

**PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PERTANAHAN
(Studi Pada Kantor Pertanahan Kota Padang)**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Sosial Politik FIS UNP
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik*



Oleh:

**LENI ENDRI YANTI
NIM 2007/89010**

**PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2011**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Pelaksanaan Standar Pelayanan Pertanahan
(Studi Pada Kantor Pertanahan Kota Padang)

Nama : Leni Endri Yanti

BP/NIM : 2007/89010

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Jurusan : Ilmu Sosial Politik

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 11 Agustus 2011

Disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si
NIP : 19630617 198903 1 003

Drs. Dasman Lanin, M.Pd. Ph.D
NIP : 19570416 198602 1 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

Pada Hari Kamis Tanggal 11 Agustus 2011 Pukul 14.00 s/d 15.30 WIB

Pelaksanaan Standar Pelayanan Pertanahan (Studi Pada Kantor Pertanahan Kota Padang)

Nama : Leni Endri Yanti
BP/NIM : 2007/89010
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 11 Agustus 2011

Tim Penguji :

Nama	Tanda Tangan
Ketua : Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si	_____
Sekretaris : Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D	_____
Anggota : Aldri Frinaldi, SH, M.Hum	_____
Anggota : Drs. Akmal, SH, M.Si	_____
Anggota : Drs. Syakhwan Lubis	_____

Mengesahkan :
Dekan FIS UNP

Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd
NIP. 19621001 198903 1 002

ABSTRAK

Leni Endri Yanti, TM/NIM 2007/89010, Pelaksanaan Standar Pelayanan Pertanahan (Studi Pada Kantor Pertanahan Kota Padang)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) pelaksanaan pembiayaan dalam pelayanan setelah Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No.1 Tahun 2010 tentang standar pelayanan dan pengaturan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Padang; 2) mengetahui pelaksanaan waktu pelayanan setelah Peraturan Kepala Badan; dan 3) mengetahui pelaksanaan prosedur pelayanan setelah Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No.1 Tahun 2010 tentang standar pelayanan dan pengaturan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Informan penelitian ditentukan dengan cara *snow ball* (bola salju). Jenis datanya adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Teknik analisis yang dipakai adalah analisis kualitatif. Sedangkan uji keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi dan data dianalisis dengan langkah sebagai berikut pengumpulan data, reduksi data, klasifikasi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan /verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan Standar Pelayanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Padang belum berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan masih ada masyarakat yang mengeluhkan pelaksanaan standar waktu pelayanan pertanahan. Ada beberapa alasan yang menyebabkan pelaksanaan standar waktu pelayanan pertanahan tidak sesuai dengan Peraturan KaBPN No. 1 Tahun 2010, yaitu: (1) kekuatan tenaga yang ada Cuma 8 (delapan) orang petugas ukur dengan cakupan wilayah 1 (satu) Kota Padang; (2) benturan di lapangan, umumnya yang mengajukan berkas bukan pihak yang terkait langsung tetapi melalui Kuasa/Biro Jasa/Notaris. Tidak semua yang menerima kuasa tahu lokasi tanahnya; (3) tidak semua lahan yang di ukur layak ukur, maksudnya setiap tanah yang akan di ukur harus bersih dan tanda batasnya harus ada; (4) tidak semua tanah yang dijadwalkan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan dengan tanggal komputerisasi, dikarenakan tugasnya sakit atau jadwalnya diundur dari pihak pemohon; (5) cuaca, terkadang cuacanya tidak memungkinkan untuk melakukan pengukuran sehingga waktunya diundur lagi. Untuk itu maka peneliti menyarankan agar Kantor Pertanahan perlu menambah jumlah tenaga kerjanya,;melakukan inovasi dengan cara meminta kritik dan saran dari masyarakat agar pelayanan pertanahan menjadi lebih baik lagi; dan melakukan sosialisasi yang berkaitan dengan standar pelayanan pertanahan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pelaksanaan Standar Pelayanan Pertanahan (Studi Pada Kantor Pertanahan Kota Padang)”**. Salawat beserta salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliyah kepada alam dengan kemajuan ilmu pengetahuan yang modern seperti sekarang ini. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program S1 pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Sosial Politik, Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Ucapan terima kasih terdalem penulis ucapkan untuk Ibunda tercinta Eti Dastina, Ayahanda Jon Efendi, Kakanda Fatriadi, SH dan Adinda Rosi Yana Efendi yang menjadi motivator utama dalam penyelesaian skripsi ini. Selanjutnya penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan kepada Bapak Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D selaku pembimbing II yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan, pemikiran, waktu dan berbagai masukan yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini. Juga untuk para dosen penguji yakni Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum, Bapak Drs. Akmal, SH.M.Hum dan Alm. Ibu Dra. Runi Hariantati, M.Hum terimakasih telah memberikan masukan-masukan yang sangat berguna bagi skripsi ini.

Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih untuk pihak-pihak yang secara integratif memiliki andil dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Bapak Dekan Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Ketua Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
4. Bapak dan Ibu staf pengajar pada Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
5. Staf kepastakaan dan staf administrasi Jurusan Ilmu Sosial Politik dan staf administrasi Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang
6. Bapak Kepala Kantor Pertanahan Kota Padang yang telah mengeluarkan izin penelitian.
7. Bapak Herman, SH selaku Kabag Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Padang yang telah membantu dalam memberikan informasi untuk penelitian ini.
8. Bapak Basmi Jaya, SH selaku Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian yang telah membantu dalam memberikan informasi untuk penelitian ini.
9. Seluruh keluarga besar penulis yang penulis cintai.
10. Rekan-rekan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara, terimakasih untuk ide-ide dan semangatnya.

Penulis sadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna sehingga sangat membutuhkan kritik dan saran yang konstruktif dan relevan agar skripsi ini bisa menjadi layak. Semoga skripsi ini memberikan manfaat yang positif untuk para pembaca.

Padang, Juli 2011

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah	8
1. Identifikasi Masalah	8
2. Pembatasan Masalah	9
3. Perumusan masalah	9
C. Fokus Penelitian.....	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	11
1. Secara Teoritis	11
2. Secara Praktis	11
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Kajian Teoritis	12
a. Konsep Pelayanan Publik	12
b. Kualitas Pelayanan Publik	20

c. Standar Pelayanan Pertanahan	25
B. Kerangka Konseptual	35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	36
B. Lokasi Penelitian	37
C. Informan Penelitian	37
D. Jenis dan Sumber Data.....	38
E. Teknik dan Alat Pengumpul Data	40
F. Uji Keabsahan Data	42
G. Teknik Analisis Data.....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum	46
1. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Padang	46
2. Sejarah Berdirinya Kantor Pertanahan Kota Padang	47
3. Pegawai Kantor Pertanahan Kota Padang	52
4. Struktur Kelembagaan Kantor Pertanahan Kota Padang	55
5. Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kota Padang	56
6. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pertanahan Kota Padang	57
B. Temuan Khusus	61
1. Pelaksanaan Standar Biaya Pelayanan Pertanahan	61

