hak, Ibu. Hainik bagian Pelayanan pengecekan data, Bpk. Dalsih dan Ibu Yayuk bagian Pengaturan dan Penataan Pertanahan.

   b. Masyarakat Kota Batu yang menggunakan layanan Kantor Pertanahan bagian pendaftaran, diantaranya: Ibu Tatik, Bpk Zainul Arifin, Sdri. Nisak, Bpk. Irfan Lawardi, Ibu Yayuk Widiastutik, Sdr. Jawahir, Sdr. Heru Setiawan, Ibu Ulfa Ch Himah, Bpk. Moch. Yusuf, Sdri. Agge, Ibu Susi Destiana, dan Bpk. Nanang P.

2. **Data Sekunder**

   Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara

tidak langsung melalui media perantara dan umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan yang tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan tidak dipublikasikan. Dengan demikian, maka data sekunder dalam penelitian ini dapat berupa laporan-laporan, dokumen-dokumen, arsip-arsip dan lainnya yang berhubungan dengan fokus penelitian:

a. Arsip-arsip yang berhubungan dengan kinerja Kantor Pertanahan Kota Batu dalam melayani pendaftaran sertipikat hak atas tanah.
b. Dokumen-dokumen yang dimiliki narasumber di Kantor Pertanahan Kota Batu beserta laporan kerja dari instansi tersebut.

Diantaranya: Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, Peraturan Pemerintah No. 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pertanahan Nasional, Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 2 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Kewenangan Pemberian Hak Atas Tanah dan Kegiatan Pendaftaran Tanah. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 4 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dipergunakan untuk memperoleh data di lapangan. Untuk itu metode atau cara pengumpulan data yang diperlukan harus benar dan akurat. Adapun metode dalam penelitian ini adalah:

1. **Observasi**

   Merupakan kegiatan pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap objek penelitian guna memperoleh data. Dalam penelitian ini peneliti mengadakan pengamatan langsung di lapangan untuk melihat dan mengamati keadaan dari lokasi penelitian dan selanjutnya mengumpulkan data yang diperoleh.

2. **Wawancara**

   Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan tatap muka secara langsung dengan cara berdialog dan bertanya jawab. Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi yang berkenaan dengan pendapat, aspirasi, harapan, presepsi, keinginan dari individu aatu responden. Dalam teknik wawancara ini penulis menghubungi para responden yang mengetahui tentang kondisi pada waktu tersebut dan dapat memberikan informasi secara lisan dengan pihak-pihak yang terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis mengenai kinerja pegawai Kantor Pertanahan bagian pendaftaran.

3. **Dokumentasi**

   Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mencatat, serta mempelajari data dari sejumlah arsip atas dokumentasi resmi yang dilakukan terhadap informasi yang didokumentasikan dalam rekaman, gambar dan lain-lain. Bentuk rekaman biasanya dikenal dengan penelitian analisis dokumen atau analisis isi. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data sekunder. Studi dokumentasi ini dilakukan pada

lembaga-lembaga yang diperkirakan memiliki data-data yang dibutuhkan dalam penelitian, yang berupa hasil laporan penelitian, brosur, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan objek yang diteliti.

F. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini instrumen atau alat yang digunakan adalah:

1. **Peneliti sendiri**

   Salah satu karakteristik dari penelitian kualitatif adalah memasukkan peneliti sendiri sebagai alat pengumpul data utama. Hal ini berpengaruh terutama dalam proses wawancara dan analisis data.

2. **Pedomen wawancara**

   Berisikan kumpulan pertanyaan yang berguna untuk membatasi dan mengarahkan peneliti dalam mencari data-data yang diperlukan guna kegiatan penelitian.

3. **Perangkat penunjang**

   Terdiri dari beberapa alat penunjang, diantaranya adalah alat tulis, alat rekaman dan foto melalui hand phone dan kamera serta buku saku.

G. Analisis Data

Analisis data menurut Bogdan dalam Sugiyono (2011:244) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data

dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model analisis Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2011:247) terdiri dari tiga tahapan, yaitu:

1. **Reduksi Data**

   Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. **Penyajian Data**

   Dalam penelitian kualitatif menyajikan data sering menggunakan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami.

3. **Penarikan Kesimpulan**

   Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan yang baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Tinjauan Umum Lokasi

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Kota Batu

Pada awal keberadaannya, tepatnya pada tahun 1950 berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Batu masih merupakan Kecamatan dalam lingkungan pemerintah Kabupaten Malang. Kemudian pada tahun 1997 Kecamatan Batu berubah sebagai Daerah Kota Administratif, yang berdasarkan peraturan pemerintahan Nomor 12 tahun 1997 tentang Pembentukan Kota Administratif Kota Batu, yang meliputi wilayah Kecamatan Batu, Kecamatan Bumiaji, Kecamatan Junrejo.

Kemudian seiring berjalannya waktu pada tahun 2001 tepatnya pada tanggal 21 Juni 2001 berdasarkan Undang-Undang No. 11 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Batu yang disahkan oleh Presiden Republik Indonesia, status Kota Batu yang awalnya masih merupakan Kota Administratif Batu berubah menjadi daerah otonom Kota Batu, kemudian pada tanggal 17 Oktober 2001, Kota Batu secara resmi disahkan sebagai daerah otonom yang terpisah dari Kabupaten Malang. Pada hari Jum'at, 30 Agustus 2002 diadakan pemilihan anggota DPRD Kota Batu. Selanjutnya pada hari Senin, 16 September 2002 DPRD Kota Batu

dilantik. Setelah DPRD Kota Batu terbentuk, maka secara resmi dan sah pemerintah Kota Batu telah memiliki badan Legislatif dan secara sah pula DPRD berhak dan mengadakan pemilihan kepala daerah. Pada hari Senin tanggal 04 November diadakan pemilihan kepala daerah dan terpilih Drs. H. Imam Kabul M.Si yang berpasangan dengan Drs. M Khudhori sebagai Walikota dan Wakil Walikota Batu yang pertama. Pada hari senin tanggal 25 November 2002 dilaksanakan pelantikan Walikota dan Wakil Walikota Batu oleh Gubernur Jawa Timur Imam Utomo.

Kota Batu sendiri terdiri dari 3 kecamatan yaitu Kecamatan Batu, Kecamatan Bumiaji, dan Kecamatan Junrejo yang terdiri dari 20 desa dan 4 kelurahan. Pembagian daerah atministratif tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kecamatan Batu:
    - Desa Oro-oro Ombo
    - Desa Pesanggrahan
    - Desa Sidomulyo
    - Desa Sumberejo
    - Kelurahan Ngaglik
    - Kelurahan Sisir
    - Kelurahan Songgokerto
    - Kelurahan Temas
2. Kecamatan Bumiaji:
    - Desa Bulukerto

- Desa Bumiaji
- Desa Giripurno
- Desa Gunungsari
- Desa Pandanrejo
- Desa Punten
- Desa Sumbergondo
- Desa Tulungrejo
- Desa Sumber Brantas

3. Kecamatan Junrejo:
    - Desa Beji
    - Desa Dadaprejo
    - Desa Junrejo
    - Desa Mojorejo
    - Desa Pendem
    - Desa Tlekung
    - Desa Torongrejo

Sebagai daerah otonom yang relatif masih muda, Kota Batu telah mempunyai segudang tugas dan tantangan dalam mengembangkan pembangunan dimasa yang akan datang terutama di era otonomi daerah. Pengembangan pembangunan ini bisa dilihat dari beberapa sektor yang sedikit banyak sangat berpengaruh bagi pembangunan Kota Batu secara menyeluruh.

b. Visi dan Misi Kota Batu

Visi (Tahun 2012 – 2017):

"Kota Batu Sentra Pertanian Organik Berbasis Kepariwasataan Internasional"

Ditunjang oleh pendidikan yang tepat guna dan berdaya saing ditopang sumber daya (alam, manusia dan budaya) yang tangguh diselenggarakan oleh pemerintahan yang baik, kreatif, inovatif, dijiwai oleh keimanan dan ketaqwaan kepada tuhan yang maha esa.

Misi (Tahun 2012 – 2017):

1. Peningkatan kualitas hidup antar umat beragama.
2. Reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan.
3. Mengembangkan pertanian organik dan perdagangan hasil pertanian organik.
4. Meningkatkan posisi peran dari kota sentra pariwisata menjadi kota kepariwisataan internasional.
5. Optimalisasi pemerintahan daerah.
6. Peningkatan kualitas pendidik dan lembaga pendidikan.
7. Peningkatan kualitas kesehatan.
8. Pengembangan infrastuktur (sektor fisik) khususnya perkantoran pemerintah, fasilitas publik, prasarana dan sarana lalu lintas.
9. Meningkatkan penyelenggaraan pemerintah desa, guna peningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

10. Menciptakan stabilitas dan kehidupan politik di Kota Batu yang harmonis dan demokratis.
11. Pemberdayaan masyarakat melalui koperasi dan UKM (Usaha Kecil dan Menengah.

c. Bentuk dan Arti Lambang Kota Batu

Bentuk, arti dan lambang Kota Batu berdasarkan Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 2 Tahun 2003 tentang Penetapan Lambang Daerah. Lambang kota batu berbentuk perisai berisi lima dengan warna dasar hijau yang ada didalamnya terdapat gambar, warna dan bentuk serta di bagian atas terdapat tulisan Kota Batu dan bagian bawah terdapat tulisan "Hakaryo Guno Mamayu Bawono" dengan warna dasar putih.

Gambar 1. Lambang Kota Batu

Sumber: Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 2 Tahun 2003 tentang Penetapan Lambang Daerah.

Lambang Kota Batu mengandung arti sebagai berikut :

1. Gambar keris warna kuning keemasan dengan posisi tegak yang melambangkan jiwa kesatria, kekuatan dan ketajaman pikiran atau

batin dan perjuangan yang pantang menyerah serta kepribadian yang berbudaya untuk mencapai Kota Batu ke depan;

2. Gambar candi yang melambangkan sistem Kota Batu yang tertib, rapi dan teratur;
3. Gambar rantai warna hitam yang melambangkan persatuan dan kesatuan dalam Negara Republik Indonesia, rantai berjumlah tiga diartikan bahwa manusia dengan Tuhan serta alam dan sesamanya adalah unsur yang tidak terpisahkan;
4. Gambar bintang melambangkan Ketuhanan YME, yang bermakna meskipun berbeda suku, agama dan pandangan hidup tetap menjunjung kerukunan umat beragama;
5. Gambar gunung yang melambangkan kekuatan dan kebesaran yaitu Kota Batu berada di lereng gunung Panderman, gunung Arjuno dan gunung Welirang yang memiliki kekayaan alam cukup besar, terutama mata air yang menyatu dengan sungai Berantas serta beraneka ragam flora dan fauna sehingga merupakan daya tarik wisata yang akan menambah pendapatan masyarakat;
6. Warna dasar hijau dengan gambar petak-petak sawah melambangkan Kota Batu adalah daerah agraria, mengandung arti filosofi "Gemah Ripah Loh Jinawi" (daerah yang subur) dan sebagian masyarakat yang bertani;
7. Gambar air yang melambangkan sumber kehidupan yang lestari;

8. Gambar padi dan kapas melambangkan pangan dan sandang yang terdiri dari padi berjumlah tujuhbelas dan kapas berjumlah sepuluh, yang bermakna tanggal dan bulan peresmian Kota Batu;
9. Bentuk perisai yang memiliki lima sisi yang melambangkan pemerintah Kota Batu yang berdasarkan Pancasila sebagai dasar Negara Republik Indonesia;
10. Warna mearh putih melambangkan bendera Indonesia;
11. Tulisan Kota Batu menunjukkan sebutan bagi kota dan pemerintah Kota Batu;
12. Tulisan "Hakaryo Guno Mamayu bawono" adalah merupakan makna Codro Sengkolo yang mengandung arti Berkarya Guna Membangun Negara. Condro Sengkolo: 1934, adalah tahun jawa, merupakan peresmian pemerintah Kota Batu dengan nilai kata, Hakaryo= 4, Guno= 3, mamayu= 9, Bawono= 1 sehingga berjumlahnya tujuh belas sebagai tanggal peresmian Kota Batu, dengan jumlah suku kata adalah sebelas, bermakna dasar hukum peresmian Kota Batu diatur dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2001.

d. Keadaan Geografis

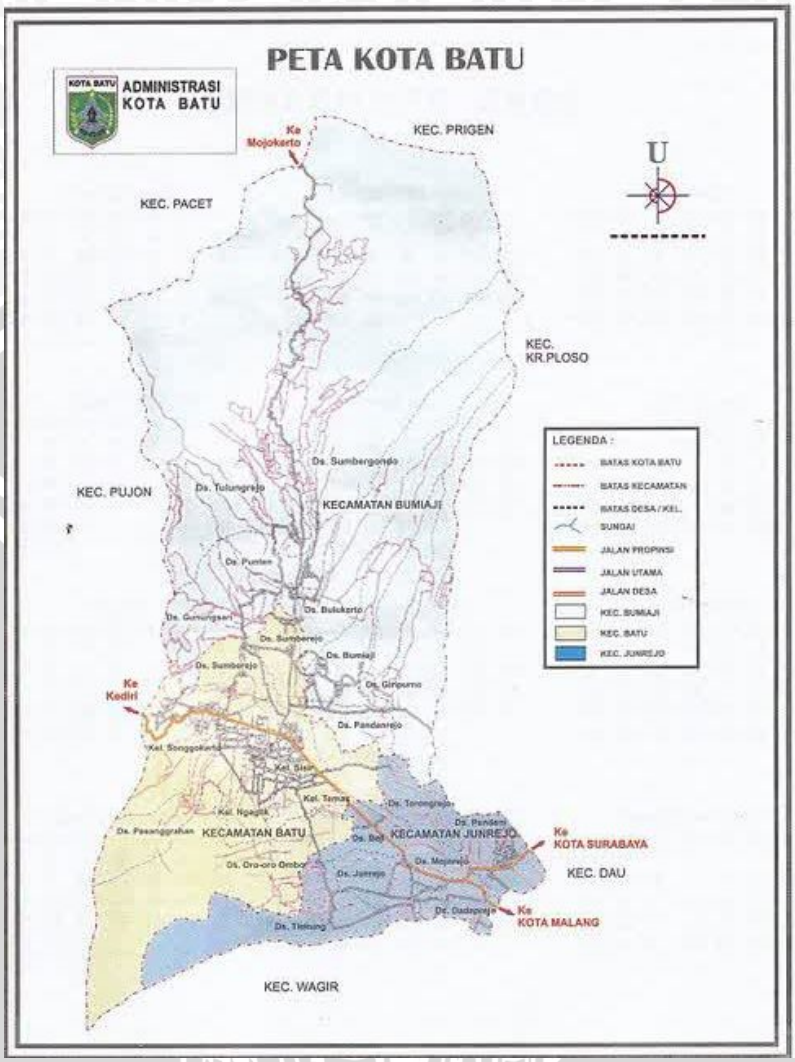
Secara astronomis Kota Batu terletak di 112°17'10,90"-122°57'11" Bujur Timur dan 7°44'55,11"-8°26'35,45 Lintang Selatan. Kota Batu terletak pada ketinggian 680-1200 meter diatas permukaan air laut ini dikaruniai keindahan alam yang memikat. Potensi ini tercermin dari

kekayaan produksi pertanian, buah dan sayuran, serta panorama pegunungan dan perbukitan. Sehingga dijuluki the real tourism city of Indonesia oleh Bappenas. Kota Batu memiliki 3 (tiga) buah gunung yang telah dikenal dan telah diakui secara nasional. Gunung-gunung tersebut adalah Gunung Pandennan (2010 m), Gunung Welirang (3156 m), Gunung Arjuno (3339 m) dan masih banyak lagi lainnya. Dengan kondisi topografi pegunungan dan perbukitan tersebut menjadikan Kota Batu terkenal sebagai daerah dingin dengan suhu udara rata-rata 15-19 serajat Celsius.

Kota Batu memiliki luas wilayah 202,30 km2, dan batas adminstratif wilayahnya dapat digambarkan sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Kabupaten Mojokerto dan Kabupaten Pasuruan
- Sebelah Timur: Kabupaten Malang
- Sebelah Selatan : Kabupaten Blitar dan Malang
- Sebelah Barat : Kabupaten Malang

e. Peta Kota Batu



Gambar 2. Peta Kota Batu

Sumber: Batu Dalam Angka 2011

f. Keadaan Demografis Kota Batu

Berdasarkan hasil Susenas Tahun 2010 jumlah penduduk Kota Batu tercatat sebesar 190.176 jiwa dengan tingkat kepadatan 953,29 orang / km². Komposisi penduduk menurut jenis kelamin menunjukan bahwa 50,12 persen adalah penduduk laki-laki dan 49,88 persen adalah penduduk perempuan dengan angka *sex ratio* sebesar 101,35. Jumlah rumah tangga

(KK) secara keseluruhan adalah 50.228 KK dengan rata-rata anggota keluarga sebanyak 3,78.