2. Pelaksanaan Standar Waktu Pelayanan	70
C. Pembahasan	98
1. Pelaksanaan Standar Biaya Pelayanan Pertanahan	99
2. Pelaksanaan Standar Waktu Pelayanan Pertanahan	103

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	107
B. Saran	108

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Tabel 4.1. Jumlah Pegawai Negeri Sipil Kantor Pertanahan Kota Padang ..	53
2. Tabel 4.2. Biaya Pelayanan Pertanahan	62
3. Tabel 4.3. Waktu Pelayanan	70
4. Tabel 4.4a Rekapitulasi Laporan Pelaksanaan Standar Pelayanan Pertanahan Kota Padang Bulan September 2010.....	74
5. Tabel 4.4b Rekapitulasi laporan Pelaksanaan Standar Pelayanan Pertanahan Kota Padang Pada Bulan Oktober 2010.....	76
6. Tabel 4.4c Rekapitulasi laporan Pelaksanaan Standar Pelayanan Pertanahan Kota Padang Pada Bulan November 2010.....	78
7. Tabel 4.4d Rekapitulasi laporan Pelaksanaan Standar Pelayanan Pertanahan Kota Padang Pada Bulan Desember 2010.....	80
8. Tabel 4.4e Rekapitulasi laporan Pelaksanaan Standar Pelayanan Pertanahan Kota Padang Pada Bulan Februari 2011	83
9. Tabel 4.4f Rekapitulasi laporan Pelaksanaan Standar Pelayanan Pertanahan Kota Padang Pada Bulan Maret 2011	85
10. Tabel 4.4g Rekapitulasi laporan Pelaksanaan Standar Pelayanan Pertanahan Kota Padang Pada Bulan April 2011	87
11. Tabel 4.4h Rekapitulasi laporan Pelaksanaan Standar Pelayanan Pertanahan Kota Padang Pada Bulan Mei 2011	89

12. Tabel 4.4i Rekapitulasi laporan Pelaksanaan Standar Pelayanan Pertanahan Kota Padang Pada Bulan Juni 2011	91
13. Tabel 4.4h Rekapitulasi laporan Pelaksanaan Standar Pelayanan Pertanahan Kota Padang Pada Bulan Juli 2011	93
14. Tabel 4.5. Waktu Pelayanan Pertanahan.....	94

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	35
2. Gambar 4.1 Kantor Pertanahan Kota Padang	46
3. Gambar 4.2 Sebelas (11) Agenda Kantor Pertanahan Kota Padang.....	50
4. Gambar 4.3 Struktur Kelembagaan Kantor Pertanahan Kota Padang	55
5. Gambar 4.4a Tarif Pelayanan di Bidang Pertanian dan Non Pertanian.....	63
6. Gambar 4.4b Tarif Pelayanan di Bidang Non Pertanian.....	64
7. Gambar 4.5 Tarif Pelayanan Pengukuran Pengembalian Batas	65

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan dalam rangka menyesuaikan perkembangan dan tuntutan kebutuhan pelayanan masyarakat di bidang pertanahan. Dalam upaya peningkatan pelayanan pertanahan kepada masyarakat, maka diterbitkanlah Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 1 Tahun 2010 Tanggal 25 Januari Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan (SP dan PP) SP&PP ini menjadi acuan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dengan harapan transparansi mengenai persyaratan, biaya yang harus disetor dalam rangka Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), Prosedur Pelayanan, Laporan Pelayanan dan Transparansi mengenai Jadwal Penyelesaian. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 ini merupakan penyempurnaan dari Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2005 tentang Standar Operasi Prosedur Pengaturan dan Pelayanan di Lingkungan Badan Pertanahan Nasional dan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2008 tentang Penyederhanaan Pertanahan Untuk Jenis Pelayanan Tertentu.

Menurut Peraturan Kepala Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 standar pelayanan dan pengaturan pertanahan merupakan pedoman dalam pelaksanaan layanan pertanahan di lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan

dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Republik Indonesia, Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional, dan Kantor Pertanahan. Adapun tujuan dari peraturan ini adalah untuk mewujudkan kepastian hukum, keterbukaan dan akuntabilitas pelayanan publik. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah Presiden Republik Indonesia pasal 1 ayat (23), Kantor Pertanahan adalah unit kerja Badan Pertanahan Nasional di wilayah Kabupaten atau Kota/Madya, yang melakukan pendaftaran hak atas tanah dan pemeliharaan daftar umum pendaftaran tanah.

Berdasarkan studi dokumentasi dan hasil wawancara serta observasi yang penulis lakukan, terlihat bahwa Kantor Pertanahan Kota Padang belum melaksanakan standar pelayanan pertanahan berdasarkan ketentuan yang telah dijabarkan dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, yang salah satunya memuat tentang standar biaya dan waktu pelayanan pertanahan.

Hal ini ditandai dengan adanya beberapa masyarakat dan karyawan Notaris/PPAT yang mengeluhkan mahalnya biaya pelayanan dan lamanya waktu yang diperlukan Kantor Pertanahan dalam memproses permohonan sertipikat tanah. Sedangkan di dalam Peraturan KaBPN No. 1 Tahun 2010 tersebut telah menjabarkan rincian biaya dan waktu pelayanan.

Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Mami warga Tarandam dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 08 Juni 2011 menyebutkan bahwa:

“Biaya pelayanan masih mahal, seperti halnya yang sedang saya alami sekarang, biaya pelayanan untuk jenis layanan peralihan hak jual beli katanya disesuaikan dengan PP No. 13 Tahun 2010 dan itu juga *dicantumin* di papan pengumuman biaya pelayanan. Tapi, biayanya

masih juga mahal. Hal ini dikarenakan, biaya tersebut masih di luar biaya akomodasi, transportasi dan tapal batas. Selain itu, waktunya juga tidak mengikuti peraturan. Seharusnya kan waktu penyelesaiannya itu cuma 5 (lima) hari, tapi kenapa sampai sekarang belum siap”.

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Lin warga Limau Manis salam wawancara yang dilakukan pada tanggal 24 Juni 2011 yang mengatakan bahwa:

“Selain dikenakan biaya layanan, saya juga mengerluarkan uang *impuls* supaya permohonan saya dapat cepat ditindaklanjuti. Kalau tidak, mungkin berkasnya bisa sampai berbulan-bulan baru selesainya”.

Hal tersebut dipertegas oleh Ibu Eva Yanti selaku karyawan Notaris/PPAT dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 1 Agustus 2011 yang mengatakan bahwa:

“Seharusnya biaya pemeriksaan (pengecekan) sertipikat adalah Rp. 50.000,- namun, saya dikenakan biaya tambahan Rp. 3.000,- yang tidak tahu untuk apa. Sudahlah kita dimintai biaya tambahan, sertipikat kita tetap saja belum selesai. Ini saja sudah seminggu, sertipikatnya belum juga selesai”.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, kebanyakan yang mengurus sertipikat tanah adalah karyawan Notaris/PPAT. Adapun yang menjadi penyebab lebih mudah menemukan karyawan Notaris/PPAT dalam pembuatan sertipikat tanah dibandingkan masyarakat adalah dikarenakan masyarakat lebih suka melimpahkan kepengurusan tanahnya kepada pihak Notaris/PPAT, selain itu ada beberapa ketentuan yang mengharuskan masyarakat menggunakan jasa Notaris/PPAT.