Tabel 1. Penduduk Kota Batu Berdasarkan Hasil Susenas Tahun 2007 - 2010

Tahun	Laki-Laki (Jiwa)	Perempuan (Jiwa)	Jumlah (Jiwa)	Rasio (%) Jenis Kelamin
2007	92.329	93.657	185.986	98,58
2008	94.755	93.058	187.813	101,82
2009	95.025	94.579	189.604	100,47
2010	95.535	94.258	190.176	101,35

Sumber : Hasil Susenas Tahun 2007 – 2010 (Bappeda Kota Batu)

Laju pertumbuhan penduduk Kota Batu selama 10 tahun terakhir yakni 2000-2010 sebesar 1,22% per tahun dengan laju tertinggi adalah Kecamatan Junrejo sebesar 1,52% diikuti Kecamatan Batu sebesar 1,26% dan Kecamatan Bumiaji sebesar 0,92%. Sebaran penduduk Kota Batu terpusat terutama di Kecamatan Batu yakni 46,26%, Kecamatan Bumiaji 29,24%, dan Kecamatan Junrejo sebesar 24,50%.

2. Gambaran Umum Instansi

a. Data Kantor :

Nama : Kantor Pertanahan Kota Batu

Alamat : Jln. Mawar No. 12 Kota Batu

Kelurahan : Songgokerto

Kota : Kota Batu

Provinsi : Jawa Timur

Wilayah Administrasi : 3 Kecamatan, 4 Kelurahan, 20 Desa

Website / Email : http/:bpn.go.id

kantah_kotabatu@yahoo.co.id

Telepon / Faximile : 0341-512604

Kantor Pertanahan Kota Batu sebelumnya mulai tanggal 20 Juli 2004 sampai dengan tanggal 17 April 2005 masih berstatus sebagai Perwakilan, berdasarkan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2004, selanjutnya berdasarkan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 2005 tanggal 18 April 2005, secara definitif Kantor Pertanahan Kota Batu berdiri dengan kode satker 664482. Jadi Kantor Pertanahan Kota Batu baru berusia 10 (sepuluh) tahun sampai tahun 2014 ini dan masih terus berbenah dan berusaha terus menerus untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya di wilayah Kota Batu.

Luas Tanah Kantor Pertanahan Kota Batu adalah 2.510 M2, sedangkan luas bangunan masing-masing 250 M2 yang merupakan bangunan Ex. Villa BPN yang sekarang dimanfaatkan untuk gedung kantor dan bangunan 2 lantai dengan luas 418 M2. Bangunan tersebut dibangun dengan anggaran DIPA Tahun Anggaran 2007 dan Tahun 2008. Kondisi kedua bangunan tersebut sampai saat ini masih terawat dengan baik dan masih layak sebagai kantor pelayanan, meskipun sebenarnya masih memerlukan penambahan ruangan terutama untuk ruang Penyimpanan Arsip, Warkah dan Buku Tanah/SU serta ruang kerja Seksi Survei Pengukuran dan Pemetaan (SPP)

Gambar 3. Gedung Kantor Pertanahan Kota Batu

Sumber: Dokumentasi Penelitian (2014)

Gambar 4. Gedung Kantor Pertanahan Tampak Samping

Sumber: Dokumentasi Penelitian (2014)

b. Data Pegawai Kantor Pertanahan Kota Batu

1. PNS (Pegawai Negeri Sipil)

Kondisi sumber daya manusia Kantor Pertanahan Kota Batu hingga Tahun 2013 mempunyai 37 (tiga puluh tujuh) Pegawai dengan perincian 1 (satu) Pejabat Eselon III, 5 (lima) Pejabat Eselon IV, 13 (tiga belas) Pejabat Eselon V dan 18 (delapan belas) Pegawai Staf.

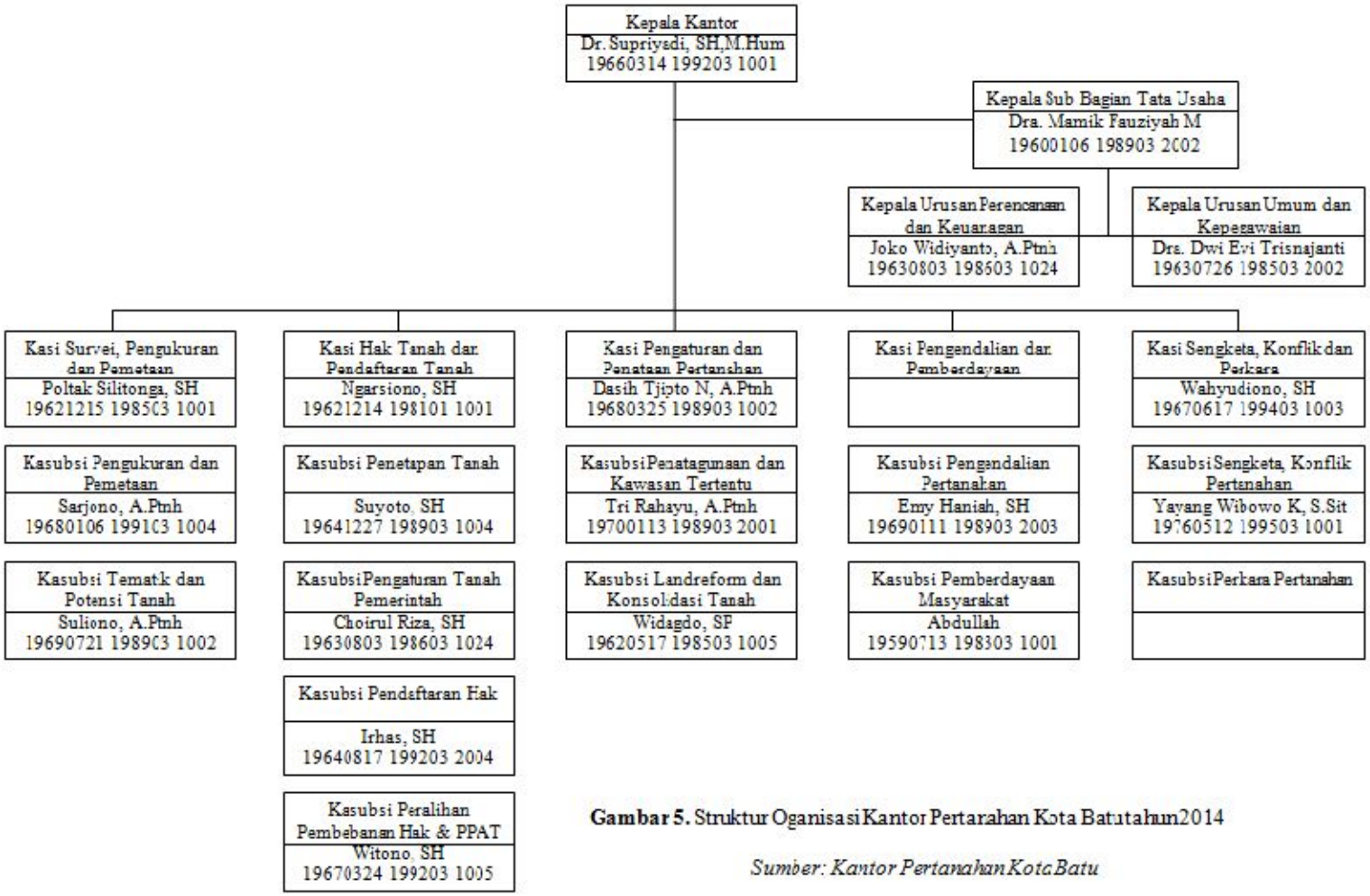
2. Tenaga Honorer

Jumlah Tenaga Honorer yang ada di Kantor Pertanahan Kota Batu sampai dengan Tahun 2014 berjumlah 19 (Sembilan belas) orang.

c. Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Batu

UNIVERSITAS BRAWIJAYA repository.ub.ac

Struktur Oganisasi Kantor Pertanahan Kota Batu tahun 2014



Gambar 5. Struktur Oganisasi Kantor Pertarahan Kota Batu tahun 2014

Sumber: Kantor Pertanahan Kota Batu

d. Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kota Batu

Visi:

Terselenggaranya pengelolaan Pertanahan untuk memberikan kepastian hukum Hak Atas Tanah agar tercapainya keadilan, kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat khususnya Kota Batu, serta untuk mendukung peningkatan pembangunan dan mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat Kota Batu.

Misi:

1. Melaksanakan peraturan perundang-ndangan pertanahan secara konsisten.
2. Meningkatkan pelayanan pertanahan.
3. Menangani dan menyelesaikan masalah pertanahan (Perkara, Sengketa, dan Konflik).
4. Mengembangkan sistem keamanan nasional dan pengamanan dokumen pertanahan.

e. Jenis Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Batu

1. Konversi pengakuan dan penegasan hak;
2. Hak milik perorangan;
3. Hak guna bangunan perorangan;
4. Hak pakai instansi pemerintah;
5. Hibah;
6. Pemecahan pemisahan bidang tanah perorangan;
7. Pengukuran bidang tanah untuk keperluan pengembalian batas;

8. Peralihan hak jual beli;
9. Pewarisan;
10. Penghapusan hak tanggungan / ROYA;
11. Hak tanggungan;
12. Pengecekan sertipikat;
13. Surat keterangan pendaftaran tanah (SKPT); dan
14. Ijin perubahan penggunaan tanah.

f. Kewenangan Pemberian Hak Atas Tanah Kantor Pertanahan Kota Batu

Berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Kewenangan Pemberian Hak Atas Tanah dan Kegiatan Pendaftaran Tanah, menjelaskan bahwa Kepala Kantor Pertanahan memberi keputusan mengenai:

1. Pemberian Hak Milik untuk orang perseorangan atas tanah pertanian yang luasnya tidak lebih dari 50.000 M² (lima puluh ribu meter persegi).
2. Pemberian Hak Milik untuk orang perseorangan atas tanah non pertanian yang luasnya tidak lebih dari 3.000 M² (tiga ribu meter persegi).
3. Pemberian Hak Milik untuk badan hukum keagamaan dan sosial yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 1963 tentang Penunjukkan Badan-Badan Hukum yang dapat

mempunyai Hak Milik atas Tanah, atas tanah non pertanian yang luasnya tidak lebih dari 50.000 M² (lima puluh ribu meter persegi).

g. Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) Masing-masing Jabatan:

Menurut Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan menyebutkan, Kantor Pertanahan adalah instansi vertikal Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten/Kota yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui Kepala Kanwil BPN. Kantor Pertanahan terdiri dari: subbagian tata usaha; seksi survei, pengukuran dan pemetaan; seksi hak tanah dan pendaftaran tanah; seksi pengaturan dan penataan pertanahan; seksi pengendalian dan pemberdayaan; seksi sengketa, konflik dan perkara.

1. Subbagian Tata Usaha.

   Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif kepada semua satuan organisasi Kantor Pertanahan, serta menyiapkan bahan evaluasi kegiatan, penyusunan program, dan peraturan perundang-undangan.

   Subbagian Tata Usaha mempunyai fungsi:

   - pengelolaan data dan informasi;
   - penyusunan rencana, program dan anggaran serta laporan akuntabilitas kinerja pemerintah;
   - pelaksanaan urusan kepegawaian;

- pelaksanaan urusan keuangan dan anggaran;
- pelaksanaan urusan tata usaha, rumah tangga, sarana dan prasarana;
- penyiapan bahan evaluasi kegiatan dan penyusunan program;
- koordinasi pelayanan pertanahan.

2. Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan

Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan mempunyai tugas melakukan survei, pengukuran dan pemetaan bidang tanah, ruang dan perairan; perapatan kerangka dasar, pengukuran batas kawasan/wilayah, pemetaan tematik dan survei potensi tanah, penyiapan pembinaan surveyor berlisensi dan pejabat penilai tanah.

Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan mempunyai fungsi:

- pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan bidang tanah, ruang dan perairan; perapatan kerangka dasar, pengukuran batas kawasan/wilayah, pemetaan tematik dan survei potensi tanah, pembinaan surveyor berlisensi;
- perapatan kerangka dasar orde 4 dan pengukuran batas kawasan/wilayah;
- pengukuran, perpetaan, pembukuan bidang tanah, ruang dan perairan;
- survei, pemetaan, pemeliharaan dan pengembangan pemetaan tematik dan potensi tanah;

- pelaksanaan kerjasama teknis surveyor berlisensi dan pejabat penilai tanah;
- pemeliharaan peralatan teknis.

3. Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah

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

Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Hak mempunyai fungsi :

- pelaksanaan pengaturan dan penetapan di bidang hak tanah;
- penyiapan rekomendasi pelepasan, penaksiran harga dan tukar-menukar, saran dan pertimbangan serta melakukan kegiatan perijinan, saran dan pertimbangan usulan penetapan hak pengelolaan tanah;
- penyiapan telaahan dan pelaksanaan pemberian rekomendasi perpanjangan jangka waktu pembayaran uang pemasukan dan atau pendaftaran hak;
- pengadministrasian atas tanah yang dikuasai dan/atau milik negara, daerah bekerjasama dengan pemerintah, termasuk tanah badan hukum pemerintah;
- pendataan dan penertiban tanah bekas tanah hak;

- pelaksanaan pendaftaran hak dan komputerisasi pelayanan pertanahan;
- pelaksanaan penegasan dan pengakuan hak;
- pelaksanaan peralihan, pembebanan hak atas tanah dan pembinaan PPAT.

4. Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan

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

Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan mempunyai fungsi:

- pelaksanaan penatagunaan tanah, landreform, konsolidasi tanah dan penataan pertanahan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu lainnya, penetapan kriteria kesesuaian penggunaan dan pemanfaatan tanah serta penguasaan dan pemilikan tanah dalam rangka perwujudan fungsi kawasan/*zoning*, penyesuaian penggunaan dan pemanfaatan tanah, penerbitan ijin perubahan penggunaan tanah, penataan tanah bersama untuk peremajaan kota, daerah bencana dan daerah bekas konflik serta permukiman kembali;
- penyusunan rencana persediaan, peruntukan, penggunaan dan pemeliharaan tanah, neraca penatagunaan tanah kabupaten/kota dan kawasan lainnya;

- pemeliharaan basis data penatagunaan tanah kabupaten/kota dan kawasan;
- pemantuan dan evaluasi pemeliharaan tanah, perubahan penggunaan dan pemanfaatan tanah pada setiap fungsi kawasan/*zoning* dan redistribusi tanah, pelaksanaan konsolidasi tanah, pemberian tanah obyek landreform dan pemanfaatan tanah bersama serta penertiban administrasi landreform;
- pengusulan penetapan/penegasan tanah menjadi obyek landreform;
- pengambil alihan dan/atau penerimaan penyerahan tanah-tanah yang terkena ketentuan landreform;
- penguasaan tanah-tanah obyek landreform;
- pemberian ijin peralihan hak atas tanah pertanian dan ijin redistribusi tanah dengan luasan tertentu;
- penyiapan usulan penetapan surat keputusan redistribusi tanah dan pengeluaran tanah dari obyek landreform;
- penyiapan usulan ganti kerugian tanah obyek landreform dan penegasan obyek konsolidasi tanah;
- penyediaan tanah untuk pembangunan;
- pengelolaan sumbangan tanah untuk pembangunan;
- pengumpulan, pengolahan, penyajiaan dan dokumentasi data landreform.

5. Seksi Pengendalian Pertanahan dan Pemberdayaan Masyarakat

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

Seksi Pengendalian Pertanahan dan Pemberdayaan Masyarakat mempunyai fungsi:

- pelaksanaan pengendalian pertanahan, pengelolaan tanah negara, tanah terlantar dan tanah kritis serta pemberdayaan masyarakat;
- pelaksanaan inventarisasi dan identifikasi pemenuhan hak dan kewajiban pemegang hak atas tanah, pemantauan dan evaluasi penerapan kebijakan dan program pertanahan dan program sektoral, pengelolaan tanah negara, tanah terlantar dan tanah kritis;
- pengkoordinasian dalam rangka penyiapan rekomendasi, pembinaan, peringatan, harmonisasi dan pensinergian kebijakan dan program pertanahan dan sektoral dalam pengelolaan tanah negara, penanganan tanah terlantar dan tanah kritis;
- penyiapan saran tindak dan langkah-langkah penanganan serta usulan rekomendasi, pembinaan, peringatan, harmonisasi dan pensinergian kebijakan dan program pertanahan dan sektoral

dalam pengelolaan tanah negara serta penanganan tanah terlantar dan tanah kritis;

- inventarisasi potensi masyarakat marjinal, asistensi dan pembentukan kelompok masyarakat, fasilitasi dan peningkatan akses ke sumber produktif;
- peningkatan partisipasi masyarakat, lembaga swadaya masyarakat dan mitra kerja teknis pertanahan dalam rangka pemberdayaan masyarakat;
- pemanfaatan tanah negara, tanah terlantar dan tanah kritis untuk pembangunan;
- pengelolaan basis data hak atas tanah, tanah negara, tanah terlantar, dan tanah kritis serta pemberdayaan masyarakat;
- penyiapan usulan keputusan pembatalan dan penghentian hubungan hukum atas tanah terlantar.