Hal tersebut dibenarkan oleh Ibu Tuti Maria, selaku karyawan Notaris/PPAT dalam wawancara pada tanggal 16 Juni 2011 yang mengatakan bahwa: “kebanyakan masyarakat yang meminta bantuan jasa kami, dikarenakan

mereka tidak mau repot dalam kepengurusan tanah. Oleh karena itu mereka secara penuh melimpahkan wewenang kepengurusan tanahnya pada Notaris/PPAT”.

Bapak Suhaimi selaku Pegawai Kantor Pertanahan Kota Padang mengatakan bahwa: “apabila si pemohon ingin mengukur tanahnya, maka ialah yang menyiapkan transportasi dan akomodasi bagi petugas tersebut. Biaya tersebut merupakan kesepakatan antara petugas yang akan turun kelapangan dengan pemohon (wawancara, 8 juni 2011)”.

Dengan fakta di atas dapat diambil kesimpulan bahwa biaya yang dikeluarkan masyarakat masih mahal. Hal ini dikarenakan, biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat masih diluar biaya transportasi, akomodasi dan biaya tapal batas. Biaya tersebut merupakan kesepakatan antara pemohon yang mengajukan permohonan dengan petugas yang nantinya bertugas untuk mengukur tanah pemohon.

Sedangkan dari pelaksanaan standar waktu pelayanan pertanahan, Maria Susanti selaku petugas Bagian Informasi dan Layanan Kantor Pertanahan Kota Padang, mengatakan bahwa: “banyak sekali masyarakat yang mengeluhkan pelaksanaan standar waktu pelayanan pertanahan, hal ini dikarenakan dalam proses pembuatan sertipikat tanah ada beberapa jenis pelayanan yang membutuhkan waktu lebih lama dalam penyelesaiannya (wawancara, 16 Juni 2011)”.

Menurut Ardinal Yulti selaku Kepala Sub Seksi Pengukuran dan Pemetaan, ada beberapa alasan yang menyebabkan pelaksanaan standar waktu pelayanan pertanahan tidak sesuai dengan Peraturan KaBPN No. 1 Tahun 2010,

yaitu: (1) kekuatan tenaga yang ada Cuma 8 (delapan) orang petugas ukur dengan cakupan wilayah 1 (satu) Kota Padang; (2) benturan di lapangan, umumnya yang mengajukan berkas bukan pihak yang terkait langsung tetapi melalui Kuasa/Biro Jasa/Notaris. Tidak semua yang menerima kuasa tahu lokasi tanahnya; (3) tidak semua lahan yang di ukur layak ukur, maksudnya setiap tanah yang akan di ukur harus bersih dan tanda batasnya harus ada; (4) tidak semua tanah yang dijadwalkan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan dengan tanggal komputerisasi, dikarenakan petugasnya sakit atau jadwalnya diundur dari pihak pemohon; (5) cuaca, terkadang cuacanya tidak memungkinkan untuk melakukan pengukuran sehingga waktunya diundur lagi.

Hal di atas terbukti dari Rekapitulasi Laporan Pelaksanaan Pelayanan Bidang Pertanahan Kantor Pertanahan Kota Padang yang mencantumkan jenis pelayanan pertanahan tertentu yang berkasnya belum selesai mulai dari bulan September 2010 sampai dengan bulan Juli 2011. Di dalam berkas tersebut dicantumkan berapa jumlah berkas yang belum selesai diproses dan jenis pelayanan apa saja yang sering memakan waktu yang lama dalam proses penyelesaiannya. Untuk bulan September ada 268 berkas Pemecahan Sertipikat-Perorangan dan Pemisahan Sertipikat-Perorangan yang belum selesai diproses; pada bulan Oktober ada 118 berkas yang belum selesai diproses untuk jenis pelayanan yang sama dan pada bulan November dan Desember semua berkas dapat diselesaikan berdasarkan standar waktu yang telah ditetapkan. Dan pelaksanaan pelayanan pertanahan pada tahun 2011, di mulai dari bulan Februari 2011 jenis pelayanan yang tidak bisa diselesaikan berdasarkan ketentuan yang

telah ditetapkan adalah sebanyak 170 berkas, bulan Maret sebanyak 170 berkas, bulan April sebanyak 200 berkas yang belum terselesaikan. Sedangkan berkas yang tidak selesai diproses pada bulan Mei adalah 192 berkas, dan pada Bulan Juni, dan Juli berkas yang diterima untuk masing-masing jenis pelayanan sudah dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang ada.

Jenis pelayanan pertanahan yang dalam pelaksanaannya masih belum mengikuti ketentuan Peraturan KaBPN No. 1 Tahun 2011 adalah Pemecahan Sertipikat-Perorangan dan Pemisahan Sertipikat Perorangan.

Masyarakat seringkali mengeluh karena merasa kepentingan dan kebutuhannya tidak diperhatikan oleh birokrasi publik. Para pejabat birokrasi lebih suka melayani kebutuhan dan kepentingan pejabat atasan dan dirinya sendiri daripada mengurus kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Apalagi kalau para pejabat birokrasi itu menganggap dirinya memiliki kedudukan yang lebih tinggi dari warga yang dilayaninya. Mereka cenderung menganggap warga sebagai objek pelayanan, bukan subjek yang harus dikenali kebutuhannya dan dilayani dengan baik Zeithamil (dalam Dwiyanto, 2011:73). Ungkapan seorang pejabat birokrasi dan warga yang terekam pada kegiatan FGD berikut ini masing-masing merupakan contoh nyata pandangan aparat birokrasi terhadap masyarakat dan begitu juga sebaliknya, pandangan masyarakat kepada aparat birokrasi. Meskipun FGD dilaksanakan pada tahun 2000, persoalan sebagaimana tersirat dalam informasi yang diperoleh dari FGD berikut ini masih saja terjadi sampai sekarang.

“Prinsip masyarakat sebagai raja tidak layak diterapkan karena dalam banyak kasus, masyarakat juga sering melakukan kesalahan. Kami tidak hidup dari masyarakat, tidak ada kaitan langsung antara masyarakat dengan kami. Kami sudah digaji, datang atau tidak datang,

baik atau tidak baik kepada masyarakat, kami tetap digaji. Masyarakat tidak senangpun, kami tetap hidup. Yang menentukan keberadaan kami adalah pemerintah, bukan masyarakat” (FGD dengan BPN, Dinas, Perindustrian dan Perdagangan, Dinas Tata Kota, dan CAPIL Kota Padang, 5-23 Juni 2000).