6. Seksi Penanganan Sengketa, Konflik dan Perkara

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

Seksi Penanganan Konflik, Sengketa dan Perkara mempunyai fungsi:

- pelaksanaan penanganan sengketa, konflik dan perkara pertanahan;
- pengkajian masalah, sengketa dan konflik pertanahan;

- penyiapan bahan dan penanganan sengketa dan konflik pertanahan secara hukum dan non hukum, penanganan dan penyelesaian perkara, pelaksanaan alternatif penyelesaian sengketa dan konflik pertanahan melalui bentuk mediasi, fasilitasi dan lainnya, usulan dan rekomendasi pelaksanaan putusan-putusan lembaga peradilan serta usulan rekomendasi pembatalan dan penghentian hubungan hukum antara orang, dan/atau badan hukum dengan tanah;
- pengkoordinasian penanganan sengketa, konflik dan perkara pertanahan;
- pelaporan penanganan dan penyelesaian konflik, sengketa dan perkara pertanahan.

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Kinerja Kantor Pertanahan dalam Pelayanan Bidang Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, menyatakan bahwa negara berkewajiban bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga

negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu organisasi pemerintah yang memiliki tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik yaitu Badan Pertanahan Nasional melalui Kantor Pertanahan yang ada di setiap daerah. Salah satu kewajiban dari Kantor Pertanahan yaitu melakukan pelayanan di bidang pendaftaran tanah guna memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum kepada pemegang hak atas suatu bidang tanah.

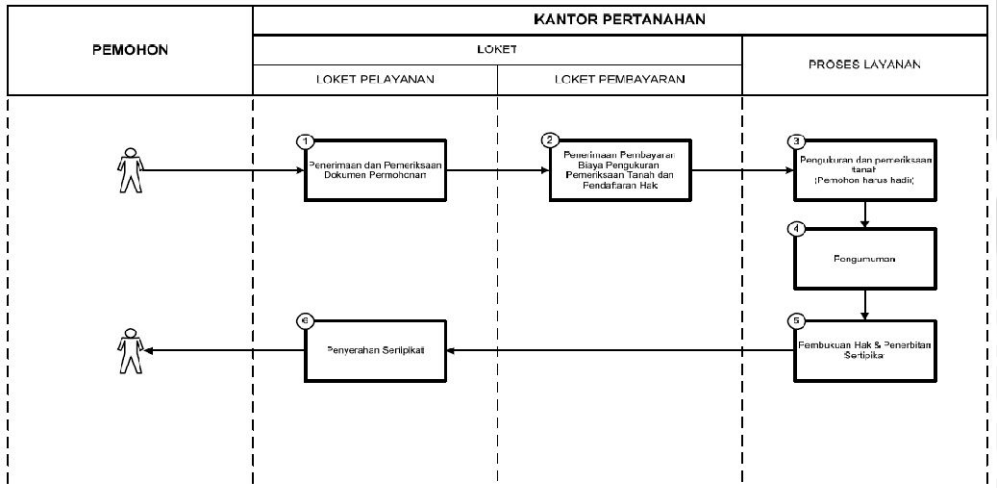
Pendaftaran tanah menurut Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan, dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian surat tanda bukti haknya bagi bidang-bidang tanah yang sudah ada haknya dan hak milik atas satuan rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya. Tujuan dari pendaftaran tanah itu yaitu untuk menjamin kepastian hukum kepada pemegang hak atas sutu bidang tanah.

Untuk memberikan kepastian dan perlidungan hokum kepada pemegang hak yang bersangkutan diberikan sertipikat hak atas tanah melalui Kantor Pertanahan. Dan dalam mencapai tujuan dari Kantor Pertanahan tersebut diperlukan kinerja aparat yang baik dalam melaksanakan tugasnya. Kantor Pertanahan Kota Batu dalam melaksanakan pelayanan pendaftaran

tanah, telah metetapkan standar untuk mencapai tujuan dengan meningkatkan pelayanan. Capaian kinerja Kantor Pertanahan dapat dilihat dari beberapa sasaran:

a. Mekanisme Pendaftaran Sertifikat Hak Atas Tanah.

Mekenisme atau prosedur yaitu kemudahan tahapan yang diberikan kepada masyarakat. Mekanisme atau prosedur pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah pada Kantor Pertanahan Kota Batu didasarkan pada Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan. Adapun prosedur pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 6. Alur Mekanisme Pelayanan Sertipikat

Sumber : Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.

Mekanisme atau prosedur pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah melalui beberapa tahapan, yaitu:

1. Pemohon membeli formulir pendaftaran di koperasi Kantor Pertanahan yang ada di gedung 2.
2. Pemohon mengisi formulir dan melengkapi persyaratan pendaftaran sertipikat hak atas tanah.
3. Pemohon memasukkan berkas pendaftaran sertipikat hak atas tanah (lengkap) pada bagian loket 1.
4. Bagian loket 1 memeriksa kelengkapan berkas pemohon.
   - Jika tidak lengkap, maka berkas dikembalikan kepada pemohon disertai penjelasannya.
   - Jika lengkap bagian loket 1 menyerahkan ke bagian loket 2.
5. Berkas pemohon yang dinyatakan lengkap, diterima oleh loket 2 untuk mengentri data ke sistem komputerisasi.
6. Setelah berkas dienteri ke sistim komputerisasi, pemohon menuju ke loket pembayaran, dan pegawai loket pembayaran menerima pembayaran biaya pengukuran dan pemeriksaan tanah. Kemudian pegawai memberikan tanda bukti / kuitansi kepada pemohon.
7. Berkas diolah oleh pegawai dan petugas melakukan survei lapangan untuk pengukuran dan analisa
   - Petugas sebelumnya menghubungi pemohon karena pada proses ini pemohon harus hadir.
   - Proses yang pertama yaitu pengukuran oleh petugas ukur.

- Proses selanjutnya yaitu pemeriksaan tanah oleh panitia A.

Setelah melakukuan pengukuran dan analisa selanjutnya diterbitkan peta bidang.

8. Petugas bagian pengukuran dan panitia A menyerahkan peta bidang pada seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Hak Atas Tanah untuk diproses dan diteliti.
9. Proses selanjutnya pengumuman. Proses ini dengan cara menempelkan hasil pengolahan pada papan pengumuman selama 60 hari. Maksud dari masa pengumuman yaitu memberi kesempatan jika ada yang mempermasalahkan terhadap data fisik (surat ukur - peta) dan data yuridis (surat-surat).

Gambar 7. Papan Pengumuman

Sumber: Dokumentasi Penelitian (2014)

10. Jika dalam waktu 60 hari tidak ada yang mempermasalahkan terhadap obyek tanah tersebut, petugas akan memproses layanan selanjutnya yaitu pembukuan hak dan penerbitan sertipikat.
11. Jika proses pembukuan hak dan penerbitan sertipikat selesai, petugas loket akan menghubungi pemohon untuk penyerahan sertipikat.

Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bu. Irhas – Pegawai Kantor Pertanahan bagian Kasubsi Pendaftaran Hak,

> "Di Kantor Pertanahan Kota Batu untuk melakukan pendaftaran sertipikat hak atas tanah (tanah yasan) sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan melewati beberapa langkah, yaitu:
>
> 1. Pemohon datang ke loket pelayanan, pegawai loket pelayanan menerima dan memeriksa dokumen pemohon, dan jika lengkap;
> 2. Pemohon datang ke loket pembayaran, dan pegawai loket pembayaran menerima pembayaran biaya pengukuran dan pemeriksaan tanah.
> 3. Berkas diolah, pada proses layanan yang pertama yaitu pengukuran, hasilnya yaitu peta bidang dan proses kudua yaitu pemeriksaan tanah, pada proses ini pemohon harus hadir.
> 4. Selanjutnya, berkas dan peta bidang hasil pengukuran diserahkan pada seksi hak tanah dan pendaftaran tanah untuk diumumkan dan proses lebih lanjut.
> 5. Pengumuman selama 60 hari kerja (jika tidak ada yang mempermasalahkan terhadap data fisik (surat ukur – peta) dan data yuridis (surat-surat);
> 6. Diterbitkan sertipikat."

(Hasil wawancara pada tanggal 16 Juli 2014, jam 13.30, di Kantor Pertanahan Kota Batu)

Pendapat serupa juga didapat dari wawancara dengan Bu. Hainik – Pegawai Kantor Pertanahan bagian Pelayanan Pengecekan Data, diperoleh informasi sebagai berikut:

> "Pada saat ada permohonan pendaftaran sertipikat hak atas tanah (tanah yasan), maka mekanisme atau prosedurnya:
>
> 1. Pemohon membeli blangko pendaftaran di koperasi.
> 2. Selanjutnya pemohon menyerahkan blangko pendaftaran beserta persyaratan-persyaratannya ke loket pemeriksaan.
> 3. Setelah persyaratan diperiksa dan dinilai lengkap, berkas selnjutnya di serahkan pada loket 2 untuk mengentri data.
> 4. Selanjunya setelah selesai pengentrian data pemohon menuju loket pembayaran untuk membayar biaya pengukuran, pemeriksaan tanah dan pendaftaran tanah.
> 5. Pemohon akan diminta nomor telephon dan diberi kuitansi sebagi alat komunikasi dan sebagai alat untuk pengambilan sertipikat nantinya.
> 6. Selanjutya berkas akan diolah pada proses layanan.
> 7. Proses layanan yang yang pertama yaitu pengukuran dan pemeriksaan tanah (pemohon serta pemilik tanah yang berbatasan harus hadir). Pengukuran dilakukan oleh pegawai kantor pertanahan. Proses yang kedua yaitu pengumuman, pada proses ini berlangsung selama 60 hari, maksud dari pemberian waktu 60 hari yaitu memberikan kesempatan bagi saudara dan pemilik yang berbatasan untuk complain. Ketika selama 60 hari tidak terdapat complain proses selanjutnya yaitu pembukuan hak dan penerbitan sertipikat.
> 8. Selanjunya loket pelayanan menyerahkan sertipikat kepada pemohon."
>
> (Hasil wawancara tanggal 10 Juli 2014, jam 14.30, di Kantor Pertanahan Kota Batu)

Pemaparan di atas sudah cukup jelas menggambarkan bagaimana mekanisme atau prosedur pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah. Pemohon hanya memasukkan berkas persyaratan pendaftaran sertipikat pada loket 1 penerimaan berkas, selanjutnya berkas yang sudah lengkap

akan diterima oleh petugas dan akan diproses. Namun jika terdapat pemohon yang belum melengkapi persyaratan pendaftaran sertipikat maka petugas akan menyuruh pemohon untuk melengkapi persyaratan terlebih dahulu. Setelah berkas sudah di entri kedalam computer dan pemohon sudah melakukan pembayaran, proses selanjutnya yaitu pengukuran dan pemeriksaan tanah oleh petugas dari Kantor Pertanahan. Dalam proses tersebut pemohon harus hadir. Jika pemohon berhalangan hadir maka proses pengukuran dan pemeriksaan tanah akan ditunda. Jika sudah dilakukan pengukuran dan pemeriksaan tanah proses selanjutnya yaitu pengumuman. Pengumuman akan dilaksanakan selama 60 hari kerja. Jika dalam 60 hari tidak terdapat permasalahan terhadap obyek tanah tersebut proses selanjutnya yaitu pembukuan hak dan penerbitan sertipikat tanah.

Untuk mengetahui kinerja Kantor Pertanahan Kota Batu dalam memberikan pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah, peneliti mencoba menyebar kuesioner kepada 10 pemohon pendaftaran sertipikat hak atas tanah, dan mendapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Prosedur atau Mekanisme Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Batu

Tanggapan Responden	Nilai	Persentase (%)
Mudah	10	100
Tidak Mudah	0	0

Sumber: Olahan Data Primer, Agustus 2014

Dari tabel 2 diatas menunjukan bahwa semua pemohon atau responden memberikan penilaian pada kategori mudah yakni sebanyak 10

orang atau sebesar 100%. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bapak Zainul Arifin – pemohon pendaftaran sertipikat hak atas tanah yang merupakan Warga Jln. Patimura GG IV No. 111 Kel. Temas Batu, diperoleh informasi sebagai berikut:

> "Saya rasa prosedur dalam pendaftaran sertipikat hak atas tanah cukup mudah. Sebelumnya saya ke notaris untuk tanya-tanya bagaimana mengurus sertipikat, tetapi saya tidak minta tolong untuk menguskan pada notaris, saya hanya mencari informasi di notaris dan selanjutnya saya mengurus sendiri sertipikatnya ke Kantor pertanahan. Waktu saya mengurus ke Kantor Pertanahan saya membeli formulir pendaftaran di koperasi, kemudian saya dating ke loket 1 untuk pemeriksaan data dan kelengkapan syarat pendaftaran, kemudian berkas saya diolah di loket 2, selanjutnya saya ke loket 3 untuk melakukan pembayaran, proses selanjutnya yaitu pengukuran dan pengecekan tanah, kemudian data saya akan diumumkan di papan pengumuman Kantor Pertanahan. Kemudian setelah 3 bulan sertipikat saya jadi."
>
> (Hasil wawancara tanggal 13 Juli 2014, jam 20.00, di Rumah Bapak Zainul Arifin Jln. Patimura GG IV No. 111 Kel. Temas Batu)

Informasi serupa juga diungkapkan oleh Bu. Tatik - pemohon pendaftaran sertipikat hak atas tanah yang merupakan warga Jln. Darsono Kel Ngaglik Batu,

> "Saya mengurus dari sertipikat untuk dipecah menjadi 4 bagian menjadi akta jual beli. Ketika saya mengurusnya saya hanya sampai ke kelurahan. Prosesnya cukup jelas dan mudah pertama saya beli blangko pendaftaran, kemudian saya disuruh mengisi. Kemudian data diberikan pada bagian pertanahan untuk diperiksa kelengkapan data, setelah dianggap lengkap kemudian dari pihak kelurahan dating ke lokasi tanah untuk melakukan pengukuran tanah, kemudian data saya diproses, setelah beberapa hari saya dihubungi kembali untuk pengambilan akta jual beli yang sudah selesai dan melakukan pembayaran. Dan jika mau diubah menjadi sertipikat itu cukup akta jual beli di ketahui oleh kecamatan dan dibuatkan surat pengantar untuk ke Kantor Agraria."

(Hasil wawancara tanggal 16 Juni 2014, jam 14.00, di Rumah Bu. Tatik - Jln. Darsono Kel. Ngaglik Batu)

Pemaparan di atas sudah cukup membuktikan bahwa mekanisme atau prosedur pelayanan sertipikat hak atas tanah pada Kantor Pertanahan Kota Batu dapat dikatakan mudah. Dan dapat disimpulkan bahwa Kantor Pertanahan Kota Batu telah berhasil dalam capaian kinerja dalam kemudahan prosedur atau mekanisme pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah.

b. Persyaratan Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah.

Persyaratan pelayanan yaitu merupakan persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayananya. Persyaratan administratif pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah pada Kantor Pertanahan Kota Batu, yakni berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Adapun persyaratan yang harus dipenuhi pemohon antara lain:

1. Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas materai cukup (Formulir disediakan oleh Kantor Pertanahan).
2. Surat kuasa apabila dikuasakan.

3. Fotocopy identitas (KTP, KK) pemohon (penjual dan pembeli) dan kuasa apabila dikuasakan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket.
4. Asli bukti perolehan tanah / alas tanah antara lain:
   - akta jual beli
   - akta hibah
   - akta pembagian hak waris (dilengkapi keterangan waris)
5. Fotocopy kutipan C dan riwayat tanah yang didapat dari kelurahan.
6. Fotocopy SPPT PBB (dilegalisir) tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket.
7. Melampirkan bukti pembayayan pajak peralihan:
   - SSP / PPh (pajak untuk penjual suau bidang tanah)
   - BPHTB (pajak untuk pembeli suatu bidang tanah).

Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bu. Irhas – Pegawai Kantor Pertanahan bagian Kasubsi Pendaftaran Hak,

> "Di Kantor Pertanahan Kota batu untuk melakukan pendaftaran sertipikat hak atas tanah (tanah yasan) sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan, persyaratan yang harus dipenuhi, yaitu:
>
> 1. Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani oleh pemohon atau kuasanya di atas materai cukup.
> 2. Surat kuasa apabila dikuasakan.
> 3. Fotocopy identitas (KTP, KK) pemohon, penjual dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket.
> 4. Kutipan C dan riwayat tanah dari kelurahan.
> 5. Asli bukti perolehan tanah / alas hak antara lain akta jual beli / akta hibah / akta pembagian hak waris dan keterangan waris.

6. Fotocopy SPPT PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket (dilegalisir).
7. Melampirkan bukti SSP / PPh dan BPHTB sesuai dengan ketentuan.

(Hasil wawancara pada tanggal 16 Juli 2014, jam 13.30, di Kantor Pertanahan Kota Batu)

Pendapat serupa juga didapat dari wawancara dengan Bu. Hainik – Pegawai Kantor Pertanahan bagian Pelayanan Pengecekan Data, diperoleh informasi sebagai berikut:

"Pada saat ada permohonan pendaftaran sertipikat hak atas tanah (tanah yasan), persyaratannya antara lain:

1. Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani oleh pemohon atau kuasanya di atas materai cukup.
2. Surat kuasa apabila dikuasakan.
3. Fotocopy identitas (KTP, KK) pemohon dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket.
4. Bukti pemilikan tanah / alas hak (Akta jual beli, akta hibah, akta pembagian dan akta waris)
5. Foto copy SPPT PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) yaitu pajak untuk pembeli.
6. Melampirkan bukti SSP / PPh (Pajak untuk penjual) sesuai dengan ketentuan.

(Hasil wawancara tanggal 10 Juli 2014, jam 14.30, di Kantor Pertanahan Kota Batu)

Persyaratan administrasi merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi dalam pengurusan sertipikat hak atas tanah agar tidak terdapat permasalahan yang ditimbulkan. Oleh karena itu pemohon harus melengkapi persyaratan tanpa terkecuali. Peryaratan administrasi pendaftaran sertipikat hak atas tanah sudah sangat jelas, lengkap dan

transparan. Persyaratan tersebut diantaranya formulir permohonan yang sudah diisi lengkap, surat kuasa apabila dikuasakan serta membubuhkan materai. Fotocopy identitas KK dan KTP, bukti pemilikan tanah berupa akta jual beli, akta hibah atau akta pembagian atau akta waris. Fotocopy SPPT PBB tahun berjalan, dan melampirkan bukti pembayaran pajak BPHTB untuk pembeli tanah dan SSP/PPh pajak untuk penjual tanah.

Untuk mengetahui kinerja Kantor Pertanahan Kota Batu dalam memberikan pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah, peneliti mencoba menyebar kuesioner kepada 10 pemohon pendaftaran sertipikat hak atas tanah, dan mendapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan Persyaratan yang harus Dipenuhi untuk Pelayanan Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Batu

Tanggapan Responden	Nilai	Persentase (%)
Jelas	10	100
Tidak Jelas	0	0

Sumber: Olahan Data Primer, Agustus 2014

Dari tabel 3 diatas menunjukan bahwa semua pemohon atau responden memberikan penilaian pada kategori jelas yakni sebanyak 10 orang atau sebesar 100%. Hal ini juga didukung oleh Bapak Zainul Arifin – pemohon pendaftaran sertipikat hak atas tanah yang merupakan Warga Jln. Patimura GG IV No. 111 Kel. Temas Batu, diperoleh informasi sebagai berikut:

> "Saya melihat persyaratan mengurus sertipikat disini cukup jelas dan transparan. Ketika saya mengurus sertipikat, sebelumnya saya ke notaris untuk tanya-tanya apa saja persyaratan-persyaratan yang

> dibutuhkan. Dan waktu saya melakukan pendaftaran sertipikat saya melampirkan KTP, Kartu Keluarga, akta tanah, Bukti pembayaran PBB terbaru, bukti pembayaran pajak peralihan (SSP). Saya dulu waktu membuat akta ada kesulitan pada saat melampirkan surat kematian pemilik tanah yang pertama. Dan yang lama itu pada saat mengurus dari petok ke akta. Karena harus melampiri persyaratan-persyaratan yang cukup ribet."
>
> (Hasil wawancara tanggal 13 Juli 2014, jam 20.00, di Rumah Bapak Zainul Arifin Jln. Patimura GG IV No. 111 Kel. Temas Batu)

Informasi serupa juga diungkapkan oleh Bu. Tatik - pemohon pendaftaran sertipikat hak atas tanah yang merupakan warga Jln. Darsono Kel Ngaglik Batu,

> "Menurut saya, persyaratan pelayanan pendaftaran sertipikat sudah jelas dan mudah dipahami. Ketika terdapat kebingungan saya bertanya pada pegawai dan pegawai akan menjelaskan secara detail apa saja yang harus saya siapkan. Waktu saya mengurus sertipikat persyaratan yang harus saya lengkapi diantaranya yaitu fotocopy KTP, fotocopy KK, akta jual beli asli dan fotocopy akta jual beli yang sudah dilegalisir oleh kecamatan, kemudian saya menyiapkan materai, dan jika dikuasakan menggunakan surat kuasa."
>
> (Hasil wawancara tanggal 16 Juni 2014, jam 14.00, di Rumah Bu. Tatik - Jln. Darsono Kel. Ngaglik Batu)

Dari pemaparan di atas dapat diketahui bahwa persyaratan administrasi pelayanan pendaftaran sertpikat hak atas tanah pada Kantor Pertanahan Kota Batu sudah cukup jelas dan transparan. Pemohon dapat mengerti apa saja yang dibutuhkan dan mereka persiapkan. Dan dapat disimpulkan bahwa Kantor Pertanahan Kota Batu telah berhasil dalam

capaian kinerja dalam kejelasan persyaratan pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah.

c. Waktu Penyelesaian Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah.

Waktu disini merupakan berapa lama waktu yang diperlukan untuk penyelesaian pelayanan. Salah satu aspek yang paling diperhatikan oleh pemerintah dalam hal pelayanan adalah dalam hal efisiensi waktu. Waktu penyelesaian pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Batu sesuai dengan Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Adapun waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah yaitu 98 (Sembilan puluh delapan) hari kerja terhitung sejak persyaratan terpenuhi. 98 hari terdiri dari 60 hari untuk pengumuman dan 38 hari untuk pemrosesean berkas.

Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bu. Irhas – Pegawai Kantor Pertanahan bagian Kasubsi Pendaftaran Hak,

> "Di Kantor Pertanahan Kota batu untuk melakukan pendaftaran sertipikat hak atas tanah (tanah yasan) sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan, waktu yang dibutuhkan menurut aturannya yaitu 98 hari, yang 60 hari untuk waktu pengumuman dan 36 hari untuk memproses berkas, tetapi waktu 98 hari bukan merupakan waktu aktif karena biasanya terdapat permasalahan pada kelengkapan data yaitu kekurangan persyaratan, misalnya kurang legalisir kemudian pemohon baru mendapat legalisir setelah 2 minggu lagi. Kemudian waktu pengukuran ditetapkan tanggal sekian tetapi pihak pemohon berhalangan hadir karena sedang ada di luar kota, jadi waktu penyelesaian bisa lebih dari 98 hari. Waktu 98 hari itu waktu normal kalau persyaratannya lengkap dan tidak ada kendala."

(Hasil wawancara dengan Bu. Irhas – Pegawai Kantor Pertanahan bagian Kasubsi Pendaftaran Hak, tanggal 16 Juli 2014, jam 13.30, di Kantor Pertanahan Kota Batu)

Pendapat serupa juga didapat dari wawancara dengan Bu. Hainik – Pegawai Kantor Pertanahan bagian Pelayanan Pengecekan Data, diperoleh informasi sebagai berikut:

> "Pada saat ada permohonan pendaftaran sertipikat hak atas tanah (tanah yasan), waktu yang diperlukan yaitu sesuai dengan dengan arahan peraturan kepala BPN RI No. 1 Tahun 2010 tentang Standart Pelayanan dan Pengaturan Prtanahan, untuk konversi, pengakuan dan penegasan hak yaitu selama 98 hari. Dan diantaranya untuk pengumuman itu selama 60 hal ini dimaksudkan untuk adanya complain dari ahli waris lain atau pemilik yang bersebelahan dengan suatu bidang tanah tersebut."

(Hasil wawancara tanggal 10 Juli 2014, jam 14.30, di Kantor Pertanahan Kota Batu)

Untuk mengetahui sejauh mana ketepatan waktu pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelaksanaan dan kecepatan pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah, dilakukan wawancara dengan Bapak Zainul Arifin – pemohon pendaftaran sertipikat hak atas tanah yang merupakan Warga Jln. Patimura GG IV No. 111 Kel. Temas Batu, diperoleh informasi sebagai berikut:

> "Saya memasukan berkas pada bulan November tepatnya tanggal 23 November 2014 dan berkas jadi tanggal 05 Juni 2014. Sepengetahuan saya berkas masuk kemudian diolah selama 2 bulan, prosedur selanjutnya yaitu pengumuman selama 15 hari, dan setelah diumumkan data diproses lagi hingga sertipikat terbit.

> Waktu saya mengurus pendaftaran sertipikat ini, setiap minggunya saya selalu mengecek ke Kator Pertanahan untuk mengetahui sampai sejauh mana berkas saya diproses."
>
> (Hasil wawancara tanggal 13 Juli 2014, jam 20.00, di Rumah Bapak Zainul Arifin Jln. Patimura GG IV No. 111 Kel. Temas Batu)

Dari pendapat Bapak Zainul Arifin menunjukkan bahwa terdapat ketidaksesuaian antara waktu yang di jadwalkan dengan waktu pelaksanaan. Namun hal ini ditepis oleh Bu Irhas selaku pegawai Kantor Pertanahan bagian Kasubsi Pendaftaran Hak, beliau menyatakan:

> "Waktu yang dijadwalkan sesuai dengan peraturan yaitu 98 hari kerja, namun waktu tersebut tidak dapat kita pastikan karena biasanya terdapat kendala-kendala diantaranya terkadang terdapat kekurangan dan kelengkapan berkas pemohon, kemudian waktu pengecekan berkas terdapat ketidaksesuaian, dan waktu pelaksanaan pengukuran harus ada kesesuaian jadwal antara pemohon dan petugas ukur. Jadi waktu 98 hari itu waktu normal jika persyaratan lengkat dan tidak terdapat kendala."
>
> (Hasil wawancara tanggal 16 Juli 2014, jam 13.30, di Kantor Pertanahan Kota Batu)

Informasi lain diungkapkan oleh Bu. Tatik - pemohon pendaftaran sertipikat hak atas tanah yang merupakan warga Jln. Darsono Kel Ngaglik Batu,

> "Saya mengurus dari sertipikat untuk dipecah menjadi 4 bagian menjadi akta jual beli. Saya mengurus akta jual beli cukup di kelurahan. Dan waktu yang saya butuhkan kurang lebih hanya 1 minggu. Menurut saya waktu proses pelayanan sudah sangat jelas dan cepat jika terdapat ketidaksesuaian waktu karena kekurangan berkas menurut saya itu hal yang lumrah dan wajar. Waktu yang diperlukan lebih cepat jika ngurus sendiri tanpa menggunakan jasa calo."

(Hasil wawancara tanggal 16 Juni 2014, jam 14.00, di Rumah Bu. Tatik - Jln. Darsono Kel. Ngaglik Batu)

Pendapat tersebut juga dudukung dengan kuesioner kepada 10 pemohon pendaftaran sertipikat hak atas tanah, dan mendapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu Pelaksanaan terhadap Jadwal Waktu Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Batu

Tanggapan Responden	Nilai	Persentase (%)
Tepat Waktu	9	90
Tidak Tepat Waktu	1	10

Sumber: Olahan Data Primer, Agustus 2014

Dari tabel 4 diatas menunjukan bahwa mayoritas pemohon atau responden memberikan penilaian pada kategori tepat waktu yakni sebanyak 9 orang atau sebesar 90% dan pemohon yang merasa pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Batu tidak tepat waktu hanya 1 orang atau 10%.

Pemohon yang memberikan penilaian mengenai ketepatan waktu pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelaksanaan pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Batu pada kategori tidak tepat waktu, yaitu pemohon berasal dari Kota Malang dan bekerja sebagai karyawan Swasta yang meminta identitasnya disembunyikan, mengungkapkan bahwa:

> "Sesuai aturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan, waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan

pendaftaran sertipikat hak atas tanah yaitu 98 hari. Namun pada pelaksanaannya itu lambat atau molor hingga delapan bulan sampai satu tahun."

(Hasil wawancara tanggal 19 November 2014, jam 08.00)

Tabel 5. Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Pelayanan oleh Pemberi Pelayanan dalam Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Batu

Tanggapan Responden	Nilai	Persentase (%)
Cepat	8	80
Tidak Cepat	2	20

Sumber: Olahan Data Primer, Agustus 2014

Dari tabel 5 diatas menunjukan bahwa mayoritas pemohon atau responden memberikan penilaian pada kategori cepat yakni sebanyak 8 orang atau sebesar 80% dan pemohon yang merasa waktu pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Batu tidak cepat hanya 2 orang atau 20%.

Pemohon yang memberikan penilaian mengenai kecepatan pelayanan oleh pemberi pelayanan dalam pendaftaran sertipikat hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Batu pada kategori tidak cepat, yaitu pemohon berasal dari Kota Malang dan bekerja sebagai karyawan Swasta yang meminta identitasnya disembunyikan, mengungkapkan bahwa:

"Mereka sebagai pemohon seharusnya dilayani, namun pada pelaksanaannya ketika saat pengukuran tanah, jika pemohon tidak mengubungi pegawai kantor pertanahan maka tanah tidak akan di ukur. Jadi pemohon harus aktif untuk menghubungi pegawai kantor pertanahan untuk mengetahui sampai sejauh mana progres pendaftaran sertipikatnya."

(Hasil wawancara tanggal 19 November 2014, jam 08.00)

Hal tersebut dibenarkan oleh Ibu Irhas selaku pegawai Kantor Pertanahan Kota Batu bagian Kasubsi Pendaftaran Hak, yang menyatakan bahwa:

> "Waktu pelayanan untuk pendaftaran sertipikat hak atas tanah yaitu 98 hari kerja, yang terdiri dari 60 hari untuk pengumuman dan 38 hari untuk pemrosesan berkas. Akan tetapi pada kenyataannya pada saat diperiksa, berkas permohonan sering kali belum memenuhi persyaratan dan pegawai menunggu pemohon untuk melengkapi dulu semua persyaratannya. Dan tidak jarang pegawai mengembalikan berkas kepada pemohon karena persyaratan belum lengkap."
>
> (Hasil wawancara tanggal 19 November 2014, jam 13.00 di Kantor Pertanahan Kota Batu)

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa Kantor Pertanahan Kota Batu telah berhasil dalam capaian kinerja dalam waktu pelayanan. Setiap pelaksanaan pelayanan publik harus bisa menyelesaikan tugasnya dalam kurun waktu yang telah ditetapkan, serta pemberi layanan harus memperhatikan kecepatan dalam pelaksanaan pelayanan.

d. Biaya Dalam Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah.

Biaya pelayanan merupakan keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya pelayanan yang telah ditetapkan oleh untit pelayanan. Pada proses pendaftaran sertipikat hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Batu, biaya yang harus dikeluarkan oleh pemohon sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pernahan Nasional. Penerimaan tersebut diantaranya berasal dari:

1. Pelayanan Survei, Pengukuran, dan Pemetaan, meliputi:
   a. Pelayanan Survei, Pengukuran Batas Kawasan atau Batas Wilayah, dan Pemetaan;
   b. Pelayanan Pengukuran dan Pemetaan Bidang Tanah dalam rangka Penetapan Batas, yang meliputi:
      - Pelayanan Pengukuran dan Pemetaan Batas Bidang Tanah;
      - Pelayanan Pengukuran dan Pemetaan Batas Bidang Tanah Secara Massal;
      - Pelayanan Pengembalian Batas; dan
      - Pelayanan Legalisasi Gambar Ukur Surveyor Berlisensi.
   c. Pelayanan Pengukuran dan Pemetaan Batas Ruang Atas Tanah, Ruang Bawah Tanah, atau Ruang Perairan.

   Tarif Pelayanan Pengukuran dan Pemetaan Batas Bidang Tanah yang ada di Kantor Pertanahan Kota Batu, dihitung berdasarkan rumus:

   ($\frac{LT}{500}$ X 100.000 [Pertanian] atau 50.000 [NonPertanian]) + 100.000
2. Pelayanan Pemeriksaan Tanah, meliputi:
   a. Pelayanan Pemeriksaan Tanah oleh Panitia A;
   b. Pelayanan Pemeriksaan Tanah oleh Panitia B;
   c. Pelayanan Pemeriksaan Tanah oleh Tim Peneliti Tanah; dan
   d. Pelayanan Pemeriksaan Tanah oleh Petugas Konstatasi.

   Tarif Pelayanan Pemeriksaan Tanah oleh Panitia A yang ada di Kantor Pertanahan Kota Batu, dihitung berdasarkan rumus:

($\frac{LT}{500}$ X 20.000 [Pertanian] atau 10.000 [Non Pertanian]) + 350.000 + 50.000

Menurut Peraturan Pemerintah No. 13 Tahun 2010 tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pertanahan Nasional, biaya tersebut tidak termasuk biaya transportasi, akomodasi, dan konsumsi. Biaya transportasi, akomodasi, dan konsumsi sebagaimana dibebankan kepada Wajib Bayar.

Selain biaya pengukuran dan pemeriksaan tersebut pemohon harus membayar pajak peralihan yaitu BPHTB untuk penjual dan SSP / PPh untuk penjual tanah, dan dihitung berdasarkan rumus:

1. BPHTB = (harga transaksi – 60.000.000) X 5%
2. SSP / PPh = harga transaksi X 5%

namun untuk biaya pajak peralihan, tidak terdapat campur tangan dengan Kantor Pertanahan. Kantor Pertanahan hanya meminta bukti transaksi pembayaran sebagai persyaratan permohonan pendaftaran sertipikat.

Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bu. Irhas – Pegawai Kantor Pertanahan bagian Kasubsi Pendaftaran Hak,

> "Biaya permohonan hak sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pernahan Nasional, terdiri dari:
>
> 1. - Biaya ukur (pengukuran) : ($\frac{LT}{500}$ X 100.000 [Pertanian] atau 50.000 [Non Pertanian]) + 100.000
> - Biaya transport dan akomodasi di tanggung oleh pemohon.