Selain itu, Dwiyanto mengungkapkan bahwa:

“Sikap birokrasi kita masih ndoro, suka seenaknya sendiri. Katanya mereka itu abdi masyarakat yang seharusnya ngelayanin masyarakat, tapi kenyataannya kok terbalik gini, malahan masyarakat yang nurutin kemauan birokrat kalau mau urusannya lancar” (Dwiyanto, 2011:73).

Pelayanan publik yang baik pada akhirnya diharapkan akan menciptakan *Good Governance* (asas umum pemerintahan yang baik). *Good Governance* merupakan isu yang menarik dalam pembahasan administrasi publik di Indonesia belakangan ini. Kondisi ini merupakan hasil tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintah dengan baik. Sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik memungkinkan terlaksananya pembangunan yang berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab, serta bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

Terciptanya *good governance* akan diikuti pula dengan terciptanya *clean government* yaitu pemerintahan yang bersih dan berwibawa, artinya akan terciptanya sistem pemerintahan yang mampu melindungi masyarakat dengan prinsip penegakan hukum yang dipatuhi oleh semua lapisan masyarakat. Dengan kondisi tersebut pada akhirnya akan menjadikan pemerintah yang kuat dan akan memaksimalkan penyelenggaraan pemerintahan lainnya.

Merujuk pada hal di atas, terlihat bahwa pelaksanaan standar pelayanan di Kantor Pertanahan Nasional Kota Padang masih belum mengikuti Peraturan Ka BPN No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.

Berdasarkan fenomena dan paparan data di atas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan menuliskan hasilnya dalam skripsi yang berjudul **”Pelaksanaan Standar Pelayanan Pertanahan (Studi Pada Kantor Pertanahan Kota Padang)”**.

B. Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di kemukakan di atas maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Apakah pelaksanaan prosedur dan pelaporan pelayanan pertanahan sudah efektif dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Padang?
- b. Apakah pelaksanaan waktu pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan/peraturan yang telah ditetapkan di Kantor Pertanahan Kota Padang?
- c. Bagaimanakah pelaksanaan pembiayaan dalam pelayanan pertanahan setelah diberlakukannya Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang standar pelayanan dan pengaturan pertanahan?
- d. Bagaimana pelaksanaan kelompok dan jenis pelayanan setelah diberlakukannya Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang standar pelayanan dan pengaturan pertanahan?
- e. Bagaimana pelaksanaan persyaratan pelayanan setelah diberlakukannya Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang standar pelayanan dan pengaturan pertanahan?

- f. Bagaimana pelaksanaan standar Pelayanan Pertanahan sudah sesuai dengan peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang standar pelayanan dan pengaturan pertanahan?
- g. Langkah-langkah apa sajakah yang diambil dalam melaksanakan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Padang?

2. Pembatasan Masalah

Dari berbagai identifikasi masalah di atas, maka dibatasi permasalahan yang akan diteliti yaitu pelaksanaan dari Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional nomor 1 Tahun 2010 tentang standar dan pengaturan pertanahan seperti biaya dan waktu pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Padang.

3. Perumusan Masalah

Berkaitan dengan latar belakang, identifikasi dan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut, yaitu bagaimana pelaksanaan pelayanan pertanahan setelah diberlakukannya Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 di Kantor Pertanahan Kota Padang, secara lebih rinci permasalahan ini dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Bagaimana pelaksanaan standar biaya pelayanan pertanahan setelah diberlakukannya Peraturan Kepala Badan Pertanahan No.1 Tahun 2010 di Kantor Pertanahan Kota Padang?
- b. Bagaimana pelaksanaan standar waktu pelayanan pertanahan setelah diberlakukannya Peraturan kepala Badan Pertanahan Nasional No. 1

Tahun 2010 tentang standar pelayanan dan pengaturan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Padang?

C. Fokus Penelitian

Agar penelitian ini terfokus dan tidak mengambang serta untuk mempertajam pembahasan, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan pertanahan, dalam hal ini dilihat pada pelaksanaan biaya dan waktu pelayanan pertanahan setelah diberlakukannya Peraturan kepala Badan Pertanahan Nasional nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Padang.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan pertanahan setelah diberlakukannya Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No.1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Padang. Secara khusus tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui pelaksanaan standar biaya pelayanan pertanahan setelah Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No.1 Tahun 2010 tentang standar pelayanan dan pengaturan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Padang.
- b. Mengetahui pelaksanaan standar waktu pelayanan setelah Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No.1 Tahun 2010 tentang standar pelayanan dan pengaturan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Padang.

E. Manfaat Penelitian

Pada dasarnya ada dua manfaat utama penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan sosial dan bahan kepustakaan khususnya tentang manajemen pelayanan publik di bidang pertanahan.

2. Manfaat Praktis

- a. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan dalam melaksanakan standar pelayanan pertanahan.
- b. Panduan bagi masyarakat untuk mengetahui bagaimana seharusnya pelayanan pertanahan yang baik sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.
- c. Bahan acuan bagi peneliti lainnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut tentang Pelaksanaan Standar Pelayanan Pertanahan di kantor Pertanahan Kota Padang.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Teoritis

a. Konsep Pelayanan Publik

Berkaitan dengan pelayanan, terdapat dua istilah yang perlu kita ketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani menurut Sampara dalam L.P. Sinambela adalah menyugahi (orang) dengan makanan dan minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan. Sedangkan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2008). Selain itu pelayanan dapat juga didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok orang dan atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Harbani Pasolong, 2007: 128).

Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang mana memiliki beberapa pengertian, yang memiliki variasi arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat dan negara. Dalam hal ini pelayanan publik merujuk pada istilah publik lebih dekat pada pengertian masyarakat atau umum.

Pelayanan publik (*public service*) adalah sesuatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik (Ahmad dkk, 2010:3).

Menurut Agus Kurniawan (dalam Harbani, 2007:128) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang

mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara menurut Mahmudi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Definisi yang lebih terperinci tentang Pelayanan dijelaskan oleh Gonroos dalam Ratminto dan atik Septi Winarsih (2010:2) sebagaimana yang dikutip dibawah ini:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak bisa diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen /pelanggan”.

Dari pengertian di atas dapat kita simpulkan bahwa yang menjadi ciri pokok dari pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 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”.

Berdasarkan definisi di atas, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sedangkan sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan menyebabkan semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat sehingga masyarakat cenderung lebih kritis dan bijak dalam menanggapi suatu masalah. Hal ini menyebabkan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam kehidupannya bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk menyatakan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat menjadi semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap hal yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Menyikapi kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat menyesuaikan diri terhadap kondisi ini dengan cara memberikan layanan

publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Arah pembangunan kualitas manusia adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel, kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Angga, 2011: 18-19).

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa

memandang status, pangkat, agama, ras, dan golongan dari masyarakat, sehingga semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan David Osborne dan Ted Gaebler dalam Herbani Pasolong (2007:130).

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan jenis pelayanan didasarkan dari instansi pemerintah serta Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa.