2. - Biaya Panitia A (untuk memeriksa tanah) : ($\frac{LT}{500}$ X 20.000 [Pertanian] atau 10.000 [Non Pertanian]) + 350.000 + 50.000
   - Biaya transport dan akomodasi di tanggung oleh pemohon.

(Hasil wawancara pada tanggal 16 Juli 2014, jam 13.30, di Kantor Pertanahan Kota Batu)

Pendapat serupa juga didapat dari wawancara dengan Bu. Hainik – Pegawai Kantor Pertanahan bagian Pelayanan Pengecekan Data, diperoleh informasi sebagai berikut:

"Pada saat ada permohonan pendaftaran sertipikat hak atas tanah (tanah yasan), biaya yang biasanya keluarkan antara lain:

1. Pemohon membeli blangko pendaftaran sebesar 15.000
2. Pajak (salah satu persyaratan untuk pendaftaran sertipikat) :
   - Pembeli tanah membayar pajak BPHTB dengan rumus: (Harga transaksi – 60.000.000) X 5%
   - Sedangkan penjual akan dikenakan pajak SSP / PPh dengan rumus:
     Harga transaksi X 5%

   Untuk pajak peralihan Kantor Pertanahan tidak ikut campur menanganinya, jadi Kantor Pertanahan hanya meminta slip pembayaran saja. Yang menangani pajak peralihan yaitu Kantor Dispenda.
3. Pan.A (Pemeriksaan tanah) = ($\frac{LT}{500}$ X 20.000 [Pertanian] atau 10.000 [Non Pertanian]) + 350.000 + 50.000
4. Ukur (Pengukuran) = ($\frac{LT}{500}$ X 100.000 [Pertanian] atau 50.000 [Non Pertanian]) + 100.000

(Hasil wawancara tanggal 10 Juli 2014, jam 14.30, di Kantor Pertanahan Kota Batu)

Untuk mengetahui kejelasan biaya yang dibutuhkan, kesesuaian biaya yang dikeluarkan dengan yang ditetapkan dan kewajaran biaya pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah, maka dilakukan

wawancara dengan Bapak Zainul Arifin – pemohon pendaftaran sertipikat hak atas tanah yang merupakan Warga Jln. Patimura GG IV No. 111 Kel. Temas Batu, beliau menyatakan:

> "Biaya untuk mensertipikatkan tanah cukup transparan. Biaya pendaftaran dari akta ke sertipikat saya hanya membayar 450.000, untuk rinciannya saya lupa. Kalau mengurus sendiri itu lebih murah mas dari pada waktu ketika kita menggunakan jasa calo, yang ada biaya tambahan untuk membayar jasanya. Saya mengeluarkan uang banyak itu saat mengurus akta di kelurahan, waktu itu saya habis 2.000.000. karena harus membayar pajak yaitu luas tanah dikalikan NJOP terus dikalikan 2,5% untuk ahli waris dan 5% untuk pembeli tanah tersebut."
>
> (Hasil wawancara tanggal 13 Juli 2014, jam 20.00, di Rumah Bapak Zainul Arifin Jln. Patimura GG IV No. 111 Kel. Temas Batu)

Informasi serupa juga didapat dari Bu. Tatik - pemohon pendaftaran sertipikat hak atas tanah yang merupakan warga Jln. Darsono Kel Ngaglik Batu,

> "Masalah biaya sudah transparan, saya di beri nota dan perincian biaya secara jelas. Saya mengurus dari sertipikat untuk dipecah menjadi 4 bagian menjadi akta jual beli. Biaya yang harus saya keluarkan untuk ini yaitu hampir 12.000.000, untuk rinciannya saya lupa. Seingat saya beli 4 blangko di kelurahan 360.000 kemudian saya membayar 2.000.000 untuk biaya awal dan ketika selesai kemudian saya melunasi sekitar 9.000.000. Dan habisnya total kira-kira 12.000.000 dan perhitungan melihat dari bukti pembayaran pajak."
>
> (Hasil wawancara tanggal 16 Juni 2014, jam 14.00, di Rumah Bu. Tatik - Jln. Darsono Kel. Ngaglik Batu)

Pendapat tersebut juga dudukung dengan kuesioner kepada 10 pemohon pendaftaran sertipikat hak atas tanah, dan mendapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 6. Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan Biaya yang Dibutuhkan untuk Pelayanan Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Batu

Tanggapan Responden	Nilai	Persentase (%)
Jelas	10	100
Tidak Jelas	0	0

Sumber: Olahan Data Primer, Agustus 2014

Dari tabel 6 diatas menunjukan bahwa semua pemohon atau responden memberikan penilaian pada kategori jelas yakni sebanyak 10 orang atau sebesar 100%.

Tabel 7. Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Biaya yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan dalam Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Batu

Tanggapan Responden	Nilai	Persentase (%)
Sesuai	9	90
Tidak Sesuai	1	10

Sumber: Olahan Data Primer, Agustus 2014

Dari tabel 7 diatas menunjukan bahwa mayoritas pemohon atau responden memberikan penilaian pada kategori sesuai yakni sebanyak 9 orang atau sebesar 90% dan pemohon yang merasa biaya pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Batu tidak sesuai hanya 1 orang atau 10%.

Pemohon yang memberikan penilaian mengenai kesesuaian biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan dalam pelaksanaan

pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Batu pada kategori tidak sesuai, yaitu pemohon berasal dari Kota Malang dan bekerja sebagai karyawan Swasta yang meminta identitasnya disembunyikan, mengungkapkan bahwa:

> "Memang pada saat di loket pembayaran itu sudah sesuai, namun pada saat pengukuran tanah petugas dilapangan meminta lagi biaya untuk rokok atau untuk transport. Dan pada saat pelayanan pegawai memninta biaya-biaya lagi, jika tidak diberi maka pelayanan akan dipersulit."
>
> (Hasil wawancara tanggal 19 November 2014, jam 08.00)

Tabel 8. Tanggapan Responden Mengenai Kewajaran Biaya untuk Pelayanan Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Batu

Tanggapan Responden	Nilai	Persentase (%)
Wajar	9	90
Tidak Wajar	1	10

Sumber: Olahan Data Primer, Agustus 2014

Dari tabel 8 diatas menunjukan bahwa mayoritas pemohon atau responden memberikan penilaian pada kategori wajar yakni sebanyak 9 orang atau sebesar 90% dan pemohon yang merasa biaya pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Batu tidak wajar hanya 1 orang atau 10%.

Pemohon yang memberikan penilaian mengenai kewajaran biaya untuk pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Batu pada kategori tidak wajar, yaitu pemohon berasal dari Kota Malang dan bekerja sebagai karyawan Swasta yang meminta identitasnya disembunyikan, mengungkapkan:

> "Pada saat pelayanan ada tarikan di meja lain, namun itu bukan semua pegawai hanya oknum. Jika tidak diberi maka pelayanan akan dipersulit."
>
> (Hasil wawancara tanggal 19 November 2014, jam 08.00)

Hal tersebut dibenarkan oleh Ibu Irhas selaku pegawai Kantor Pertanahan Kota Batu bagian Kasubsi Pendaftaran Hak, yang menyatakan bahwa:

> "Untuk biaya pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah tercantum dalam Peraturan Pemerintah No. 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pernahan Nasional. Dan biaya yang diberlakukan adalah biaya pengukuran dan pemeriksaan tanah. Namun perlu diketahui menurut peraturan tersebut menyatakan biaya tersebut tidak termasuk biaya transportasi, akomodasi, dan konsumsi. Biaya transportasi, akomodasi, dan konsumsi sebagaimana dibebankan kepada wajib bayar atau pemohon."
>
> (Hasil wawancara tanggal 19 November 2014, jam 13.00 di Kantor Pertanahan Kota Batu)

Dan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa Kantor Pertanahan Kota Batu telah berhasil dalam capaian kinerja dalam biaya untuk pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah. Setiap unit pelayanan harus memberikan kejelasan biaya, kesesuaian biaya yang dikeluarkan dengan yang ditetapkan serta kewajaran biaya agar masyarakat dapat menjangkau untuk mendapatkan pelayanan.

e. Sikap Pegawai dalam Melayani Masyarakat.

Pada proses pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Batu sikap pegawai dalam melayani masyarakat

berdasarkan wawancara beberapa narasumber diperoleh informasi sebagai berikut:

> "Pelayanan pegawainya bagus mas, saya dijelaskan bagaimana caranya, diarahkan untuk saya dating ke siapa selanjutnya, dan dicarikan data yang saya butuhkan. Kemudian waktu terdapat kekurangan berkas saya di beritahu dan diarahkan kemana. Pegawainya sopan dan ramah. Pada petugas kelurahan yang agak mendapat kesulitan, saya harus kenal dengan petugasnya agar mau membukakan buku induk tanah untuk mengurus akta tanah."
>
> (Hasil wawancara dengan Bapak Zainul Arifin - Pemohon pendaftaran sertipikat hak atas tanah, tanggal 13 Juli 2014, jam 20.00, di Rumah Bapak Zainul Arifin - Jln. Patimura GG IV No. 111 Kel. Temas Batu)

Pendapat serupa juga didapat dari wawancara dengan Bu. Tatik - pemohon pendaftaran sertipikat hak atas tanah yang merupakan warga Jln. Darsono Kel Ngaglik Batu, diperoleh informasi sebagai berikut:

> "Ketika saya mengurus sertipikat, saya tanya ke loket informasi pelayanan dahulu sebagai acuan saya apa saja yang harus siapkan. Dan saya rasa pegawai saat saya mengurus sertipikat cepat tanggap, saya dijelaskan secara rinci apa-apa saja yang mesti saya lengkapi. Orangnya ramah, jadi ketika saya nggak ngerti saya diarahkan harus kemana saya selanjutnya."
>
> (Hasil wawancara tanggal 16 Juni 2014, jam 14.00, di Rumah Bu. Tatik - Jln. Darsono Kel. Ngaglik Batu)

Gambar 8. Kondisi Ketika Pegawai dalam Memberikan Pelayanan.

Sumber: Dokumentasi Penelitian (2014)

Gambar 9. Kondisi Ketika Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan.

Sumber: Dokumentasi Penelitian (2014)

Dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai Kantor Pertanahan dalam melayani masyarakat dapat dikatakan baik. Pegawai memberikan penjelasan apabila pemohon kurang mengerti

mengenai syarat-syarat yang harus mereka persiapkan, kalaupun ada yang merasa kurang jelas maka pegawai Kantor Pertanahan dengan sigap memberikan penjelasan dan berusaha menerangkan dengan menjelaskan kepada pemohon mulai dari persyaratan sampai berkas diajukan. Dan juga selalu tanggap untuk menanggapi setiap keluhan yang diungkapkan oleh setiap pemohon dalam mengurus sertipikat hak atas tanah. Hal tersebut juga didukung dengan kuesioner kepada 10 pemohon pendaftaran sertipikat hak atas tanah, dan mendapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 9. Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Pegawai dalam Menyelesaikan Tugas Pelayanan Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Batu

Tanggapan Responden	Nilai	Persentase (%)
Mampu	10	100
Tidak Tepat Waktu	0	0

Sumber: Olahan Data Primer, Agustus 2014

Dari tabel 9 diatas menunjukan bahwa semua pemohon atau responden memberikan penilaian pada kategori mampu yakni sebanyak 10 orang atau sebesar 100%.

Tabel 10. Tanggapan Responden Mengenai Kedisiplinan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Batu

Tanggapan Responden	Nilai	Persentase (%)
Disiplin	9	90
Tidak Disiplin	1	10

Sumber: Olahan Data Primer, Agustus 2014

Dari tabel 10 diatas menunjukan bahwa mayoritas pemohon atau responden memberikan penilaian pada kategori disiplin yakni sebanyak 9

orang atau sebesar 90% dan pemohon yang merasa pemberi pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Batu tidak disiplin hanya 1 orang atau 10%.

Pemohon yang memberikan penilaian mengenai kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Batu pada kategori tidak disiplin, yaitu pemohon berasal dari Kota Malang dan bekerja sebagai karyawan Swasta yang meminta identitasnya disembunyikan, mengungkapkan bahwa:

> "Petugasnya kurang aktif, kalaupun jika pemohon terdapat kekurangan persyaratan seharusnya petugas segera menghubungi pemohon lewat telepon. Tapi pada kenyataannya petugas tidak menghubungi sehingga permohonan menjadi terhenti. Dan ketika mendaftarkan, petugas sudah meneliti tetapi mengapa ketika masuk proses pedaftaran ko masih terdapat kurang persyaratan."
>
> (Hasil wawancara tanggal 19 November 2014, jam 08.00)

Tabel 11. Tanggapan Responden Mengenai Kesopanan dan Keramahan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Batu

Tanggapan Responden	Nilai	Persentase (%)
Sopan	10	100
Tidak Sopan	0	0

Sumber: Olahan Data Primer, Agustus 2014

Dari tabel 11 diatas menunjukan bahwa semua pemohon atau responden memberikan penilaian pada kategori sopan yakni sebanyak 10 orang atau sebesar 100%.

Dan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa Kantor Pertanahan Kota Batu telah berhasil dalam capaian kinerja dalam sikap pegawai yakni sebagai pemberi layanan. Pemberi layanan harus mampu menyelesaikan tugas dan bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta

memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dalam pelaksanaan pelayanan.

Keberhasilan kinerja juga dapat dilihat dari kenaikan produktifitas yaitu dilihat dari jumlah berapa banyak sertipikat hak atas tanah kepada masyarakat guna menjamin kepastian hokum dalam tiap tahunnya. Namun ketika peneliti menanyakan data mengenai jumlah sertipikat yang dikeluarkan dalam lima tahun terakhir dan data mengenai target- target Kantor Pertanahan tidak memiliki rekapan data. Hal ini sesuai wawancara dengan Bu. Irhas – Pegawai Kantor Pertanahan bagian Kasubsi Pendaftaran Hak, beliau menyatakan:

> "Kegiatan di Kantor Pertanahan itu ada dua yaitu kegiatan proyek dan kegiatan rutin untuk kegiatan proyek misalnya PRONA di sini ada target misalnya untuk tahun 2014 yaitu sebanyak 750 bidang, namun untuk kegiatan rutin di sini berdasarkan pemohon yang datang ke Kantor Pertanahan dan kami tidak menarget permohonan."
>
> (Hasil wawancara pada tanggal 17 November 2014, jam 13.30 di Kantor Pertanahan Kota Batu)

Dari hal tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja Kantor Pertanahan Kota Batu dalam hal perencanaan dikatakan belum baik. Karena Kantor Pertanahan Kota Batu tidak memiliki perencanaan yaitu tidak adanya target sehingga institusi tersebut tidak dapat melakukan evaluasi.

Dalam menangani permasalahan pertanahan di Kota Batu yaitu banyaknya tanah yang belum bersertipikat Kantor Pertanahan berupaya untuk menangani permasalah tersebut diantaranya dengan adanya program

PRONA (Proyek Operasi Nasional Pertanahan) dan LARASITA (Layanan Rakyat untuk Sertipikat Tanah).

Kegiatan PRONA pada prinsipnya merupakan kegiatan pendaftaran tanah pertama kali. PRONA dilaksanakan secara terpadu dan ditujukan bagi segenap lapisan masyarakat terutama bagi golongan ekonomi lemah dan menyelesaiakan secara tuntas terhadap sengketa-sengketa tanah yang bersifat strategis.

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bpk. Dalsih - Pegawai Kantor Pertanahan Kota Batu bagian Kasi Pengaturan dan Penataan Pertanahan menyebutkan:

> "Pada tahun 2014 Kantor Pertanahan Kota Batu mendapatkan jatah untuk PRONA yaitu sebanyak 750 peserta. Dan kami membagi pada 2 kecamatan yaitu Kecamatan Batu dan Kecamatan Bumiaji. Kecamatan Batu diantaranya Desa Oro-oro Ombo sebanyak 100 peserta, Desa Pesanggrahan sebanyak 150 peserta dan Desa Sumberejo sebanyak 50 peserta. Untuk Kecamatan Bumiaji diantaranya Desa Gunungsari sebanyak 100 peserta, Desa Pandanrejo sebanyak 150 peserta, Desa Punten sebanyak 100 peserta, dan Desa Tulungrejo sebanyak 100 peserta."
>
> (Hasil wawancara pada tanggal 17 November 2014, jam 13.15 di Kantor Pertanahan Kota Batu)

LARASITA merupakan layanan pertanahan bergerak (mobile land service) yang bersifat pro aktif atau "jemput bola" ke tengah-tengah masyarakat.