Menurut Herbani Pasolong (2007:129) jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya pelayanan administrasi pertanahan, pelayanan izin usaha, pelayanan administrasi kependudukan, dan lain sebagainya.

Jenis pelayanan barang seperti yang dijelaskan oleh Herbani Pasolong (2007:129) adalah pelayanan yang diberikan unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, air bersih dan telepon.

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimannya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran (Herbani Pasolong, 2007, 129).

Strategi mengutamakan pelanggan adalah prioritas utama yang harus dilakukan. Bahkan Carizon dalam Angga (2011:23) menamakan abad ini sebagai “abad pelanggan”, abad dimana para pengguna jasa diposisikan pada tempat yang paling terhormat (*putting costumers first*). Segala upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan pendekatan pelanggan.

Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml (1990:110) dalam Angga (2011:23), yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini dikemukakan bahwa yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

- 1) Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
- 2) Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*;
- 3) Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
- 4) Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
- 5) Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Dari pernyataan diatas, mencerminkan orientasi pelayanan publik kepada pelanggan dimana pelayanan publik saat ini memandang pelanggan sebagai penentu

puncak sifat dan keberhasilan organisasi. Oleh karena itu, sangat penting bagi suatu organisasi maupun instansi pemerintah mengidentifikasi siapa pelanggan mereka, yaitu orang dan/atau masyarakat yang membutuhkan akses pelayanan ke organisasi dan/atau instansi mereka.

Menurut Herbani Pasolong (2007:131) organisasi publik memiliki pelanggan yang dapat dikategorikan sebagai pelanggan internal dan pelanggan eksternal, sebagai berikut:

- a. Pelanggan internal (*internal customer*) mencakup unit-unit atau pegawai dalam satu organisasi publik yang bekerja tergantung pada unit atau pegawai yang lain dalam organisasi yang sama.
- b. Pelanggan eksternal (*external customer*) mencakup pengguna produk (barang dan/atau jasa) dari organisasi publik.

Pelanggan internal dan eksternal sering juga disebut dengan istilah yang lebih *general*, yakni *stakeholder*. Menurut Gasperz dalam Angga (2011:24) *stakeholder* merupakan setiap orang atau kelompok yang berkepentingan dengan tingkat kinerja atau kesesuaian dari suatu organisasi publik, program atau sub program. *Stakeholder* mungkin tidak menggunakan secara langsung produk yang dihasilkan oleh organisasi publik. Mereka mungkin saja menjadi penasehat atau pemberi rekomendasi terhadap organisasi publik, karena mungkin saja mereka mempunyai kepentingan dengan tingkat kinerja atau kesesuaian diri dengan organisasi publik itu.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas (*quality*) menurut Montgomenry dalam Harbani Pasolong (2007:132) adalah “*the extend to which products meet the requirement of people who use them*”. Jadi, suatu produk baik barang atau jasa, dapat dikatakan bermutu bagi seseorang jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Selanjutnya pelayanan publik yang berkualitas menurut David Osborne, Ted Gaebler, dan Bloom dalam Harbani Pasolong (2007:133) anantara lain memiliki ciri-ciri seperti: tidak prosedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan. Pendapat ini juga diperkuat oleh Sinambella dalam Harbani pasolong (2007:133) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin pada:

- 1) Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- 2) Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitasnya;
- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;

- 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan dan status sosial;
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima, yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut- atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain (Angga, 2011:27).

Standar pelayanannya didasarkan atas ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan

secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik, penerima pelayanan dan pihak yang berkepentingan. Standar ini merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan dalam rangka memenuhi komitmen penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas (Ahmad dkk, 2010:3).

Zeithamil (dalam Harbani, 2007:135) mengemukakan bahwa dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

a. *Tangibles*

Tangibles yaitu fasilitas pelayanan yang dapat dinikmati atau dimanfaatkan oleh para penerima layanan publik yang dapat berupa sarana fisik tempat pelayanan publik seperti interior dan eksterior bangunan, perlengkapan, dan fasilitas lainnya.

b. *Reliability*

Reliability yaitu lebih menekankan kepada kemampuan memberikan pelayanan yang dapat diandalkan dan kemampuan memberikan pelayanan sesuai janji. Dalam hal ini peralatan penunjang yang memadai, *skill* dan kompetensi petugas yang mumpuni sangat diperlukan.

c. *Responsiveness*

Responsiveness yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

d. *Assurance*

Assurance yaitu menekankan pada perasaan aman pada diri pelanggan, pengetahuan dan keahlian yang harus dimiliki, dan sikap jujur yang dapat dipercaya dari karyawan. Berupa jaminan kualitas pelayanan publik yang diberikan seperti keramahan dan kemampuan serta sopan santun dalam meyakinkan masyarakat pengguna layanan.

e. *Emphaty*

Emphaty yaitu menekankan pada perhatian kepada pelanggan secara individual, pemberian informasi yang dimengerti dan tingkat kemudahan untuk dihubungi oleh pelanggan.

Lukman dalam Herbani Pasolong (2007:134) menyebutkan salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat bergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal (pelanggan) harus lebih diutamakan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Sementara itu Gerson dalam Angga (2011:29) menyatakan bahwa pengukuran kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas yang berate dan sesuai sebaiknya organisasi “*menanyakan*” kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka.

Didalam pelayanan pertanahan, pada dasarnya mengarahkan dan melanjutkan serta mendukung program atau peraturan yang telah ada, karena kebutuhan

masyarakat pada suatu waktu tertentu dan masalah yang ditemukan dan yang akan dihadapi akan senantiasa berubah.

Masalah paling mendasar yang dihadapi bidang pertanahan adalah suatu kenyataan bahwa persediaan tanah yang selalu terbatas sedangkan kebutuhan manusia akan tanah selalu meningkat. Terdapat 5 (lima) faktor yang menyebabkan meningkatnya kebutuhan manusia akan tanah, yaitu:

- a. Pertumbuhan penduduk,
- b. Meningkatnya kebutuhan penduduk akan ruang sebagai akibat peningkatan kualitas hidup,
- c. Meningkatnya fungsi kota terhadap daerah sekitarnya,
- d. Terbatasnya persediaan tanah yang langsung dapat dikuasai atau dimanfaatkan, dan
- e. Meningkatnya pembangunan (Nandang, 2002:1.13).

Pengaturan dan pengelolaan pertanahan tidak hanya ditujukan untuk menciptakan ketertiban hukum, tetapi juga untuk menyelesaikan sengketa, dan konflik pertanahan yang timbul. Dengan kondisi tersebut, maka diperlukan standar pelayanan pertanahan yang nantinya akan dijadikan pedoman dalam pelaksanaan layanan pertanahan di lingkungan Badan Pertanahan Nasional dalam melayani masyarakat yang bertujuan untuk mewujudkan kepastian hukum, keterbukaan dan akuntabilitas pelayanan publik. Badan Pertanahan Nasional adalah lembaga pemerintah nondepartemen yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden.

c. Standar Pelayanan Pertanahan

Tanah merupakan unsur yang penting dalam kehidupan manusia. Setiap aspek kehidupan manusia selalu mempunyai hubungan dengan tanah. Sehubungan dengan itu diperlukan pengaturan dalam rangka membangun kehidupan masyarakat yang aman dan adil. Salah satu bentuk pengaturan tersebut adalah pelayanan untuk urusan-urusan yang berkaitan dengan tanah. Pemberian pelayanan yang sebaik-baiknya telah secara terus menerus diupayakan oleh instansi yang bertanggung-jawab, terutama instansi Badan Pertanahan Nasional.