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bu. Yayuk - Pegawai Kantor Pertanahan Kota Batu bagian Staff Pengaturan dan Penataan Pertanahan menyebutkan:

> "Kegiatan LARASITA dilakukan selama 3 hari dalam seminggu, program LARASITA dilakukan pada daerah yang tidak terjangkau. Untuk daerah yang dekat dengan Kantor Pertanahan misalnya Kelurahan Songgokerto, Kelurahan Nggaglik, dan Kelurahan Sisir tidak kami layani. Namun pada saat ini program LARASITA masih belum sepenuhnya efektif, hal ini dikarenakan dibutuhkan koneksi internet untuk memproses data, dan pada saat proses pelayanan terkadang koneksi internetnya buruk sehingga memperlambat proses layanan."
>
> (Hasil wawancara pada tanggal 17 November 2014, jam 13.15 di Kantor Pertanahan Kota Batu)

2. Kendala – Kendala yang Dihadapi Kantor Pertanahan Kota Batu dalam Pelaksanaan Pelayanan Bidang Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah.

Masih banyak kendala yang dihadapi Kantor Pertanahan dalam melaksanakan tugasnya. Kendala-kendala ini jika dibiarkan akan menjadi penghambat Kantor Pertanahan dalam melaksanakan kerjanya dalam melaksanakan pendaftaran sertipikan hak atas tanah.

Pada proses pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Batu biasanya terdapat beberapa kendala dan hambatan, berdasarkan wawancara beberapa narasumber diperoleh informasi sebagai berikut:

> "Di Kantor Pertanahan Kota batu untuk melakukan pendaftaran sertipikat hak atas tanah (tanah yasan) kendala yang dihadapi diantaranya:
>
> a. Kurangnya kelengkapan atau persyaratan berkas oleh pemohon.
> b. Pada saat pengukuran pemilik yang berbatasan dengan bidang tanah tersebut harus menandatangani berkas, namun biasanya sulit untuk ditemui. Misalnya sawah, pemilik yang berbatasan utara,

selatan, barat, timur sawah tersebut terkadang pemohon tidak tahu pemilik dan alamat rumahnya. Hal tersebut juga akan menghambat pemrosesan berkas.

c. Medan bidang tanah yang diukur. Terkadang terkendala dengan musim hujan, kemudian rata-rata tanah di Kota Batu ini lereng-lereng. Jadi yang semula dijadwalkan sehari bisa menjadi lebih dari 1 hari.
d. Pajak, belum seluruhnya masyarakat atau pemohon sadar pajak. Biasanya tidak semua pemohon pada saat transaksi jual-beli melengkapi pajak peralihan. Namun aturan yang berlaku harus ada bukti pembayaran pajak BPHTB dan SSP/ PPh. Dan masyarakat biasanya kalau disurum membayar masih harus menunggu uang.
e. Keterbatasan personil / staff yang ada di Kantor Pertanahan Kota Batu. Volume pekerjaan dengan staffnya kurang. Bukan kemampuannya tetapi personilnya yang kurang. Jadi walaupun orangnya pinter tetapi tenaganya kurang sedangkan gawean banyak akan menghambat proses pelayanan."

(Hasil wawancara dengan Bu. Irhas – Pegawai Kantor Pertanahan bagian Kasubsi Pendaftaran Hak, tanggal 16 Juli 2014, jam 13.30, di Kantor Pertanahan Kota Batu)

Pendapat serupa juga didapat dari wawancara dengan Bu. Hainik – Pegawai Kantor Pertanahan bagian Pelayanan Pengecekan Data, diperoleh informasi sebagai berikut:

"Pada saat pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah (tanah yasan), terdapat beberapa kendala antara lain:

a. Kesadaran masyarakat kurang, biasanya masyarakat istilahnya "nggampangno" untuk melengkapi berkas, sehingga proses pendaftaran menjadi lebih lama.
b. Berkas yang diajukan pemohon tidak lengkap.
c. Pengukuran : petugas hanya 5 orang sedangkan tanah yang harus diukur itu banyak.
d. Komputerisasi, dulu terdapat masalah, namun sekarang sudah diperbaiki kembali.

(Hasil wawancara tanggal 10 Juli 2014, jam 14.30, di Kantor Pertanahan Kota Batu)

C. Analisis Data

Salah satu fungsi dari pemerintahan yaitu melaksanakan pelayanan publik. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Monir dalam Pasolong (2011:128) menyatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara.

Pelayanan publik menurut Hardiansyah (2011:12) adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mengelompokan jenis pelayanan ke dalam 3 jenis pelayanan, yaitu kelompok pelayanan administratif, kelompok pelayanan barang, dan kelompok pelayanan jasa.

1. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertipikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokument-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (STNK),

Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertipikat Kepemilikan/ Pengusaan Tanah dan sebagainya.

2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat salah satunya pelayanan pendaftaran tanah melalui Kantor Pertanahan. Pelayanan pada Kantor Pertanahan termasuk kelompok pelayanan adminstratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, seperti sertipikat hak atas tanah. Kantor Pertanahan Kota Batu merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan di Kantor Pertanahan Kota Batu peneliti menggunakan pendekatan kinerja.

1. Kinerja Kantor Pertanahan Kota Batu dalam Pelayanan Bidang Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah.

Mahsun (2013:25) mendefinisikan kinerja (*Performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan / program / kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* organisasi. Istilah kinerja sering digunakan

untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok tersebut. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya.

Selanjutnya Moeheriono (2010:61) mengidentifikasikan beberapa aspek yang mendasar dan paling pokok dari pengukuran kinerja, yaitu:

a. Menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi, dengan menetapkan secara umum apa yang diinginkan oleh organisasi sesuai dengan tujuan, visi dan misinya.
b. Merumuskan indikator kinerja dan ukuran kinerja, yang mengacu pada penilaian kinerja secara langsung, sedangkan indikator kinerja mengacu pada pengukuran kinerja secara langsung yang berbentuk keberhasilan utama (*critical success factors*) dan indikator kinerja kunci (*key performance indicator*).
c. Mengukur tingkat capaian tujuan dan sasaran organisasi, menganalisis hasil pengukuran kinerja yang dapat diimplementasikan dengan membandingkan tingkat capaian tujuan dan sasaran organisasi.
d. Mengevaluasi kinerja dengan menilai kemajuan organisasi dan pengambilan keputusan yang berkualitas, memberikan gambaran atau hasil kepada organisasi seberapa besar tingkat keberhasilan tersebut dan mengevaluasi langkah apa yang diambil organisasi selanjutnya.

Kantor Pertanahan Kota Batu mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral. Dari tugas pokok tersebut ditetapkan visi dan misi Kantor Pertanahan Kota Batu untuk mencapai tujuan tersebut. Didalam mencapai tujuan tersebut dibutuhkan kinerja yang baik dalam melaksanakan tugas. Untuk itu telah ditetapkan standar pelayanan untuk mencapai tujuan, standar pelayanan tersebut diantaranya:

a. Mekanisme Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah.

Dalam semua pelayanan publik tentunya mekanisme atau prosedur pelayanan wajib ada dalam sebuah instansi pemerintah. Masyarakat tentunya melakukan sesuatu apapun yang berhubungan dengan pemerintah harus mengetahui mekanisme atau prosedur yang terkait dengan kepentingan mereka.

Mekanisme atau prosedur pelayanan menurut KEPMEN PAN No. 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Penjelasan KEPMEN PAN No. 26 tahun 2004 mengenai prosedur pelayanan tersebut menunjukkan adanya langkah-langkah atau cara-cara sebagai pedoman yang harus dilaksanakan pada setiap tahapan dalam serangkaian proses penyelesaian pelayanan publik.

Mekanisme atau prosedur pelayanan menurut Nisjar, (1997) yang dikutip oleh Sedarmayanti (2010:244) menyatakan bahwa prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan dan berbelit-belit. Hal ini juga didukung oleh KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umun Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Mekanisme atau prosedur pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Batu sesuai Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Prosedur atau mekanisme menurut Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia merupakan tahapan proses pelayanan untuk masing-masing jenis kegiatan sebagaimana bagan alir. Tahapan tersebut dimulai dari penerimaan dan pemeriksaan dokumen permohonan, tahap kedua penerimaan pembayaran biaya pengukuran, pemeriksaan tanah dan pendaftaran hak, tahap selanjutnya yaitu proses layanan dimulai dari pengukurah dan pemeriksaan tanah (pemohon harus hadir) proses selanjutnya pengumuman dan proses terakhit pembukuan

hak dan pengambilan sertipikat, tahapan yang terakhir yaitu penyerahan sertipikat.

Berdasarkan hal tersebut bisa diketahui bahwa Kantor Pertanahan Kota Batu sudah menerapkan prinsip kesederhanaan yang tercantum dalam KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umun Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Hal ini juga didukung dengan hasil wawancara dan kuesioner kepeda responden yang menunjukan bahwa semua pemohon atau responden memberikan penilaian pada kategori mudah yakni sebanyak 10 orang atau sebesar 100%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja Kantor Pertanahan Kota Batu dalam kemudahan prosedur atau mekanisme pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah sudah baik.

Agar suatu prosedur dan proses dapat berjalan dangan baik, maka harus ada singkronisasi antara pihak Kantor Pertanahan dan juga masyarakat sebagai pemohon. Dimana Kantor Pertanahan berkewajiban memberikan kemudahan mekanisme atau prosedur kepada pemohon / masyarakat dan disisi lain pemohon / masyarakat juga berkewajiban mentaati dan melengkapi mekanisme dan prosedur tersebut. Seorang pemohon / masyarakat haruslah menjalankan prosedur yang ada dengan benar dan mempersiapkan persyaratan dengan lengkap dengan tujuan agar

pelayanan bisa berjalan dengan cepat, efektif, efisien dan memuaskan masyarakat.

b. Persyaratan Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah.

Dalam pendaftaran sertipikat hak atas tanah diperlukan syarat-syarat yang sesuai dengan dasar hokum agar dalam proses pembuatannya tidak terjadi kesalahan yang pada akhirnya membuat masalah bagi pemiliknya.

Syarat administrasi merupakan syarat mutlak dalam pengurusan pendaftaran sertipikat hak atas tanah yang harus dipatuhi dan dipenuhi oleh setiap pemohon / masyarakat sesuai dengan asas hak dan kewajiban. Dimana antara petugas dan pemohon dapat menjalankan kewajiban dan mendapat haknya. Kewajiban dari petugas adalah memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dengan cepat dan tepat sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan sedangkan hak dari petugas adalah mendapat kelengkapan persyaratan dari pemohon, dan dapat memberikan penolakan proses bagi pemohon apabila pemohon belum melengkapi persyaratannya. Sementara kewajiban dari pemohon adalah memenuhi dan mematuhi persyaratan yang dikeluarkan oleh Kantor Pertanahan dan hak dari pemohon / masyarakat adalah pelayanan yang berkualitas dengan memuaskan dengan cepat dan tepat pada waktunya.

Oleh karena itu pemohon diharuskan melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan, hal ini dimaksudkan agar proses penerbitan sertipikat

dapat dilaksanakan dengan cepat dan tepat sehingga permohonan dapat terpuaskan atas pelayanan yang diberikan. Persyaratan yang telah ditetapkan harus diterapkan pada setiap pemohon tanpa dibeda-bedakan sesuai dengan asas kesamaan hak dalam pelayanan publik.

Didalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa salah satu prinsip pelayanan yaitu kejelasan persyaratan teknis dan administrative pelayanan public. Menurut Nisjar, (1997) yang dikutip oleh Sedarmayanti (2010:244) menyatakan salah satu karakteristik yang harus dimiliki oleh organisasi pemberi layanan yaitu pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan.

Persyaratan pelayanan yang diberlakukan di Kantor Pertanahan Kota Batu sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Persyaratan menurut Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia pasal 4 adalah persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon agar permohonannya dapat diproses lebih lanjut. Persyaratan dimaksud adalah berupa dokumen pertanahan dan dokumen yang berkaitan dengan pertanahan. Persyaratan tersebut diantaranya formulir permohonan, surat kuasa apabila dikuasakan, foto copy identitas (KTP, KK), bukti

kepemilikan tanah foto copy SPPT tahun berjalan, dan melampitkan bukti BPTHB dan SSP/PPh. Apabila persyaratan tidak lengkap maka Kantor Pertanahan, Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional menolak berkas permohonan.

Berdasarkan hal tersebut bisa diketahui bahwa Kantor Pertanahan Kota Batu sudah memberikan kejelasan persyaratan sesuai dengan KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umun Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa salah satu prinsip pelayanan yaitu kejelasan persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

Hal ini juga didukung dengan hasil wawancara dan kuesioner kepeda responden yang menunjukan bahwa semua pemohon atau responden memberikan penilaian pada kategori mudah yakni sebanyak 10 orang atau sebesar 100%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja Kantor Pertanahan Kota Batu dalam kejelasan persyaratan pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah sudah baik.

c. Waktu Penyelesaian Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah.

Efisiensi waktu dalam pelayanan publik merupakan faktor yang harus diperhatikan oleh pemerintah dalam melaksanakan pelayanan. Dengan semakin cepatnya waktu penyelesaian sertipikat hak atas tanah maka hal tersebut dapat dijadikan salah satu indikator pemberian pelayanan tersebut berjalan dengan baik. Dan sekaligus dengan adanya

waktu pelayanan yang cepat dan tepat ini maka secara tidak langsung dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap instansi tersebut.

Menurut Nisjar, (1997) yang dikutip oleh Sedarmayanti (2010:244) menyatakan salah satu karakteristik yang harus dimiliki oleh organisasi pemberi layanan yaitu pelayanan layanan memperhatikan kecepatan dan ketetapan waktu yang ditentukan. Menurut Palmer (1995) dalam Mahsun (2013:78) salah satunya indicator kinerja pemerintahan yaitu target waktu, misalnya waktu rata-rata yang digunakan untuk menyelesaikan satu unit pekerjaan. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa salah satu prinsip pelayanan yaitu kepastian waktu pelaksanaan jadi pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Waktu sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia adalah jangka waktu penyelesaian pelayanan pertanahan terhitung sejak penerimaan berkas lengkap dan telah lunas pembayaran biaya yang ditetapkan. Jangka waktu adalah jangka waktu paling lama untuk penyelesaian masing-masing jenis pelayanan pertanahan yang dihitung berdasar hari kerja. Untuk pelaksanaan pelayanan lebih dari satu jenis pelayanan, jangka waktu adalah penjumlahan secara kumulatif waktu yang diperlukan untuk masing-masing jenis pelayanan. Jangka waktu tidak berlaku bagi permohonan pelayanan pertanahan yang di dalam

prosesnya diketahui terdapat sengketa, konflik, perkara, atau masalah hukum lainnya dan berkasnya dapat dikembalikan kepada pemohon.

Dalam proses pendaftaran sertipikat hak atas tanah, waktu yang dibutuhkan sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, adalah 98 (sembilan puluh delapan) hari kerja terhitung sejak persyaratan terpenuhi. 98 hari terdiri dari 60 hari untuk pengumuman dan 38 hari untuk pemrosesean berkas.

Dalam penetapan waktu penyelesaian didasarkan pada asas kondisional, yaitu batas waktu yang disesuaikan dengan kemampuan petugas untuk memproses dengan cepat dan tepat. Waktu telah diberlakukan untuk semua pemohon tanpa dibeda-bedakan. Untuk dapat menyelesaikan permohonan oleh masyarakat sesuai dengan waktu yang diberlakukan, maka dibutuhkan kerja sama dari masyarakat untuk melengkapi persyaratan yang dibutuhkan dalam pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah.

Dan penetapan jangka waktu penyelesaian pendaftaran sertipikat hak atas tanah ini dimaksudkan sebagai salah satu langkah yang ditempuh oleh Kantor Pertanahan untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang menginginkan kecepatan pelayanan. Walaupun masih ada keluhan-keluhan dari pemohon yang masih mengalami keterlambatan atau kekurangan kelengkapan berkas persyaratan pendaftaran dan hal tersebut merupakan

hal yang wajar. Asalkan kembali lagi pada kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon pendaftaran sertipikat hal atas tanah, pasti sertipikat terbit lebih cepat dan lancar. Karena Kantor Pertanahan memiliki prosedur dan persyaratan yang baku dan tetap dalam menjalankan proses pendaftaran sertipikat hak atas tanah. Dan diharapkan proses penerbitan sertipikat sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan hal tersebut bisa diketahui bahwa Kantor Pertanahan Kota Batu sudah melaksanakan pelayanan publik dan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan, serta Kantor Pertanahan Kota Batu sebagai pemberi layanan memperhatikan kecepatan pelayanan sesuai dengan KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umun Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa salah satu prinsip pelayanan yaitu kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Hal ini juga didukung dengan hasil wawancara dan kuesioner kepeda responden tentang ketepatan waktu yang menunjukan bahwa mayoritas pemohon atau responden memberikan penilaian pada kategori tepat waktu yakni sebanyak 9 orang atau sebesar 90% dan pemohon yang merasa pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Batu tidak tepat waktu hanya 1 orang atau 10%. Dan kuesioner kepada responden tentang kecepatan pelayanan yang menunjukan bahwa mayoritas pemohon atau responden memberikan penilaian pada kategori cepat yakni sebanyak 8

orang atau sebesar 80% dan pemohon yang merasa waktu pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Batu tidak cepat hanya 2 orang atau 20%.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja Kantor Pertanahan Kota Batu dalam ketepatan waktu dan kecepatan pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah sudah baik.

d. Biaya Dalam Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah.