Tanah adalah benda tidak bergerak menopang multi aspek, karena jumlahnya terbatas, memiliki nilai ekonomis semakin tinggi bila kepadatan penduduknya semakin tinggi pula. Sebidang tanah tidak bisa mensubstitusi/menggantikan bidang tanah yang lain karena baik letak, sifat maupun daya dukungnya bersifat unik (Aristiono Nugroho, 2010). Sedangkan Pertanahan menurut Rusmadi Murad dalam Nandang adalah suatu kebijaksanaan yang digariskan oleh pemerintah di dalam mengatur hubungan hukum antara tanah dengan orang sebagaimana yang telah ditetapkan oleh Undang-undang Dasar 1945 dan dijabarkan dalam Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 yang dikenal dengan UUPA (Undang-undang Pokok Agraria). Maksudnya yaitu memberikan kepastian hukum mengenai hak-hak atas tanah bagi rakyat yang penjabarannya ada pada Undang-undang Nomor 5 tahun 1960 pasal 2 ayat (2) tentang hak menguasai dari negara meliputi kewenangan untuk: (a). Mengatur dan menyelenggarakan peruntukkan, penggunaan, persediaan dan pemeliharaan bumi, air dan ruang angkasa Indonesia; (b). Menentukan dan mengatur

hubungan-hubungan hukum antara orang-orang dengan bumi, air dan ruang angkasa Indonesia; (c). Menentukan dan mengatur hubungan-hubungan hukum antara orang-orang dan perbuatan-perbuatan hukum yang mengenai bumi, air dan ruang angkasa Indonesia (Boedi Harsono, 2008:XXXVIII).

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Manfaat yang diperoleh dengan adanya standar pelayanan antara lain: (1). memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan; (2). memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan (masyarakat); dan (3). menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, dan menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan (LAN dalam Indah, 2009: 21-22).

Dengan adanya standar pelayanan dan pengaturan pertanahan berdasarkan Peraturan Kepala badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2010, diharapkan dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja Badan Pertanahan Nasional.

Pengaturan dan pengelolaan pertanahan tidak hanya ditujukan untuk menciptakan ketertiban hukum, tetapi juga untuk menyelesaikan sengketa, dan konflik pertanahan yang timbul. Dengan kondisi tersebut, maka diperlukan standar

pelayanan pertanahan yang nantinya akan dijadikan pedoman dalam pelaksanaan layanan pertanahan di lingkungan Badan Pertanahan dalam melayani masyarakat yang bertujuan untuk mewujudkan kepastian hukum, keterbukaan dan akuntabilitas pelayanan publik. Badan Pertanahan Nasional adalah lembaga pemerintah nondepartemen yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden.

Sehubungan dengan itu maka dikeluarkanlah Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Pertanahan dan Pengaturan pertanahan. Oleh karena itu, ketika Badan Pertanahan Nasional telah menerapkan Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, maka sudah selayaknya masyarakat memberikan kepercayaan yang tinggi kepada Badan Pertanahan. Kepercayaan yang tinggi ini di konstruksikan berdasarkan: (a). Adanya peluang bagi pemenuhan harapan masyarakat yang berupa terwujudnya keteraturan, kejujuran, dan perilaku kooperatif dari petugas pertanahan; dan (b) adanya norma-norma pelayanan pertanahan yang diterapkan berdasarkan nilai-nilai luhur, keadilan, profesionalisme, dan etika perilaku (<http://sosiologipertanahan.blogspot.com/2007/09/mensikapi-pelayanan-pertanahan.html>).

Standar pelayanan pertanahan berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan merupakan pedoman dalam pelaksanaan layanan pertanahan di lingkungan Badan Pertanahan Nasional. Standar Pelayanan dan Pengaturan

Pertanahan dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional, dan Kantor Pertanahan dan bertujuan untuk mewujudkan kepastian hukum, keterbukaan dan akuntabilitas pelayanan publik.

Adapun ruang lingkup dari pengaturan Peraturan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan ini meliputi:

1. Kelompok dan jenis pelayanan

Berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 ini, kelompok dan jenis pelayanan terdiri dari:

- a. Pendaftaran Tanah Pertama Kali

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah Presiden Republik Indonesia, Pendaftaran Tanah Pertama Kali adalah kegiatan pendaftaran tanah yang dilakukan terhadap objek pendaftaran tanah yang belum didaftar berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 tentang Pendaftaran Tanah atau Peraturan Pemerintah ini. Pendaftaran tanah pertama kali terbagi atas 2 (dua), yaitu:

- a). Pendaftaran tanah secara sistematis yaitu kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak yang meliputi semua objek pendaftaran tanah yang belum didaftar dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa/kelurahan. Pendaftaran tanah secara sistematis

didasarkan pada suatu rencana kerja dan dilaksanakan di wilayah-wilayah yang ditetapkan oleh Menteri.; dan b). Pendaftaran tanah secara sporadik yaitu kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali mengenai satu atau beberapa obyek pendaftaran tanah dalam wialayah atau bagian wilayah suatu desa/kelurahan secara individual atau massal. Pendaftaran tanah secara sporadik dilaksanakan atas permintaan pihak yang berkepentingan.

b. Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah Presiden Republik Indonesia, pemeliharaan data Pendaftaran Tanah adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk menyesuaikan data fisik dan data yuridis dalam peta pendaftaran (peta yang menggambarkan bidang atau bidang-bidang tanah untuk keperluan pembukuan tanah), daftar tanah (berupa dokumen dalam bentuk daftar yang memuat identitas bidang tanah dengan suatu sistem penomoran), daftar nama (dokumen dalam bentuk daftar yang memuat keterangan mengenai penguasaan tanah dengan sesuatu hak atas tanah, atau hak pengelolaan dan mengenai pemilikan hak milik atas satuan rumah susun oleh orang perorangan atau badan hukum tertentu), surat ukur (dokumen yang memuat data fisik suatu bidang tanah dalam bentuk peta dan uraian), buku tanah (berupa dokumen dalam bentuk daftar yang memuat data yuridis dan data fisik suatu objek pendaftaran tanah yang sudah ada haknya), dan sertipikat dengan perubahan-perubahan yang terjadi kemudian.

c. Pencatatan dan Informasi Pertanahan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008), pencatatan adalah perbuatan (hal) mencatat pendaftaran. Informasi adalah penerangan, pemberitahuan. Sedangkan Pertanahan adalah hal-hal yang berhubungan kepemilikan milik. Pertanahan menurut Rusmadi Murad dalam Nandang adalah suatu kebijaksanaan yang digariskan oleh pemerintah di dalam mengatur hubungan hukum antara tanah dengan orang sebagaimana yang telah ditetapkan oleh Undang-undang Dasar 1945 dan dijabarkan dalam Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 yang dikenal dengan UUPA (Undang-undang Pokok Agraria).