Dalam proses pendaftaran sertipikat hak atas tanah, biaya merupakan factor yang sangat diperhatikan oleh pemohon. Dalam kenyataannya banyak masyarakat yang tidak mengetahui secara pasti berapa biaya untuk pengurusan pendaftaran sertipikat hak atas tanah. Oleh karena itu membuat masyarakat enggan untuk membuat permohonan pendaftaran sertipikat hak atas tanah.

Menurut Nisjar, (1997) yang dikutip oleh Sedarmayanti (2010:244) menyatakan salah satu karakteristik yang harus dimiliki oleh organisasi pemberi layanan yaitu kejelasan dan kepastian bagi pelanggan. Menurut Palmer (1995) dalam Mahsun (2013:78) salah satunya indikator kinerja pemerintahan yaitu biaya, misalnya biaya total, biaya unit. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa salah satu prinsip pelayanan yaitu kejelasan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.

Biaya sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia adalah biaya pelayanan yang diwajibkan kepada pemohon sesuai dengan peraturan perundang-undangan tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.

Kantor Pertanahan Kota Batu dalam memberikan kepastian biaya berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pertanahan Nasional. Dan untuk pendaftaran sertipikat hak atas tanah, penerimaan tersebut berasal dari Tarif Pelayanan Pengukuran dan Pemetaan Batas, dihitung berdasarkan rumus: ($\frac{LT}{500}$ X 100.000 [Pertanian] atau 50.000 [NonPertanian]) + 100.000 dan Tarif Pelayanan Pemeriksaan Tanah oleh Panitia A, dihitung berdasarkan rumus: ($\frac{LT}{500}$ X 20.000 [Pertanian] atau 10.000 [Non Pertanian]) + 350.000 + 50.000. Biaya tersebut tidak termasuk biaya transportasi, akomodasi, dan konsumsi. Biaya transportasi, akomodasi, dan konsumsi sebagaimana dibebankan kepada Wajib Bayar.

Selain biaya pengukuran dan pemeriksaan tersebut pemohon harus membayar pajak peralihan yaitu BPHTB untuk penjual dan SSP / PPh untuk penjual tanah, namun untuk biaya pajak peralihan, tidak terdapat campur tangan dengan Kantor Pertanahan. Kantor Pertanahan hanya

meminta bukti transaksi pembayaran sebagai persyaratan permohonan pendaftaran sertipikat. Biaya pajak peralihan ini yang kebanyakan membuat pemohon merasa keberatan untuk melakukan pendaftaran sertipikat. terkadang pihak Kantor Pertanahan harus menunda permohonan karena pemohon harus melunasi dulu pajak peralihannya.

Berdasarkan hal tersebut bisa diketahui bahwa Kantor Pertanahan Kota Batu dapat memberikan kejelasan biaya yang dibutuhkan dalam pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah sesuai dengan KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umun Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa salah satu prinsip pelayanan yaitu kejelasan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.

Hal ini juga didukung dengan hasil wawancara dan kuesioner kepeda responden tentang kejelasan biaya yang menunjukan bahwa semua pemohon atau responden memberikan penilaian pada kategori jelas yakni sebanyak 10 orang atau sebesar 100%. Dan kuesioner kepada responden tentang kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan oleh pemohon dengan yang di tetapkan yang menunjukan bahwa mayoritas pemohon atau responden memberikan penilaian pada kategori sesuai yakni sebanyak 9 orang atau sebesar 90% dan pemohon yang merasa biaya pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Batu tidak sesuai hanya 1 orang atau 10%. Dan kuesioner kepada responden tentang kewajaran biaya menunjukan bahwa mayoritas pemohon atau responden memberikan penilaian pada kategori

wajar yakni sebanyak 9 orang atau sebesar 90% dan pemohon yang merasa biaya pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Batu tidak wajar hanya 1 orang atau 10%.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja Kantor Pertanahan Kota Batu dalam kejelasan biaya, kesesuaian biaya dan kewajaran biaya pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah sudah baik.

e. Sikap Pegawai Dalam Melayani Masyarakat.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan pemerintah sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat yang tetap berpedoman pada aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan akan dianggap berkualitas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kenyataan masyarakat. Setiap warga negara mempunyai hak untuk memonitor dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima, adalah sangat sulit menilai kualitas suatu layanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima layanan.

Menurut Nisjar, (1997) yang dikutip oleh Sedarmayanti (2010:244) menyatakan dalam melayani pelanggan diperlukan motto: "*customer is king and customer is always right*" yang artinya pelanggan adalah raja dan pelanggan selalu benar. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa salah satu prinsip pelayanan yaitu pemberi pelayanan harus

bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas).

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, usaha dari Kantor Pertanahan ini mendapat tanggapan positif dari masyarakat yang mengajukan permohonan pendaftaran sertipikat hak atas tanah. Mereka merasa terbantu dengan kesigapan pegawai dalam memberikan penjelasan apabila pemohon kurang mengerti mengenai syarat-syarat yang harus mereka persiapkan, kalaupun ada yang merasa kurang jelas maka pegawai Kantor Pertanahan dengan sigap memberikan penjelasan dan berusaha menerangkan dengan menjelaskan kepada pemohon mulai dari persyaratan sampai berkas diajukan. Dan juga selalu tanggap untuk menanggapi setiap keluhan yang diungkapkan oleh setiap pemohon dalam mengurus sertipikat hak atas tanah.

Kemampuan, keramahan, sopan dan santun pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus dimiliki setiap pegawai. Dan berdasarkan wawancara dengan narasumber bahwa pelayanan yang diberikan Kantor Pertanahan dalam memberikan pelayanan pendaftaran sertipikat sudah lebih dari kata baik, hal ini dapat dibuktikan dengan pendapat pemohon yang puas akan pelayanan yang ada.

Selain kemampuan teknis para pegawai dalam melayani pemohon, kemampuan non-teknis seperti halnya keramahan, sopan, santun, menarik, komunikatif, rapi dan jujur juga berpengaruh besar terhadap terciptanya kepercayaan dari masyarakat khususnya para pemohon pendaftaran

sertipikat hak atas tanah. Kesopanan dan keramahan pegawai dalam melayani pemohon merupakan salah satu aspek yang sangat berperan penting dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Hal ini juga didukung dengan hasil wawancara dan kuesioner kepeda responden tentang kemampuan petugas menunjukan bahwa semua pemohon atau responden memberikan penilaian pada kategori mampu yakni sebanyak 10 orang atau sebesar 100%. Dan kuesioner responden tentang kedisiplinan petugas menunjukan bahwa mayoritas pemohon atau responden memberikan penilaian pada kategori disiplin yakni sebanyak 9 orang atau sebesar 90% dan pemohon yang merasa pemberi pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Batu tidak disiplin hanya 1 orang atau 10%. Dan kuesioner responden tentang kesopanan dan keramahan responden menunjukan bahwa semua pemohon atau responden memberikan penilaian pada kategori sopan yakni sebanyak 10 orang atau sebesar 100%.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai Kantor Pertanahan Kota Batu dalam kemampuan petugas, kedisiplinan petugas dan kesopanan petugas dalam pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah sudah baik.

Keberhasilan kinerja juga dapat dilihat dari kenaikan produktifitas yaitu dilihat dari jumlah berapa banyak pelayanan untuk memberikan sertipikat hak atas tanah. Menurut Moeheriono (2010:61) salah satu aspek pokok pengukuran kinerja adalah mengukur tingkat capaian tujuan dan sasaran organisasi, menganalisis hasil pengukuran kinerja yang dapat

diimplementasikan dengan membandingkan tingkat capaian tujuan dan sasaran organisasi. Dan dapat dikatakan bahwa kinerja Kantor Pertanahan Kota Batu dalam hal capaian tujuan yaitu berupa perencanaan dikatakan belum baik. Karena Kantor Pertanahan Kota Batu tidak memiliki perencanaan yaitu tidak adanya target sehingga institusi tersebut tidak dapat melakukan evaluasi.

Dalam menangani permasalahan pertanahan di Kota Batu yaitu banyaknya tanah yang belum bersertipikat Kantor Pertanahan berupaya untuk menangani permasalah tersebut diantaranya dengan adanya program PRONA (Proyek Operasi Nasional Pertanahan) dan LARASITA (Layanan Rakyat untuk Sertipikat Tanah).

Menurut data yang diperoleh peneliti berupa brosur, kegiatan PRONA pada prinsipnya merupakan kegiatan pendaftaran tanah pertama kali. PRONA dilaksanakan secara terpadu dan ditujukan bagi segenap lapisan masyarakat terutama bagi golongan ekonomi lemah dan menyelesaiakan secara tuntas terhadap sengketa-sengketa tanah yang bersifat strategis. Tujuan PRONA adalah memberikan pelayanan pendaftaran pertama kali dengan proses sederhana, mudah, cepat dan murah dalam rangka percepatan pendaftaran tanah diseluruh Indonesia dengan mengutamakan desa miskin/tertinggal, daerah pertanian subur atau berkembang, daerah penyangga kota, pinggiran kota atau daerah miskin kota, daerah pengembangan ekonomi rakyat. PRONA merupakan salah

satu wujud upaya pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kriteria obyek PRONA antara lain:

- Tanah sudah dikuasai secara fisik.
- Mempunyai alas hak (bukti kepemilikan).
- Bukan tanah warisan yang belum dibagi.
- Tanah tidak dalam keadaan sengketa.
- Lokasi tanah berada dalam wilayah kabupaten lokasi peserta program yang dibuktikan dengan KTP.
- Memenuhi ketentuan tentang luas tanah maksimal obyek PRONA.

Luas dan jumlah bidang PRONA yaitu:

- Permohonan tanah negara:
  - ✓ Tanah non pertanian dengan luas sampai dengan 2.000 m2 (dua ribu meter persegi), kecuali obyek PRONA yang berlokasi wilayah Kab/Kota Kantor Pertanahan tipe A sampai dengan luas 500 m2 (lima ratus meter persegi), dan
  - ✓ Tanah pertanian dengan luas sampai 2 ha (dua hektar).
- Penegasan konversi/pengakuan hak:
  - ✓ Tanah non pertanian dengan luas sampai dengan 5.000 m2 (lima ribu meter persegi), kecuali obyek PRONA yang berlokasi wilayah Kab/Kota Kantor Pertanahan tipe A sampai dengan luas 1.000 m2 (seribu meter persegi), dan
  - ✓ Tanah pertanian dengan luas sampai 5 ha (lima hektar).

- Jumlah bidang tanah:

  Bidang tanah yang dapat didaftarkan atas nama seseorang atau 1 (satu) peserta dalam kegiatan PRONA paling banyak 2 (dua) bidang tanah.

Biaya untuk pelaksanaan kegiatan PRONA bersumber dari rupiah murni pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), yang dialokasikan ke DIPA BPN RI. Anggaran dimaksud meliputi biaya untuk:

- Penyuluhan.
- Pengumpulan data (alat bukti/alas hak).
- Pengukuran bidang tanah.
- Pemeriksaan tanah.
- Perbitan SK hak/penegasan data fisik dan yuridis.
- Penerbitan sertipikat.
- Supervise dan pelaporan.

Sedangkan biaya materai, pembuatan dan pemasangan patok tanda batas, Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dan Pajak Penghasilan dari Pengalihan Hak Atas Tanah dan Bangunan (PPh) bagi yang terkena ketentuan perpajakan menjadi beben kewajiban peserta PRONA.

Menurut data yang diperoleh peneliti melalui situs resmi BPN www.bpn.go.id/program-priorotas/LARASITA yang diakses pada tanggal 17 November 2014 menyatakan LARASITA merupakan layanan pertanahan bergerak (*mobile land service*) yang bersifat pro aktif atau

"jemput bola" ke tengah-tengah masyarakat. Sebagai sebuah kebijakan inovatif, kelahiran LARASITA dilandasi keinginan pemenuhan rasa keadilan yang diperlukan, diharapkan dan dipikirkan oleh masyarakat, serta adanya kesadaran bahwa tugas-tugas berat itu tidak akan bisa diselesaikan hanya dari balik meja kantor tanpa membuka diri terhadap interaksi masyarakat yang kesejahteraannya menjadi tujuan utama pengelolaan pertanahan.

Pada dasarnya, LARASITA menjalankan tugas dan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku pada Kantor Pertanahan. Meskipun begitu, pengamatan pada Kantor Pertanahan yang dijadikan kantor percontohan menunjukkan bahwa antusiasme masyarakat terhadap layanan-layanan pertanahan melalui LARASITA secara signifikan mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tingkat antusiasme masyarakat terhadap layanan pertanahan melalui Kantor Pertanahan.

Pelaksanaan Larasita telah memberikan manfaat baik bagi masyarakat maupun internal BPN RI. Bagi masyarakat, pelaksanaan Larasita yang telah berjalan mewujudkan kemudahan akses untuk memperoleh informasi, pengurusan sertipikat, penyelesaian masalah/sengketa pertanahan karena Kantor Pertanahan Bergerak berada di dekat mereka. Biaya akses ke Kantor Pertanahan semakin kecil bahkan tidak diperlukan. Pengurusan sertipikasi tanah menjadi lebih murah karena tidak perlu membayar jasa calo/perantara. Pengurusan sertipikasi tanah

menjadi lebih mudah karena tidak perlu beberapa kali datang ke Kantor Pertanahan. Bagi BPN RI, hal ini berdampak positif karena terjadi transformasi budaya pelayanan dan budaya kerja dari manual ke komputerisasi, adanya peningkatan kualitas SDM dan infrastruktur di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi, adanya peningkatan transparansi pelayanan dan terbangunnya database pertanahan.

Kegiatan program PRONA dan LARASITA seharusnya dikelola dengan lebih baik lagi, karena dengan kegiatan tersebut juga memberikan dampak cukup signifikan terhadap permasalahan Kantor Pertanahan Kota Batu yaitu banyak tanah yang belum bersertipikat.

2. Kendala - Kendala yang Dihadapi Kantor Pertanahan Kota Batu dalam Pelaksanaan Pelayanan Bidang Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah.

Dalam pelaksanaan pendaftaran sertipikat hak atas tanah terdapat hambatan atau kendala yang mempengaruhi kinerja pelayanan Kantor Pertanahan. Adapun hambatan atau kendalanya yang mempengaruhi yaitu:

a. Kesadaran masyarakat kurang

Kesadaran masyarakat akan pentingnya sertipikat hak akta tanah yang memberikan kekuatan dan kepastian hokum ini masih kurang, hal ini disebabkan karena kurangnya pemahaman masyarakat tentang masalah pertanahan dan sertipikat hak atas tanah serta masih adanya anggapan bahwa proses pembuatan sertipikat hak atas tanah memerlukan waktu yang

lama dan biaya yang tinggi. Maka dari itu perlu adanya peningkatan penyuluhan pertanahan dan pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dibidang pembuatan sertipikat hak atas tanah, sehingga pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan dalam pembuatan sertipikat hak atas tanah dapat mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan.

Dengan adanya hasil dari pelaksanaan pendaftaran sertipikat hak atas tanah adalah diperolehya bukti yang kuat berupa sertipikat. Masyarakat yang telah mempunyai sertipikat sebagai alat bukti akan mendapat kekuatan hokum terhadap tanah yang dimilikinya. Maka dari itu dibutuhkan kesadaran masyarakat untuk mendaftarkan atas tanah yang dihakinya tersebut.

b. Kurangnya persyaratan

Dalam proses pendaftaran hak atas tanah persyaratan memang dibutuhkan dan detail. Oleh karena itu banyak pemohon yang harus meluangkan banyak waktu untuk memenuhi syarat tersebut. Jika persyaratan permohonan tidak dapat dilengkapai maka pegawai dapat menolak permohonan, hingga pemohon dapat melengkapi persyaratan permohonannya.

c. Pengukuran

Pada saat pengukuran pemilik yang berbatasan dengan bidang tanah tersebut harus menandatangani berkas, namun biasanya sulit untuk ditemui. Misalnya sawah, pemilik yang berbatasan utara, selatan, barat,

timur sawah tersebut terkadang pemohon tidak tahu pemilik dan alamat rumahnya. Hal tersebut juga akan menghambat pemrosesan berkas.

d. Medan bidang tanah yang diukur.

Terkadang terkendala dengan musim hujan, kemudian rata-rata tanah di Kota Batu ini lereng-lereng. Jadi yang semula dijadwalkan sehari bisa menjadi lebih dari 1 hari.

e. Pajak

Pajak dalam hal ini biaya, juga menjadi penghambat. Banyak pemilik enggan untuk mengurus sertipikat atas tanahanya karena keterbatasan biaya yang dimiki oleh pemohon. Namun hal ini dapat diatasi jika pemohon memang berasal dari masyarakat dengan ekonomi rendah dengan mengajukan dengan melampirkan surat keterangan tidak mampu.

Kebanyakan masyarakat yang akan mendaftarkan tanahnya menganggap proses pendaftaran memakan biaya yang sangat besar sehingga enggan mendaftarkan tanahnya. Oleh karena itu dibutuhkan sosialisasi dan penyuluhan tentang pendaftaran tanah, sehingga masyarakat mengetahui biaya-biaya resmi pendaftaran sertipikat hak atas tanah.

f. Keterbatasan personil / staff

Volume pekerjaan dengan staffnya kurang. Bukan kemampuannya tetapi personilnya yang kurang. Jadi walaupun orangnya pinter tetapi tenaganya kurang sedangkan gawean banyak akan menghambat proses pelayanan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan oleh penulis tentang Kinerja Kantor Pertanahan dalam Pelayanan Pendaftaran Sertipikat Hak Atas Tanah dalam capaian dan sasaran sebagai berikut:

1. Kinerja Kantor Pertanahan dalam pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah.
   a. Mekanisme atau prosedur pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah yang ada di Kantor Pertanahan Kota Batu berpedoman sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, yakni pemohon dating ke kantor dengan membawa semua persyaratan yang dibutuhkan, kemudian di berikan pada loket 1 untuk pemeriksaan data, kemudian data dientri ke sistim komputerisasi pada loket 2, pemohon menuju loket pembayaran untuk membayar biaya pengukuran dan pemeriksaan. Proses layanan yang selanjutnya yaitu pengukuran dan pemeriksaan obyek tanah oleh tim dari Kantor Pertanahan, dan pemohon harus hadir. Kemudian berkas akan diumumkan selama 60 hari, jika selama 60 hari tidak ada yang mempermasalahkan, proses

selanjutnya yaitu pembukuan hak dan penerbitan sertipikat. Kemudian pemohon akan dihubungi kembali untuk pengambilan sertipikat.

Berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner dapat disimpulkan bahwa kinerja Kantor Pertanahan Kota Batu dalam kemudahan prosedur atau mekanisme pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah sudah baik.

b. Persyaratan pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Batu juga berpedoman sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, diantaranya formulir permohonan yang sudah ditandatangani diatas materai cukup, surat kuasa (jika pengurusan dikuasakan kepada orang lain), fotocopy identitas (KK dan KTP), bukti asli pemilikan atas tanah / alas tanah, letter C dan riwayat tanah yang diperoleh dari Kelurahan, SPPT tahun berjalan yang asli dan pemohon harus melengkapi bukti pembayaran pajak peralihan (BPHTB dan SSP / PPh).

   Berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner dapat disimpulkan bahwa kinerja Kantor Pertanahan Kota Batu dalam kejelasan persyaratan pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah sudah baik.

c. Waktu penyelesaian pelayanan pendafaran sertipikat hak atas tanah yang ada di Kantor Pertanahan Kota Batu juga berpedoman pada Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, yaitu 98 hari kerja. 98 hari itu jika permohonan pendaftaran sudah melengkapi

persyaratan, terkadang pemohon belum melengkapi persyaratan sehingga memperlama waktu pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner dapat disimpulkan bahwa kinerja Kantor Pertanahan Kota Batu dalam ketepatan waktu dan kecepatan pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah sudah baik.

d. Biaya pelayanan pendaftaran setipikat hak atas tanah yang ada di Kantor Pertanahan Kota Batu berpedoman sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pernahan Nasional untuk pengukuran dengan rumus untuk biaya ukur (pengukuran) : ($\frac{LT}{500}$ X 100.000 [Pertanian] atau 50.000 [Non Pertanian]) + 100.000 dan biaya panitia A (untuk memeriksa tanah) : ($\frac{LT}{500}$ X 20.000 [Pertanian] atau 10.000 [Non Pertanian]) + 350.000 + 50.000 itu tidak termasuk biaya transport dan akomodasi karena biaya transport dan akomodasi di tanggung oleh pemohon. Dan pemohon biasanya harus mengeluarkan biaya lagi untuk pajak peralihan.

Berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner dapat disimpulkan bahwa kinerja Kantor Pertanahan Kota Batu dalam kejelasan biaya, kesesuaian biaya dan kewajaran biaya pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah sudah baik.

e. Sikap pegawai Kantor Pertanahan Kota Batu dalam melayani pemohon pendaftaran sertipikat hak atas tanah dikatakan sudah baik, karena mereka memberikan pelayanan dengan sikap sopan dan ramah, jika

terdapat pemohon yang kebingungan pemohon tersebut diarahkan, dijelaskan dan dicarikan data. Dan jika pada pelayanan terdapat kekurangan maka petugas memberitahukan kepada pemohon tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai Kantor Pertanahan Kota Batu dalam kemampuan petugas, kedisiplinan petugas dan kesopanan petugas dalam pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah sudah baik.

Keberhasilan kinerja juga dapat dilihat dari kenaikan produktifitas yaitu dilihat dari jumlah berapa banyak sertipikat hak atas tanah kepada masyarakat guna menjamin kepastian hokum dalam tiap tahunnya. Namun Kantor Pertanahan Kota Batu tidak memiliki rekapan data mengenai jumlah tanah yang sudah dan belum bersertipikat, dan Kantor Pertanahan Kota Batu tidak memiliki target selama satu tuhun kedepan. Sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja Kantor Pertanahan Kota Batu dalam hal capaian tujuan yaitu berupa perencanaan dikatakan belum baik. Karena Kantor Pertanahan Kota Batu tidak memiliki perencanaan yaitu tidak adanya target sehingga institusi tersebut tidak dapat melakukan evaluasi.

Untuk menangani permasalahan pertanahan di Kota Batu yaitu banyaknya tanah yang belum bersertipikat Kantor Pertanahan berupaya untuk menangani permasalah tersebut diantaranya dengan adanya program PRONA (Proyek Operasi Nasional Pertanahan) dan LARASITA (Layanan Rakyat untuk Sertipikat Tanah).

2. Kendala atau hambatan Kantor Pertanahan dalam pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah di Kota Batu diantaranya:
   a. Kurangnya kesadaran masyarakat akan keberadaan sertipikat tanah.
   b. Kurangnya persyaratan oleh pemohon.
   c. Pada saat pengukuran, pemilik berbatasan dengan obyek tanah sulit ditemui.
   d. Medan bidang tanah yang diukur, karena di Kota Batu merupakan daerah lereng-lereng, sehingga membutuhkan waktu lebih dari sehari.
   e. Pajak peralihan, belum semua pemohon melengkapi pajak peralihan dan pemohon harus mencari uang dulu untuk dapat membayarnya.
   f. Keterbatasan personil / staff, karena volume pekerjaan yang banyak dengan staff yang minim.

B. Saran

Berdasarkan atas kesimpulan diatas dan juga hasil penelitian maka peneliti mencoba untuk memberikan saran sebagai pemecahan permasalahan yang ada dalam kinerja pelayanan Kantor Pertanahan dalam pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah. Adapun saran yang diberikan peneliti sebagai berikut:

1. Pegawai pada bagian pelayanan memberikan pengertian kepada masyarakat tentang pentingnya kepemilikan sertipikat. Di sisi lain pegawai juga harus memberikan penjelasan lebih detail lagi tentang seluruh pelayanan, mulai dari prosedur, persyaratan, waktu serta biaya dengan cara sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat, tentunya

yang mudah dipahami dan didapatkan masyarakat yaitu melalui gambar, website serta brosur yang bisa dilihat masyarakat secara keseluruhan.

2. Pada saat akan melakukan pengukuran, pemohon di anjurkan mencari informasi tentang pemilik berbatasan. Dan mengundang untuk datang pada saat pengukuran tanah.
3. Untuk mengatasi permasalahan kurangnya jumlah personil untuk bidang pengukuran, maka penulis memberikan saran kepada Kantor Pertanahan untuk mengupayakan perubahan personil yang berupa penambahan anggota dari segi jumlah, tentunya dengan mempertimbangkan situasi dan kondisi yang ada.
4. Kantor Pertanahan Kota Batu seharusnya mengupayakan perencanaan yaitu berpa target-target kedepan yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat capaian tujuan dan sasaran organisasi.

Lampiran 1.

Pedoman Wawancara (Interview Guide)

a. Badan Pertanahan Nasional Kota Batu bagian pendaftaran:

1. Bagaimana mekanisme atau prosedur dalam pendaftaran sertipikat hak atas tanah?
2. Apa saja persyaratan dalam pendaftaran sertipikat hak atas tanah?
3. Dalam pendaftaran sertipikat hak atas tanah, berapa lama waktu yang dibutuhkan?
4. Berapa biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam pendaftaran sertipikat hak atas tanah?
5. Dalam satu hari berapa masyarakat yang dilayani dalam pendaftaran sertipikat hak atas tanah?
6. Apa saja kendala-kendala atau hambatan dalam pelayanan pendaftaran hak atas tanah?
7. Tantangan keorganisasian apa saja yang dihadapi oleh BPN Kota Batu selama ini?
8. Apa saja yang dilakukan BPN Kota Batu untuk meningkatkan kinerja birokrasi?
9. Upaya apa yang dilakukan BPN Kota Batu untuk mengatasi permasalahan banyak tanah yang belum bersertipikat?

b. Masyarakat Kota Batu yang menggunakan pelayanan Badan Pertanahan Nasional bagian pendaftaran:
   1. Bagaimana pendapat anda tentang mekanisme atau prosedur dalam pendaftaran sertipikat hak atas tanah?
   2. Bagaimana pendapat anda tentang persyaratan dalam pendaftaran sertipikat hak atas tanah?
   3. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan sertipikat hak atas tanah?
   4. Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah?
   5. Bagaimana pendapat anda tentang ketepatan waktu pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah?
   6. Berapa biaya yang anda dikeluarkan dalam pendaftaran sertipikat hak atas tanah?
   7. Bagaimana pendapat anda tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah?
   8. Bagaimana pendapat anda tentang kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah?
   9. Bagaimana pendapat anda tentang sikap dan perilaku (kedisiplinan) pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah?
   10. Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan (keterampilan & kepekaan) petugas dalam memberikan pelayanan pendaftaran sertipikat hak atas tanah?

Lampiran 2.

Kuesioner Pendapat Responden tentang Kinerja Kantor Pertanahan Kota Batu dalam Memberikan Pelayanan Publik

Nama	: ……..
Alamat	: ……..
	……..
Pekerjaan	: ……..

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Batu?
   a. Mudah
   b. Tidak Mudah
   Catatan :…….....
   ……..…
   ……..
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kejelasan persyaratan yang harus dipenuhi untuk keperluan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Batu?
   a. Jelas
   b. Tidak Jelas
   Catatan :…….....
   ……..…
   ……..
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang ketepatan waktu pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelaksanaan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Batu?
   a. Tepat Waktu
   b. Tidak Tepat Waktu
   Catatan :…….....
   ……..…
   ……..
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kejelasan biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Batu?
   a. Jelas
   b. Tidak Jelas
   Catatan :…….....
   ……..…
   ……..
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan?

a. Sesuai
b. Tidak Sesuai
Catatan :…….....
……..…
……..

6. Bagaiman pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan di Kator Pertanahan Kota Batu?
   a. Wajar
   b. Tidak Wajar
   Catatan :…….....
   ……..…
   ……..
7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Batu?
   a. Sopan
   b. Tidak Sopan
   Catatan :…….....
   ……..…
   ……..
8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Batu?
   a. Mampu
   b. Tidak Mampu
   Catatan :…….....
   ……..…
   ……..
9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Batu?
   a. Disiplin
   b. Tidak Disiplin
   Catatan :…….....
   ……..…
   ……..
10. Bagaimana pendapan Bapak/Ibu tentang kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Pertanahan Kota Batu?
   a. Cepat
   b. Tidak Cepat
   Catatan :…….....
   ……..…
   ……..

11. Menurut Bapak/Ibu apakah yang menjadi kendala atau penghambat pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Batu?
    Catatan :…….....
    ……..…
    ……..
    ……..
    ……..
    ……..
    ……..
    ……..
    ……..

repository.ub.ac
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
Jalan. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia
Telp. +62-341-553737, 568914, 558226 ; Fax. +62-341-558227
E-mail : fia@ub.ac.idhttp://www.fia.ub.ac.id

Program Studi : •Sarjana : - IlmuAdministrasiPublik - AdministrasiPemerintahan - Perencanaan Pembangunan – IlmuPerpustakaan, - IlmuAdministrasiBisnis - Perpajakan - BisnisInternasional – Hospitality danPariwisata
• Magister : - IlmuAdministrasiPublik - IlmuAdministrasiBisnis•DoktorIlmuAdministrasi

Nomor : 5930/UN10.3/PG/2014
Lampiran : -
Perihal : Riset/Survey

Kepada : Yth. Kepala Badan Pertanahan Nasional
Kota Batu
Di tempat

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

Nama	: Soni Bambang Setyawan
Alamat	: Jl. Suropati gg. Basket No. 11 Ngaglik Batu
NIM	: 105030500111044
Jurusan	: S1 Ilmu Administrasi Publik
Prodi	: Administrasi Publik
Minat	: Administrasi Pemerintahan
Tema/Judul	: Kinerja Badan Pertanahan dalam Pelayanan Bidang Pendaftaran Hak Atas Tanah (Sertifikat) (Studi di Badan Pertanahan Nasional Kota Batu)
Lama	: Satu Bulan
Peserta	: 1 orang

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

Malang, 05 Mei 2014
a.n. Dekan
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

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

TANDA TERIMA
KANTOR PERTANAHAN KOTA BATU
Diterima Tanggal : 28/5 2014 Jam : 11.00
Nomor Agenda :
Paraf Petugas

Lampiran 4.

CURRICULUM VITAE

A. Identitas Diri

Nama	: SONI BAMBANG SETYAWAN
NIM	: 105030500111044
Tempat, Tgl. Lahir	: Malang, 17 Juni 1992
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Agama	: Islam
Alamat Asal	: Jln. Suropati Gg. Basket No. 11 Kel. Ngaglik Kota Batu
Fakultas/Jurusan	: Ilmu Administrasi/Administrasi Publik
Universitas	: Universitas Brawijaya
No. Telepon	: 085-755-434-726
Alamat E-mail	: sonee26@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan Formal

No.	Pendidikan Formal	Tahun
1.	SDN Ngaglik 02 Batu	1999 - 2004
2.	SMP Islam 01 Batu	2004 - 2007
3.	SMA Negeri 01 Batu	2007 - 2010
4.	S-1 Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya	2010 - 2014

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pertanahan Nasional. 2014. *Sekilas LARASITA*. diakses pada Senin, 17 November 2014 pukul 14.30 dari www.bpn.go.id/program-priorotas/LARASITA

Gibson. 1996. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Ibrahim, Amin. 2008. *Pokok-Pokok Aministrasi Publik & Implementsinya*. Bandung: PT Refika Aditama.

KEPMEN PAN No. 26 tahun 2004 tentang *Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umun Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Kumorotomo, Wahyudi. 2009. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers.

Mahsun, Mohamad. 2013. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.

Moeheriono. 2010. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Pasolong, Herbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 1 Tahun 2010 tentang *Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.*

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2013 tentang *Pelimpahan Kewenangan Pemberian Hak Atas Tanah dan Kegiatan Pendaftaran Tanah.*

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2006 tentang *Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan.*

Peraturan MENPAN Nomor 38 Tahun 2012 *Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.*

Peraturan Pemerintah No. 13 Tahun 2010 tentang *Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pernahan Nasional.*

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 24 Tahun 1997 tentang *Pendaftaran Tanah.*

Prawirosentono, Suyadi. *Kebijakan Kinerja Karyawan*: BPFE Yogyakarta.

Puspitosari, Hesti, dkk. 2012. *Filosofi Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press dan Jaringan Nasional Masyarakat Peduli Pelayanan Publik.

Santoso, Urip. 2007. *Hukum Agraria & Hak-Hak Atas Tanah*. Jakarta: Kencana.

Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sjamsuddin, Sjamsiar. 2006. *Dasar-Dasar & Teori Administrasi Publik*. Malang: Agritek YPN Malang.

Skala News. 2014. *Masyarakat Sesalkan Banyaknya Kasus Tumpang Tindih Lahan*. diakses pada Minggu, 23 Maret 2014 pukul 19:01 dari http://skalanews.com/berita/detail/171234/Masyarakat-sesalkan-banyaknya-kasus-tumpang-tindih-lahan

Badan Pertanahan Nasional. 2014. *Sekilas LARASITA.* diakses pada Senin, 17 November 2014 pukul 14.30 dari www.bpn.go.id/program-priorotas/LARASITA

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Swanson R. A. & E. F. Holton III. 1999. *How to Assers Performance, Learning and Preception in Organization*. San Fransisco: Berrett-Koehler Publisher, inc.

Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.

Tempo *Interaktif*. 2010. *Lebih 60 Bidang Tanah di Kota Batu Tak Bersertifikat*. diakses pada Selasa, 25 Februari 2014, 09:10) dari (http://m.tempo.co/read/news/2010/04/17/058241/lebih-60-ribu-bidang-tanah-di-kota-batu-tak-bersertifikat

Thamrin, Husni. 2011. *Pembuatan Akta Pertanahan Oleh Notaris.* Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.

Undang-Undang No. 5 Tahun 1960 tentang *Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria.*

Undang-Undang No. 11 Tahun 2001 tentang *Pembentukan Kota Batu*.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik.*

Usman, Husaini & Akbar, Purnomo S. 2003. *Metodologi Penelitian Sosial.* Jakarta: Bumi Aksara.

Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja.* Jakarta: Rajawali Pers.