Jadi, Pencatatan dan Informasi Pertanahan adalah mencatat pendaftaran berupa kebijakan tentang tanah.

d. Pengukuran Bidang Tanah

Pengukuran Bidang tanah menurut Peraturan Menteri Negara Agrari/Kepala Badan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1997 tentang Pendaftaran tanah, pengukuran bidang tanah terdiri dari pengukuran bidang tanah secara sistematis dan pengukuran bidang tanah secara sporadis. Pengukuran bidang tanah secara sistematis adalah proses pemastian letak batas bidang-bidang tanah yang terletak dalam satu atau beberapa desa/kelurahan atau bagian dari desa/kelurahan atau lebih dalam rangka penyelenggaraan pendaftaran tanah secara sistemik, dan pengukuran tanah

secara sporadik adalah proses pemastian letak batas satu atau beberapa bidang tanah berdasarkan permohonan pemegang haknya atau pemegang hak baru yang letaknya saling berbatasan atau terpencar-pencar dalam satu desa/kelurahan dalam rangka penyelenggaraan pendaftaran tanah secara sporadik.

e. Pengaturan dan Penataan Pertanahan

Pengaturan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008) adalah cara (perbuatan) mengatur. Sedangkan penataan adalah pengurusan, pengaturan. Pengaturan dan Penataan Pertanahan adalah suatu proses yang dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional dalam menata pemanfaatan penggunaan tanah.

f. Pengelolaan Pengaduan

Berdasarkan Kamus Besar bahasa Indonesia (2008) pengelolaan adalah proses, perbuatan, cara mengelola. Sedangkan pengaduan adalah proses, cara, perbuatan mengadu dan perkara atau hal yang diadukan. Pengelolaan Pertanahan adalah Tata cara dalam memproses dan mengelola pengaduan yang diajukan oleh masyarakat kepada Badan Pertanahan nasional.

2. Persyaratan pelayanan

Persyaratan pelayanan adalah persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon agar permohonannya dapat diproses lebih lanjut. Persyaratan tersebut berupa dokumen pertanahan. Apabila persyaratan tidak lengkap, maka Kantor Pertanahan dan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional menolak untuk

memproses permohonan, penolakan tersebut dilaksanakan oleh Kepala Kantor Badan Pertanahan Nasional, Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional atau petugas yang ditunjuk.

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan ini adalah biaya yang diwajibkan kepada pemohon sesuai dengan peraturan perundang-undangan tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Badan Pertanahan Republik Indonesia.

Di dalam Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 diamanatkan agar penetapan besaran biaya pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
- b. Nilai/harga yang berlaku atas barang dan atau jasa;
- c. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti, penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengajuan;
- d. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2010:26).

4. Waktu

Waktu yang dimaksudkan disini adalah jangka waktu penyelesaian pelayanan pertanahan terhitung sejak penerimaan berkas lengkap dan telah lunas pembayaran biaya yang telah ditetapkan. Jangka waktu paling lama untuk penyelesaian masing-masing jenis pelayanan pertanahan yang dihitung berdasarkan hari kerja. Untuk pelaksanaan pelayanan lebih dari satu jenis pelayanan, jangka waktunya adalah berupa penjumlahan secara kumulatif dari 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. Proses penyelesaian pelayanan diselesaikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

5. Prosedur

Prosedur yang dimaksud adalah tahapan proses pelayanan untuk masing-masing jenis kegiatan.

Berdasarkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002, kesederhanaan prosedur pelayanan mencakup apakah telah tersedia prosedur tetap/Standar Operasional Pelayanan (SPO), apakah tersedia prosedur pelayanan secara terbuka, bagaimana dalam pelaksanaannya, apakah telah dilaksanakan secara konsisten dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan (Harbani Pasolong, 2007:137).

6. Pelaporan

Kepala Kantor Badan Pertanahan Nasional setiap bulan melaporkan hasil pelaksanaan pelayanan kepada Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional. Sedangkan Kepala Kantor Wilayah Pertanahan Nasional setiap bulan melaporkan hasil pelaksanaan pelayanan yang menjadi tugasnya kepada Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.

7. Lain-lain

Untuk kelancaran pelaksanaan pelayanan Kepala Kantor Pertanahan dan Kepala Kantor Wilayah Pertanahan Nasional Masing-masing menunjuk

koordinator dan petugas loket pelayanan yang mempunyai kecakapan dan kemampuan sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Koordinator dan/atau petugas ditetapkan secara periodik oleh Kepala Kantor Pertanahan atau Kepala Kantor Wilayah Pertanahan Nasional paling lama 2 (dua) tahun.

B. Kerangka Konseptual

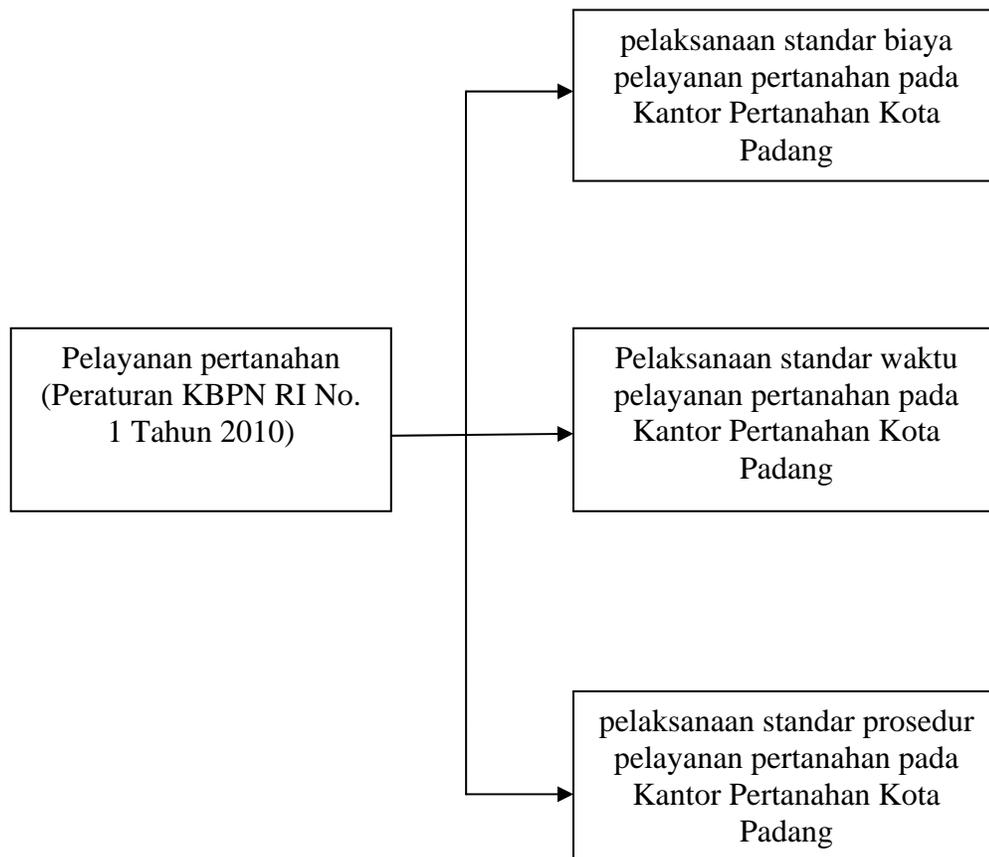
Tanah merupakan unsur yang sangat penting bagi manusia, setiap aspek kehidupan manusia selalu berhubungan dengan tanah. Sehubungan dengan itu, maka diperlukan pengaturan pertanahan dalam bentuk pelayanan pertanahan demi membangun kehidupan masyarakat yang aman dan adil. Badan Pertanahan terus menerus melakukan perbaikan pelayanan pertanahan. Dengan dikeluarkannya Peraturan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, ini diharapkan dapat memperbaiki kinerja Kantor Pertanahan Kota Padang serta bertujuan untuk mewujudkan kepastian hukum, keterbukaan dan akuntabilitas pelayanan publik, serta memperbaiki kinerja Badan Pertanahan.

Pelaksanaan program yang terbilang baru ini, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa permasalahan seperti adanya transparansi soal persyaratan, biaya pelayanan, prosedur pelayanan, dan jangka waktu permohonan yang jelas serta sanksi yang dikenakan pada oknum pemerintah yang 'nakal' sehingga masyarakat mendapatkan informasi dan tidak merasa takut atau berbelit-belit dalam pelaksanaan pelayanan pertanahan.

Selanjutnya, kerangka konseptual penelitian ini dapat digambarkan seperti pada bagan dibawah ini:

Gambar 2.1

Kerangka Konseptual



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diungkapkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan standar biaya pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Padang belum mengikuti Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Adapun biaya jenis pelayanan pertanahan yang sering tidak dilaksanakan berdasarkan ketentuan adalah jenis pelayanan yang memerlukan pengukuran dan pemetaan seperti Pemecahan Sertipikat-Perorangan dan Pemisahan Sertipikat-Perorangan juga sering tidak mengikuti ketentuan. Pelayanan pertanahan yang memerlukan pengukuran dan pemetaan tersebut selain dikenakan biaya pendaftaran, pemohon juga dikenakan biaya akomodasi, transportasi dan biaya tapal batas, yang mana ketentuan biaya tersebut merupakan hasil kesepakatan dari petugas yang akan turun kelapangan dengan pemohon.
2. Kantor Pertanahan Kota Padang belum melaksanakan waktu pelayanan pertanahan sesuai dengan Peraturan KaBPN No. 1 tahun 2010. Hal ini dikarenakan pihak Kantor Pertanahan memerlukan waktu yang agak lama dan terkadang tidak berdasarkan ketentuan yang ada. Adapun jenis pelayanan pertanahan yang sering mengalami keterlambatan dalam proses penyelesaiannya adalah Pemecahan Sertipikat-Perorangan dan Pemisahan

Sertipikat-Perorangan. Ada beberapa alasan yang menyebabkan pelaksanaan standar waktu pelayanan pertanahan tidak sesuai dengan Peraturan KaBPN No. 1 Tahun 2010, yaitu: (1) kekuatan tenaga yang ada Cuma 8 (delapan) orang petugas ukur dengan cakupan wilayah 1 (satu) Kota Padang; (2) benturan di lapangan, umumnya yang mengajukan berkas bukan pihak yang terkait langsung tetapi melalui Kuasa/Biro Jasa/Notaris. Tidak semua yang menerima kuasa tahu lokasi tanahnya; (3) tidak semua lahan yang di ukur layak ukur, maksudnya setiap tanah yang akan di ukur harus bersih dan tanda batasnya harus ada; (4) tidak semua tanah yang dijadwalkan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan dengan tanggal komputerisasi, dikarenakan petugasnya sakit atau jadwalnya diundur dari pihak pemohon; (5) cuaca, terkadang cuacanya tidak memungkinkan untuk melakukan pengukuran sehingga waktunya diundur lagi.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang dapat di pertimbangkan untuk Pelaksanaan Standar Pelayanan Pertanahan berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Padang.

1. Kantor Pertanahan Kota Padang diharapkan memberikan pembekalan kepada petugasnya mengenai hakikat pelayanan publik, khususnya mengenai Pelaksanaan Standar Pelayanan Pertanahan yang berdasarkan

Peraturan KaBPN No1 Tahun 2010. Selain itu, Kantor Pertanahan hendaknya melakukan inovasi sehubungan dengan pelayanan pertanahan. Adapun cara melakukan inovasi tersebut adalah dengan meminta kritik serta saran dari masyarakat mengenai standar pelayanan pertanahan. Sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan;

2. Kantor Pertanahan hendaknya mensosialisasikan standar biaya pelayanan pertanahan dan waktu pelayanan pertanahan kepada masyarakat. Agar masyarakat lebih memahami bagaimana pelaksanaan biaya dan waktu pelayanan pertanahan yang telah ditetapkan tersebut.
3. Selain itu, Kantor Pertanahan Kota Padang perlu menambah jumlah tenaga kerjanya, yaitu dengan cara menambah tenaga honorer agar waktu yang diperlukan dalam memproses permohonan dari masyarakat menjadi lebih cepat dan berdasarkan Peraturan KaBPN No 1 Tahun 2010.
4. Kepada masyarakat diharapkan untuk meminta penjelasan kepada pegawai Kantor Pertanahan apabila ada yang belum dipahami demi kejelasan biaya dan waktu pelayanan pertanahan.
5. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan mampu menyempurnakan penelitian ini, karena penelitian yang penulis lakukan ini masih belum sempurna karena masih banyak kekurangan dan kelemahan yang penulis lakukan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Acuan dari Buku:

- Agus Dwiyanto. 2011. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Ahmad Ainur Rahman dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang:Averroes Press.
- Arikunto, Suharmi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Boedi Harsono. 2008. *Hukum Agraria Indonesia: sejarah pembentukan undang-undang pokok agraria, isi dan pelaksanaannya*. Jilid 1. Jakarta: Djambatan.
- Burhan Ashofa. 2007. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Harbani Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- L.P. Sinambela, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Cetakan Kelima. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nandang Alamsyah & Otot Muftie. 2002. *Administrasi Pertanahan*. Cetakan Pertama. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Acuan dari Undang-Undang/PP:

- Kompas. 2008. *Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 dan Perubahannya*. Edisi senin, 12 Agustus 2002 hal. 29.
- Tim Penyusun Kamus pusat bahasa. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pusat Bahasa.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional.