

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertanahan, (tanah) dapat diartikan sebagai bumi yang permukaannya datar dengan sisi pemanfaatannya menggunakan bagian dalam bumi serta beberapa ruang atau tempat yang berada di bagian atas dan menjadi faktor terpenting dalam kehidupan manusia atau harta kekayaan tidak bergerak yang paling vital dan banyak diminati oleh setiap warga, khususnya di Indonesia yang sebagian besar penduduknya hidup di sektor pertanian. Tanah merupakan karunia Tuhan Yang Maha Esa yang tidak dapat dipisahkan dari tata kehidupan makhluk hidup, oleh karena itu tanah mempunyai fungsi yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Setiap manusia memerlukan tanah sebagai tempat bermukim, bercocok tanam, bahkan sampai meninggalpun manusia membutuhkannya. Terlebih lagi sebagian besar penduduk Indonesia memperoleh penghidupan dari tanah, maka timbul berbagai masalah yang menyangkut tanah atau sebidang tanah. Karena fungsi tanah yang begitu banyak mulai timbul keinginan masyarakat untuk menguasai lahan sebanyak banyaknya,

Sebagaimana kita ketahui bahwa masalah pertanahan merupakan masalah yang sangat kompleks, karena menyangkut semua pihak dalam berbagai kepentingan dalam masyarakat apalagi dengan semakin pesatnya pertumbuhan penduduk yang mau tidak mau mempunyai kepentingan atas tanah. Oleh sebab itu tanah mempunyai peranan yang cukup penting dan harus ditangani secara serius. Untuk mengatasi masalah tersebut pemerintah melalui Badan Pertanahan Nasional (BPN) telah mengeluarkan bukti sah kepemilikan tanah yang disebut sertifikat tanah, dengan adanya sertifikat tanah masyarakat mempunyai bukti sah kepemilikan tanah yang tidak diragukan lagi legalitasnya. Badan pertanahan negara sebagai salah satu lembaga birokrasi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (disingkat ATR/BPN) adalah lembaga pemerintah non kementerian di Indonesia yang mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan dibidang Pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional. BPN mempunyai tugas

melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada masa pemerintahan Joko Widodo fungsi dan tugas dari organisasi Badan Pertanahan Nasional dan Direktorat Jenderal Ruang Kementerian Pekerjaan Umum digabung dalam satu lembaga kementerian yang bernama Kementerian Agraria dan Tata Ruang. Sejak 23 Oktober 2019 jabatan Kepala BPN dipangku oleh Menteri Agraria dan Tata Ruang Hadi Tjahjanto. Pada era 1960 sejak berlakunya Undang – Undang Pokok Agraria (UUPA) Badan Pertanahan Nasional mengalami beberapa kali pergantian penguasaan dalam hal ini kelembagaan. Tentunya masalah tersebut berpengaruh pada proses pengambilan kebijakan. Ketika dalam naungan Kementerian Agraria sebuah kebijakan diproses dan ditindak lanjuti dari struktur Pimpinan Pusat sampai pada tingkat Kantah, namun ketika dalam naungan Departemen Dalam Negeri hanya melalui Dirjen Agraria sampai ketinggian Kantah. Disamping itu secara kelembagaan Badan Pertanahan Nasional mengalami perubahan struktur kelembagaan yang rentan waktunya sangat pendek.

Maka dari itu sesuai perundang undangan di atas tugas dari BPN yaitu pelayanan publik dalam hal pengurusan sertifikat tanah. Pelayanan publik adalah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik tidak dapat terpisahkan dari kehidupan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik di Indonesia adalah pelayanan di bidang administrasi.

Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Pelayanan publik menurut Wasistiono (Hardiyansyah 2011 : 11) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah. Pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat menurut penelitian terdahulu.

Pelayanan publik yang tidak baik seringkali terjadi disebabkan karena paradigma yang kurang jelas pada saat diselenggarakannya pelayanan publik tersebut. Adapun kinerja pelayanan yang disediakan oleh pemerintah birokrasi khususnya

pemerintahan di Indonesia masih cenderung lebih mengikut kepada orang yang memiliki kuasa dibandingkan dengan memberikan pelayanan kepada publik (public oriented) hal inilah yang menyebabkan pemerintahan di Indonesia dinilai otoriter. Dari kondisi pemerintahan atau birokrasi tersebut, dalam pelaksanaan atau aktivitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah dinilai membentuk pola. Dimana pola tersebut masih jauh dari kesan demokratis dan berkualitas dan yang nampak adalah kesan diskriminatif. Menurut Albrecht dan Zemke (1990) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, sistem pelayanan, sumber daya manusia penyedia layanan, strategi, dan pelanggan. Sementara Mohammad (2003) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tergantung pada aspek- aspek seperti bagaimana pola pelaksanaannya, dukungan sumber daya manusia, dan manajemen kelembagaan.

Berdasarkan wawancara dari narasumber yaitu karyawan kantor Penerimaan dan Pendaftaran Tanah Kabupaten Ponorogo menyatakan bahwa berbagai permasalahan seperti lambatnya jangka waktu pelayanan dan kurangnya pertanggung jawaban Kantor Pertanahan Kabupaten Ponorogo tentu saja akan berdampak pada tingginya masyarakat yang tidak puas dan melakukan aksi protes terhadap pelayanan tersebut. Sebagai contoh yang terjadi pada awal tahun 2021. Masyarakat yang berasal dari desa sawo mengajak keluarga dan polisi untuk mendampingi melakukan protes terkait lambatnya pelayanan menangani sertifikat tanah yang mana pengurusan pengukuran yang di janjikan petugas ukur 1 minggu lagi menjadi molor sampai 1 bulan. Akhir tahun 2022 terjadi lagi karena molornya pengurusan royalti yang seharusnya sesuai prosedur selesai 2 minggu namun yang terjadi 1 bulan belum jadi yang menjadi korban ini anggota polres ponorogo beliau melakukan protes dengan nada tinggi yang membuat tegang pihak loket saat itu.

Dari contoh kasus-kasus di atas bisa dilihat belum ada perubahan dari tahun ke tahun yang membuat kantor pertanahan kabupaten ponorogo untuk melakukan evaluasi dan melakukan perubahan terkait pelayanan yang benar benar menghargai waktu dan memproitaskan masyarakat. Menurut saudara wicaksono salah satu karyawan BPN menyampaikan leletnya pelayanan karena kurang tepatnya formasi pembagian kerja tugas karyawan apa lagi ada dorongan dari pemerintah pusat untuk segera menyelesaikan proyek PTSL. PTSL adalah singkatan dari Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Alasan lambannya proses pembuatan sertipikat tanah selama ini menjadi pokok

perhatian pemerintah. Untuk menanggulangi permasalahan tersebut pemerintah melalui Kementerian ATR/BPN telah meluncurkan Program Prioritas Nasional berupa Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).

PTSL adalah proses pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak seindonesia dan meliputi semua obyek pendaftaran tanah yang belum didaftarkan di dalam suatu wilayah desa atau kelurahan atau nama lainnya yang setingkat dengan itu. Melalui program ini, pemerintah memberikan jaminan kepastian hukum atau hak atas tanah yang dimiliki masyarakat. Metode PTSL ini merupakan inovasi pemerintah melalui Kementerian ATR/BPN untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat: sandang, pangan dan papan. Program tersebut dituangkan dalam Peraturan Menteri No 12 tahun 2017 tentang PTSL dan Instruksi Presiden No 2 tahun 2018. Namun pelayanan di BPN bukan hanya pembuatan sertifikat baru saja ada Roya, Waris, Jual beli, Hibah, Peningkatan hak, Pembagianhak, Peralihan hak, Wakaf, Pelepasan hak, Pencabutan berkas dan Pengukuran ulang. Lambatnya pelayanan ada yang sebagian desa untuk pengurusan apapun ke loket ditunda sementara demi mempercepat PTSL. Desa-
desa yang ditunda untuk pelayanan yaitu :

Tabel 1.1 Data Desa yang Tertunda PTSL

1.desa jurug,	2.desa wates jenangan,
3.desa bedoho,	4.desa mojorejo,
5.desa baosan kidul,	6.desa sragi,
7.desa sidorejo,	8.desa tugurejo,
9.desa sendang ngrayun,	10.desa gedang ngrayun,
11.desa klepu.	

Sumber : Data Diolah 2023

PTSL yang populer dengan istilah sertifikasi tanah ini merupakan wujud pelaksanaan kewajiban pemerintah untuk menjamin kepastian dan perlindungan hukum atas kepemilikan tanah masyarakat. Penempatan atau penentuan lokasi yang menjadi target program PTSL di Kota Ponorogo adalah desa atau kelurahan dengan jumlah tanah yang belum bersertifikat terbanyak.

Menurut penelitian terdahulu Siti hafisah (2019) Banyak hambatanterkait PTSL karena tak semua masyarakat memiliki pengetahuan tentang cara pendaftaran Padahal

masyarakat memiliki kesempatan jaminan hukum atas tanahnya lewat proses pendaftaran secara sistematis lengkap. Selain itu, faktor lain yang menghambat program PTSL adalah kurangnya SDM dalam pelaksanaan program serta faktor masih rendahnya informasi yang diterima oleh masyarakat dan sosialisasi yang diberikan Kantor Pertanahan. Dalam menanggapi persoalan tersebut, maka diperlukan adanya perubahan perubahan dan evaluasi yang harus dilakukan BPN ponorogo mengenai pelayanan yang lebih prima untuk mendongkrak birokrasi di Indonesia lebih baik, pelayanan prima yaitu melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan atau konsumen sehingga menimbulkan rasa yang puas.

Secara umum tujuan pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan efeknya perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Manfaat dari pelayanan prima salah satunya untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan ataupun pemerintah kepada para pelanggan atau masyarakat, serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Standar pelayanan dapat diartikan sebagai tolak ukur atau patokan yang digunakan untuk melakukan pelayanan dan juga sebagai acuan untuk menilai kualitas suatu pelayanan. Pelayanan disebut prima jika pelanggan sudah merasa puas dan sesuai dengan harapan pelanggan.

Namun ternyata masyarakat yang mengurus langsung pada inovasi ini jumlahnya sangat sedikit. Hal tersebut tentu saja tak seimbang dengan personil kantor pertanahan yang telah disiapkan untuk melayani mereka. Pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Ponorogo masih mengevaluasi apa yang menjadi minimnya masyarakat yang datang di hari Sabtu dan Minggu tersebut. Beberapa faktor seperti kurangnya sosialisasi, atau bahkan masyarakat yang tak mau ambil pusing dan masih menyerahkan kepengurusan kepada pada biro jasa. Beberapa sepekulasi yang berkembang bahwa masyarakat tidak mau langsung mengurus karena takut sertifikatnya akan molor dan biaya yang dikeluarkan juga akan semakin membengkak.

Dari penjelasan diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan kedalam skripsi dengan judul **“Dinamika Pelayanan Administrasi, Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ponorogo”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas yang berkaitan dengan kinerja Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Ponorogo maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut “Bagaimana Kinerja Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Pertanahan kabupaten Ponorogo”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah diidentifikasi pada latar belakang dan rumusan masalah maka penelitian ini diarahkan dengan untuk mengetahui Kinerja pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti terhadap kinerja pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ponorogo diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya :

1. Manfaat Teoritis :

Hasil penelitian ini diharapkan memperkaya khasanah ilmu pengetahuan terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan administrasi satu atap.

2. Manfaat Praktis :

a. Manfaat untuk Kantor Pertanahan Kabupaten Ponorogo

Penelitian ini bermanfaat sebagai rujukan agar Kantor Pertanahan Kabupaten Ponorogo dapat mengambil langkah yang tepat untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan publiknya. Kualitas pelayanan publik yang berkualitas maupun tidak tentu saja akan memberikan pengaruh langsung terhadap Kantor Pertanahan Kabupaten Ponorogo sebagai lembaga birokrasi yang melaksanakan pelayanan publik.

b. Manfaat untuk masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat atas pentingnya tertib administrasi dalam bidang pertanahan.

c. Manfaat untuk penulis

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan serta pengalaman dimasa depan serta untuk menyelesaikan tugas akhir di bangku perkuliahan.

E. Penegasan Istilah

Untuk mempermudah memahami yang terdapat dalam penelitian ini disajikan beberapa penegasan istilah sebagai berikut :

1. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Administrasi menurut Mappaenre adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap usaha kerja sama manusia untuk mencapai tujuan tertentu.

F. Landasan Teori

1. Pengertian Pelayanan

Pengertian Pelayanan Kata pelayanan menurut istilah ialah: (1)Perihal atau cara melayani;(2) Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang);(3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual-beli barang atau jasa;(4) Jasa. Melayani adalah pekerjaan pelayan, ialah membantu menyiapkan (mengurus i) setiap kebutuhan atau melayani seseorang.

Layanan Adalah kata benda yang berarti perihal atau caramelayani. Bahasa inggris melaya ni adalah to serve, layanan sama dengan service dan pelayan sama dengan servant. Layanan adalah keluaran(output) dari aktivitas pelayan layanan yang baik (prima) atau buruk(jelek) merupakan dampak hasil (ouElome) dari proses pelayanan.

Payung hukum terkait pelayanan publik bagi pemerintah sebagai penyelenggara maupun masyarakat dijamin dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Untuk itu, masyarakat berhak menerima pelayanan publik terkait kebutuhannya baik untuk hal yang bersifat administratif ataupun kebutuhan lain. Sedangkan pemerintah, berdasarkan undang-undang tersebut berkewajiban memberikan pelayanan publik sesuai prosedurnya. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karenanya, berbagai aktivitas pelayanan pada

dasarnya memiliki karakteristik tertentu dan terbagi ke dalam beberapa jenis pelayanan. Karakteristik pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (2003) adalah sebagai berikut:

- a. Memiliki Dasar Hukum Yang Jelas Dalam Penyelenggaraannya.
- b. Memiliki Kelompok Kepentingan Yang Luas, Termasuk Kelompok Sasaran Yang Ingin Dicapai.
- c. Memiliki Tujuan Social.
- d. Dituntut Untuk Akuntabel Kepada Public.
- e. Memiliki Konfigurasi Indikator Kinerja Yang Perlu Kelugasan; dan Seringkali Menjadi Sasaran Isu Politik.

Menurut Moenir (2010) Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan. Merujuk pada hal tersebut, pelayanan kemudian mempunyai ukuran yang terstandarisasi baik dalam dimensi waktu maupun output dan selamanya.

a. Jenis – Jenis Pelayanan

Secara umum, jenis pelayanan dapat dibagi menjadi 3 kategori yaitu pelayanan lisan: pelayanan tulisan dan pelayanan dengan pembuatan.

1) Layanan dengan menggunakan lisan

Secara umum pelayanan lisan diterapkan oleh aparatur yang berkaitan dengan relasi public, pelayanan keinformasian, serta sektor-sektor lain yang berperan untuk memberi penjelasan atau menerangkan kepada siapapun yang memiliki kepentingan dengan hal tersebut.

2) Layanan dengan menggunakan tulisan

Penerapan layanan dengan tulisan adalah wujud pelayanan yang paling sering ditemui, baik dari segi kuantitas namun juga dari sisi fungsionalnya. Layanan jenis ini memiliki efektivitas dan efisiensi yang luar biasa dalam upaya memuaskan masyarakat baik dari aksesibilitas, pengolahan, hingga finishingnya.

3) Layanan dalam bentuk pembuatan

Tipe pelayanan ini cenderung digunakan oleh sektor menengah- bawah

dikarenakan oleh faktor ability dan agility yang kompleks sebagai penentu hasil pelayanan.

b. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah sebuah upaya yang digerakkan dari individu maupun organisasi birokrasi guna memfasilitasi bantuan pada masyarakat dengan orientasi tertentu (Moenir, 2010). Pelayanan publik juga dapat dimaknai sebagai kegiatan melayani keperluan publik dengan urgensi sesuai dengan regulasi dasar yang telah disepakati bersama (Sinambela dkk., 2011). Dalam era modernisasi, pelayanan public telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting ia tidak lagi merupakan aktivitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak negara berkembang pada masa lalu.

Merujuk pada apa yang telah diuraikan terkait dengan definisi pelayanan publik, maka tentunya pihak birokrasi diharapkan mampu memberi layanan serta pengayoman secara maksimal terhadap masyarakat dengan memperhatikan dan bertumpu kepada konsep good government governance (GGG) dalam upaya meningkatkan kapabilitas masyarakat secara komprehensif dalam menyongsong perkembangan zaman. Pelayanan publik ini sendiri terdiri dari beberapa jenis sebagai berikut:

1. Pengadaan jasa publik oleh birokrasi yang anggarannya berasal dari APBN maupun APBD.
2. Penyediaan jasa public oleh sebuah organisasi ekonomi yang anggarannya berasal dari potensi (kekayaan) Negara ataupun area yang terpisah
3. Penyediaan jasa publik yang anggarannya tidak berasal dari Negara tetapi diperlukan eksistensinya oleh Negara yang telah diatur dalam regulasi yang telah ditetapkan.

Contoh pelayanan jasa yang sering kita jumpai yaitu pelayanan yang menghasilkan bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, seperti pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya. Bentuk Pelayanan Publik Birokrasi berkewajiban melayani masyarakat sebagai bagian dari pemenuhan atas hak-hak warga Negara. Kewajiban pemerintah, maupun hak 15 setiap warga Negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi

suatu Negara. Di dalam Undang- undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, terdapat tiga jenis pelayanan, yaitu:

1. Pertama Pelayanan Administratif (Pemerintahan) yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
2. Kedua Pelayanan Barang (utilitas) yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Ketiga Pelayanan Jasa (Kemasyarakatan) yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial ke masyarakat, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Pola pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 macam pola, yaitu :

1. Pola Pelayanan Teknis Fungsional merupakan metode pelayanan yang disediakan oleh birokrasi sesuai dengan tupoksinya.
2. Pola Pelayanan Satu Pintu adalah metode pelayanan single line oleh sebuah unit kerja birokrasi sesuai dengan tupoksinya.
3. Pola Pelayanan Satu Atap yaitu metode pelayanan yang disediakan secara kompleks pada satu unit kerja sesuai dengan tupoksinya masing-masing.
4. Pola Pelayanan Terpusat merupakan metode pelayanan dengan sistem koordinasi yang dilakukan antara pemerintah dengan unit kerja terkait bidang-bidang tertentu secara khusus.
5. Pola Pelayanan Elektronik merupakan metode pelayanan yang mengintegrasikan dan mengutamakan penggunaan TIK guna mengotomatisasi pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2. Kinerja Pelayanan Sektor Publik

Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan

semacamnya. Sedangkan Menurut Menurut Suyadi(2008), performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika. Sedangkan menurut Anwar Prabu (2009), kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional(Kirom ,2015).

Pengukuran atau penilaian kinerja sektor publik merupakan serangkaian proses pencatatan dan pengukuran pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam pencapaian misi (mission accomplishment) melalui hasil-hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, dan juga suatu proses. Untuk mengetahui barang atau jasa yang dihasilkan dari kegiatan yang dilaksanakan dan kebijakan dari kegiatan-kegiatan yang mencerminkan berfungsinya keluaran dalam satu program perlu dilakukan penilaian kinerja baik dalam sektor privat maupun sektor publik (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014).

Pengukuran kinerja merupakan suatu proses yang digunakan untuk penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan yang telah ditentukan, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, perbandingan hasil kegiatan dengan target, dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan (Mahmudi, 2010).

Berdasarkan beberapa pengertian tentang kinerja pelayanan sektor publik diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan sektor publik merupakan aktivitas yang dilaksanakan oleh organisasi pemerintah baik pusat atau daerah dan organisasi sektor publik lainnya yang dilaksanakan untuk memperbaiki kinerja demi mencapai dan mencerminkan keberhasilan manajer/pengusaha. Pengukuran kinerja sektor publik juga dilaksanakan untuk menilai tingkat akuntabilitas yang diberikan organisasi dan manajer dalam menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik.

3. Konsep Tertib Administrasi Pertahanan

Administrasi merupakan upaya dan aktivitas yang berkaitan dengan

eksekusi aturan/regulasi dalam rangka pencapaian suatu orientasi. Administrasi secara umum merupakan keseluruhan proses koordinasi antar beberapa pihak guna mewujudkan orientasi yang sudah disepakati bersama. Administrasi digambarkan sebagai keseluruhan proses terhadap pekerjaan utama yang dijalankan oleh suatu kelompok terorganisir guna mewujudkan orientasi yang sudah disepakati.

Ada beberapa pengertian menurut para ahli mengenai administrasi dalam arti luas. Menurut Sondang P. Siagian administrasi dalam pengertian luas adalah “keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. (dalam Ayub, 2010). Apabila melihat pendapat dari Sondang P Siagian, administrasi dapat diilustrasikan seperti pemain sepak bola yang melakukan sebuah kerjasama bersama pemain lainnya untuk memenangkan timnya dalam sebuah pertandingan.

a. Pengertian Pelayanan Administrasi

Pelayanan merupakan bagian dari administrasi yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Tindakan administrasi meliputi :

1. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
2. Tindakan administratif oleh lembaga non-birokrasi yang diharuskan oleh Negara dalam berbagai regulasi dan diimplementasikan berlandaskan kesepakatan bersama dengan masyarakat.

b. Jenis-Jenis Pelayanan Administrasi

1. Rekomendasi Permohonan Kartu Keluarga (KK)
2. Rekomendasi Permohonan kartu tanda penduduk (KTP)
3. Rekomendasi Surat Pindah Tempat
4. Rekomendasi Permohonan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
5. Rekomendasi Surat Keterangan/Legalisir
6. Rekomendasi surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

Secara teoritis setidaknya terdapat 3 (tiga) peran vital yang wajib

dilaksanakan birokrasi dengan tak memandang levelnya yakni *public servicer*, *developer*, dan *protector*. Perihal paling penting dari ketiga hal tersebut adalah birokrasi harus mampu melakukan pengelolaan fungsi secara maksimal guna menghasilkan layanan yang maksimal pula kepada seluruh elemen public. Peran layanan yang dilaksanakan birokrasi modern kini berkaitan erat dengan orientasi pembentukan pemerintahan bahwasanya orientasi utama pembentukannya merupakan wujud penjagaan terhadap sistem ketertiban di dalammana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Birokrasi bukannya dihadirkan guna mengayomi pribadi, namun guna memberikan layanan public, mengkondisikan situasi yang bisa memaksimalkan potensi masyarakat dalam mencapai kemajuan bersama.

Berkaitan dengan hal ini, maka pemerintah dapat dikatakan merupakan lembaga yang menyelenggarakan tugas Negara “ Pemerintah adalah segenap alat perlengkapan Negara atau lembaga-lembaga kenegaraan yang berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan Negara” (Ndraha,1990 1) peranan pemerintahan terefleksi dalam struktural dan keberprosesan aktivitas dengan penekanan pada aktivitas institusi yakni guna merealisasikan orientasi dan dieksekusi oleh sekelompok orang dengan deskripsi tugas masing-masing dalam birokrasi. Menurut Parson (dalam Supriatna,1996: 58) mengatakan bahwa: “Birokrasi adalah instrumen paripurna dalam rangka mewujudkan tujuan bernegara yakni maksimalisasi pelayanan public”.

Secara kontekstual, layanan masyarakat diuraikan bahwasanya layanan umum merupakan pendahuluan terkait urgensitas publik, pemahaman terkait pengurusan masyarakat, efisiensi periode pelaksanaan urgensitas umum, pemuasan kebutuhan publik. Kemudian, orientasi tersebut diuraikan dibawah ini:

1. Penentuan layanan masyarakat yang tersedia berikut dengan jenis-jenisnya;
2. Perlakuan masyarakat sebagai objek layanan;
3. Pemuasan terhadap objek layanan layaknya apa yang mereka kehendaki;
4. Menyampaikan layanan berlandaskan asas kualitas;

Dalam konteks ini pelayanan publik yang menjadi monopoli pemerintah,

maka pelanggan dalam posisi tidak berdaya karena tidak mempunyai alternatif lain. Dengan demikian telah menjadi keharusan birokrasi untuk senantiasa menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat selaku pelanggan, sehingga kepercayaan dan dukungan masyarakat terhadap pemerintah senantiasa terjaga.

c. Badan Pertanahan Nasional

Badan Pertanahan Nasional adalah suatu lembaga non departemen yang dibentuk pada tanggal 19 Juli 1998 berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 1998. Badan ini merupakan peningkatan dari Direktorat Jenderal Agraria Departemen. Peningkatan status tersebut didasarkan pada kenyataan bahwa tanah sudah tidak lagi merupakan masalah agraria yang selama ini lazimnya diidentifikasi sebagai pertanahan, namun tanah setelah berkembang menjadi masalah lintas sektoral yang mempunyai dimensi pertahanan dan keamanan.

Kedudukan Badan Pertanahan Nasional untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di daerah, terakhir dengan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 Tahun 2006, dibentuk Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Propinsi di daerah Provinsi dan Kantor Pertanahan Kabupaten atau Kota di daerah Kabupaten/Kota. Kantor Pertanahan adalah instansi vertikal Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten/ Kota yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Propinsi. Kantor Pertanahan dipimpin oleh seorang kepala yang berstatus sebagai pegawai negeri sipil.

Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral. Tugas yang demikian luas tersebut terlalu besar untuk ditangani suatu Direktorat Jenderal pada suatu departemen, oleh karena itu diperlukan suatu badan yang lebih tinggi dibawah Presiden agar dapat melaksanakan tugasnya dengan otoritas seimbang. Dibentuknya Badan Pertanahan Nasional dengan tugas membantu presiden dalam mengelola dan mengembangkan administrasi pertanahan, baik berdasarkan UUPA maupun peraturan perundang-undangan lain yang meliputi peraturan- peraturan

penggunaan, penguasaan, pendaftaran tanah, pengurusan hak-hak atas tanah, pengukuran dan pendaftaran tanah dan lain-lain yang berkaitan dengan masalah kebijaksanaan yang ditetapkan Presiden.

Sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, ditentukan bahwa pendaftaran tanah di Indonesia diselenggarakan oleh Badan Pertanahan Nasional, yaitu lembaga pemerintah non departemen yang bidang tugasnya meliputi bidang pertanahan. Dalam rangka penyelenggaraan pendaftaran tanah yang diselenggarakan oleh Badan Pertanahan Nasional, tugas pelaksanaan pendaftaran tanah dilakukan oleh Kepala Kantor Pertanahan, kecuali kegiatan-kegiatan tertentu yang oleh Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 1997 atau Peraturan perundang-undangan yang bersangkutan ditugaskan kepada pejabat lain. Kantor Pertanahan adalah unit kerja Badan Pertanahan Nasional di wilayah Kabupaten atau Kota, yang melakukan pendaftaran hak atas tanah dan pemeliharaan daftar umum pendaftaran tanah. Untuk melaksanakan ketentuan di atas, maka Kepala Badan Pertanahan berwenang untuk melakukan pendaftaran hak dan menerbitkan surat keputusan pemberian hak atas tanah yang dimohonkan oleh seseorang atau suatu badan. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari sebagian wewenang pemberian hak atas tanah dilimpahkan kepada Kantor Badan Pertanahan Provinsi maupun Kantor Badan Pertanahan Kabupaten atau Kota, hal ini berdasarkan Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1999 tanggal 19 Februari 1999 tentang Pelimpahan Kewenangan Pemberian Hak Atas Tanah Negara yang mulai berlaku sejak tanggal 19 Februari 1999.

Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral. Dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud, Badan Pertanahan Nasional menyelenggarakan fungsinya sebagai:

1. Perumusan kebijakan nasional di bidang pertanahan;
2. Perumusan kebijakan teknis di bidang pertanahan;
3. Koordinasi kebijakan, perencanaan dan program di bidang pertanahan;
4. Pembinaan dan pelayanan administrasi umum di bidang pertanahan;
5. Penyelenggaraan dan pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan

- dibidang pertanahan;
6. Pelaksanaan pendaftaran tanah dalam rangka menjamin kepastian hukum;
 7. Pengaturan dan penetapan hak-hak atas tanah;
 8. Pelaksanaan penatagunaan tanah, reformasi agraria dan penataan wilayah-wilayah khusus;
 9. Penyiapan administrasi atas tanah yang dikuasai dan/atau milik negara/daerah bekerja sama dengan Departemen Keuangan.
 10. Pengawasan dan pengendalian penguasaan pemilikan tanah.
 11. Kerja sama dengan lembaga-lembaga lain;
 12. Penyelenggaraan dan pelaksanaan kebijakan, perencanaan dan program dibidang pertanahan;
 13. Pemberdayaan masyarakat di bidang pertanahan; Pengkajian dan penanganan masalah, sengketa, perkara dan konflik di bidang pertanahan;
 14. Penelitian dan pengembangan di bidang pertanahan;
 15. Pendidikan, latihan dan pengembangan sumber daya manusia di bidang pertanahan;
 16. Pengelolaan data dan informasi di bidang pertanahan;
 17. Pembinaan fungsional lembaga-lembaga yang berkaitan dengan bidang pertanahan;
 18. Pembatalan dan penghentian hubungan hukum antara orang, dan/atau badan hukum dengan tanah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 19. Fungsi lain di bidang pertanahan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Agraria Nomor 3 Tahun 1999 tersebut, maka kewenangan pemberian hak atas tanah yang dilakukan secara individual dan secara kolektif, serta pembatalan keputusan pemberian hak atas tanah diilimpahkan sebagian kepada Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi dan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota. Pelimpahan kewenangan pemberian hak atas tanah dalam peraturan ini meliputi pula kewenangan untuk menegaskan bahwa tanah yang akan diberikan dengan sesuatu hak atas tanah adalah tanah negara. Selain

itu, tugas yang diemban oleh Badan Pertanahan Nasional adalah pembangunan di bidang pertanahan dalam terwujudnya Catur Tertib Pertanahan yang meliputi:

a. Tertib Hukum Pertanahan

Menurut Keputusan Presiden No. 7 Tahun 1979 ditegaskan, bahwa yang dimaksud dengan tertib hukum pertanahan adalah:

1. Semua pihak yang menguasai dan atau menggunakan tanah mempunyai hubungan hukum yang sah dengan tanah yang bersangkutan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Tersedianya perangkat perundang-undangan di bidang pertanahan yang lengkap dan komprehensif sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan pertanahan.
3. Seluruh penyelenggaraan administrasi pertanahan dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dewasa ini banyak sekali terjadi penguasaan pemilikan dan penggunaan tanah oleh orang-orang/badan hukum yang melanggar ketentuan perundangan agraria yang berlaku, karenanya perlu diambil langkah-langkah:

- a. Mengadakan penyuluhan/penerangan kepada masyarakat mengenai tertib hukum pertanahan guna tercapainya kepastian hukum yang meliputi penertiban penguasaan dan pemilikan tanah berdasarkan peraturan perundangan Agraria yang berlaku.
- b. Dalam pengertian pelaksanaan tertib hukum pertanian sudah tercakup pelaksanaan tertib dokumentasi dan administrasi tanah.
- c. Mengenai sanksi hukum atas pelanggaran-pelanggaran yang terjadi
- d. Melengkapi peraturan perundangan di bidang
- e. Pertanian
- f. Meningkatkan pengawasan intern di bidang pelaksanaan tugas keagrariaan.
- g. Mengambil tindakan tegas terhadap oknum yang sengaja melakukan penyelewengan.
- h. Kebersamaan mengadakan introspeksi.
- i. Adanya usaha-usaha tersebut, maka akan terwujud adanya tertib

hukumpertanahan yang menimbulkan kepastian hukum pertanahan dan hak-hak serta penggunaannya, yang kesemuanya itu akan menciptakan suasana ketentraman dalam masyarakat dan pengayoman masyarakat dari tindakan-tindakan semena-mena serta persengketaan-persengketaan, sehingga mendorong gairah kerja.

b. Tertib Administrasi Pertanahan

Dewasa ini, masih terasa adanya keluhan kesah dari masyarakat, tentang hal berurusan dengan aparat pertanahan, khususnya dalam hal:

- a. Pelayanan urusan yang menyangkut tanah masih berbelit-belit dan biaya relatif mahal.
- b. Masih terjadi adanya pungutan-pungutan tambahan.

Sehingga dengan demikian yang disebut tertib administrasi pertanahan adalah merupakan keadaan dimana :

- a) Untuk setiap bidang telah tersedia mengenai aspek-aspek ukuran fisik, penguasaan penggunaan, jenis hak dan kepastian hukumnya yang dikelola dalam sistem Informasi Pertanahan yang lengkap.
- b) Terdapat mekanisme prosedur, tata kerja pelayanan di bidang c

c. Tertib Pemeliharaan Tanah dan Lingkungan Hidup

Dewasa ini, banyak sekali orang/badan-badan hukum yang mempunyai atau menguasai tanah yang tidak memperhatikan dan melakukan usaha-usaha untuk mencegah kerusakan-kerusakan dan kehilangan kesuburan tanah. Pada lain pihak, kepadatan penduduk yang melampaui batas tampung wilayah, telah mendorong untuk mempergunakan tanah tanpa mengindahkan batas kemampuan keadaan tanah dan faktor lingkungan hidup. Unsur-unsur yang berhubungan dengan azas-azas tata guna tanah dan keselamatan hidup sudah benar-benar ditinggalkan guna mengejar kebutuhan hidup yang mendesak dan bersifat sementara. Oleh karena itu, maka yang disebut tertib pemeliharaan tanah dan lingkungan hidup adalah merupakan keadaan dimana:

- a. Penanganan bidang pertanahan telah dapat menunjang kelestarian hidup.
- b. Pemberian hak atas tanah dan pengarahannya telah dapat

menunjang terwujudnya pembangunan yang berkelanjutan dan bernuansa lingkungan.

- c. Semua pihak yang mempunyai hubungan hukum dengan tanah melaksanakan kewajiban sehubungan dengan pemeliharaan tanah tersebut.

Catur Tertib Pertanahan ini merupakan kebijakan bidang pertanahan yang dijadikan “landasan”, sekaligus “sasaran” untuk mengadakan penataan kembali penggunaan dan pemilikan tanah serta program- program khusus di bidang agraria untuk usaha meningkatkan kemampuan petani-petani yang tidak bertanah atau mempunyai tanah yang sangat sempit.

Badan Pertanahan Nasional bertugas untuk mengelola dan mengembangkan administrasi pertanahan yang meliputi Pengaturan Penggunaan, Penguasaan, Pemilikan dan Pengelolaan Tanah (P4T), penguasaan hak-hak atas tanah, pengukuran dan pendaftaran tanah dan lain-lain yang berkaitan dengan masalah pertanahan, sehingga Badan Pertanahan Nasional sangat berperan aktif dalam mewujudkan penggunaan tanah untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat dengan melaksanakan fungsinya di bidang pertanahan sebagai lembaga non Departemen pembantu Presiden.

d. Manfaat Administrasi Pertanahan

Pertanahan merupakan sebuah kebijakan yang ditentukan oleh birokrasi yang memberi aturan terkait relasi antara tanah dengan manusia demi terciptanya situasi aman dan tentram terkait pengelolaan tanah tersebut sehingga terpelihara dalam batasan tertentu. Terkait pertanahan ini sendiri, terdapat 3 (tiga) aspek yaitu

1. Aspek Hukum, yakni keorganisasian yang mengatur terkait perdata tanah serta organisasi yang mengelola aspek legalitas tanah di Badan Pertanahan Nasional.
2. Aspek Tata Ruang, yakni keorganisasian yang mengurus permasalahan tata ruang yang diatur dalam Keppres No.10 Tahun 2003 yang memuat sembilan aturan valid terkait hal ini.
3. Aspek Pajak, yakni keorganisasian yang mengelola sisi pajak dari pertanahan seperti PBB (Pajak Bumi dan Bangunan).

Ketiga aspek di atas harus senantiasa diorganisir agar kiranya

problematika terkait pertanahan dapat ditangani secara maksimal. Dengan demikian, dibutuhkan sebuah sistem tata kelola pertanahan yang kompleks dan terpadu yang disebut dengan administrasi pertanahan. Administrasi pertanahan yakni terkait dengan hak kepemilikan/kepemilikan, pendirian, pemakaian, dan hak-hak lainnya yang masih berada dalam koridor pertanahan itu sendiri. Adapun Manfaat Administrasi Pertanahan:

1. Menjamin kepastian hak atau dalam artian mempertegas ketentuan hak yang dimiliki oleh pihak yang dijamin dalam rangka menjaga haknya terhadap *klaim* dari pihak lain.
2. Stabilitas sosial, catatan publik yang tepat akan memproteksi hak sesuai dengan batasan-batasan yang telah ditentukan dalam hak kepemilikan yang sudah disepakati.
3. Kredit, catatan publik akan mereduksi bias-bias informasi via kewenangan yang diberikan sebagai penentu besarnya potensi dari hak kepemilikan yang ada.
4. Menjadi rujukan proses perbaikan dan pembaharuan lahan ke depannya secara signifikan dari segi legalitas.
5. Menjaga produktivitas tanah dari berbagai aspek seperti ekonomi, lingkungan, dan sebagainya.
6. Penjamin likuiditas tanah apabila pemegang hak milik hendak menjual atau memperdagangkan tanahnya. Tanah dengan administrasi yang lengkap dan terjamin tentunya akan lebih diminati masyarakat.

Terkait dengan pemeroleh manfaat dari administrasi pertanahan ini, tentunya ada beberapa langkah yang telah ditetapkan sebagaimana telah dijelaskan pada PP No. 24 tahun 1997 tentang pedoman registrasi tanah. Dalam PP ini dijelaskan bahwa ada tipe pendaftaran sebagai berikut:

1. Registrasi Akta

Ada 3 (tiga) komponen pokok dalam registrasi akta ini yakni pencatatan waktu pemasukan dokumen hak milik; penyusunan *list* instrumen; dan pengarsipan dokumen atau salinannya. Walaupun tersedia banyak jenis registrasi akta, jenis-jenis tersebut pada dasarnya akan tetap

disandarkan pada 3 (tiga) konsep berikut :

- a. Jaminan pendaftaran dokumen pada kantor pelayanan publik akan menjadi barometer pengukuran atas harga atau nilai yang dimiliki oleh tanah yang dimiliki.
- b. Bukti dokumen-dokumen dapat digunakan sebagai referensi kuat dalam menghadapi berbagai gugatan
- c. Pemberitahuan dan Prioritas-pendaftaran dokumen memberi pemberitahuan publik bahwa transaksi hak milik telah terjadi, dengan pengecualian-kecualian, waktu pendaftaran menetapkan tuntutan prioritas.

2. Registrasi atas Hak

Pada model registrasi ini orientasinya adalah antisipasi terhadap kecacatan yang ada pada registrasi akta dan sebagai bentuk penyederhanaan proses transaksi terkait hak kepemilikan. Terkait dengan registrasi hak ini, terdapat 3 (tiga) prinsip yang harus dipegang teguh. S.

R. Torrens yang berasal dari Australia pada abad- 19 memperkenalkan ketiga prinsip yang dimaksud:

1. *The mirror principle*-pendaftaran menggambarkan hak saat ini secara akurat dan lengkap
2. *The curtain principle*-pendaftaran adalah satu-satunya sumber informasi hak. Sebenarnya
3. *The insurance principle*-negara berkewajiban untuk ketelitian pendaftaran dan untuk memberikan index-index patok dan membatasi batas-batas hak milik secara tepat.

Registrasi atas hak ini menggambarkan graduasi meningkat yang artinya sistem registrasi akta pada abad 19 belum sampai kepada kompleksitas yang dibutuhkan oleh masyarakat. Ada beberapa manfaat dalam sistem registrasi hak ini

1. Kasus persengketaan terkait dengan perbatasan dapat dengan mudah dideteksi karena tergambar jelas pada *land map* yang telah diregistrasi.
2. Rekonstruksi ulang terhadap batas-batas yang hilang atau memudar.

3. Pembeli persil dapat dengan mudah mengetahui dan mendeteksi wilayah yang menjadi batas-batasnya.

Ada beberapa kriteria dapat digunakan untuk mengukur pelayanan administrasi pertanahan yaitu: prosedur layanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pemberi tugas pelayanan.

e. Mekanisme Pengurusan Surat

Jika telah memiliki hak atas tanah dan bangunan, seseorang juga harus memiliki sertifikat sebagai bukti autentik. Menurut PP No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, sertifikat ialah surat tanda bukti hak atas tanah dan bangunan. Sertifikat sendiri dikeluarkan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) lewat kantor pertanahan masing-masing wilayah. Biasanya, sertifikat dicetak dua rangkap: satu rangkap disimpan di kantor BPN sebagai buku tanah, dan satu rangkap dipegang seseorang sebagai tanda bukti kepemilikan atas tanah dan bangunan. Arsip buku tanah tercantum data detail mengenai tanah, mencakup data fisik maupun data yuridis, contohnya luas, batas-batas, dasar kepemilikan, dan data pemilik.

Sementara itu, data fisik tanah dalam Surat Ukur yang terlampir dalam sertifikat hanya berupa ukuran luas dan tidak melampirkan ukuran lainnya secara detail. Selain itu, data bangunan juga tidak dicantumkan dalam sertifikat. Keterangan yang tercantum hanya tertera jika di atas tanah tersebut terdapat bangunan. Sertifikat tanah terdiri dari beberapa jenis, antara lain sertifikat Hak Guna Usaha (HGU), Hak Guna Bangunan (HGB), dan Sertifikat Hak Milik (SHM). Adapun, untuk SHM hanya diperuntukkan untuk warga Negara Indonesia. Sementara HGU dan HGB diperbolehkan dimiliki oleh warga asing, namun dalam jangka waktu tertentu.

Membuat sertifikat tanah sebenarnya adalah perkara mudah, namun memang cukup memakan waktu. Untuk itu, kita harus bersabar. Jika bisa, dalam mengurus sertifikat tanah dilakukan sendiri oleh pemilik tanah. Hal tersebut seharusnya lebih ekonomis atau menekan biaya pengeluaran. Adapun langkah-langkah yang diperlukan untuk membuat sertifikat tanah, antara lain:

1. Menyiapkan Dokumen

Seseorang harus menyiapkan dan melampirkan dokumen- dokumen yang menjadi syarat. Tentunya, syarat ini perlu disesuaikan dengan asal hak tanah. Adapun, syarat- syaratnya mencakup:

1. Sertifikat Asli Hak Guna Bangunan (SHGB);
2. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
3. Identitas diri berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), SPPT PBB dan Surat pernyataan kepemilikan lahan.

Selain itu, seseorang mungkin berkeinginan membuat sertifikat tanah atau girik. Sertifikat ini berasal dari tanah yang berasal dari warisan atau turun-temurun dari kakek nenek yang mungkin belum disahkan dalam sertifikat. Untuk itu, seseorang bisa membuat sertifikat dengan melampirkan:

- 1) Akta jual beli tanah;
- 2) Fotokopi KTP dan KK;
- 3) Fotokopi girik yang dimiliki;
- 4) Dokumen dari kelurahan atau desa, seperti Surat Keterangan Tidak Sengketa, Surat Keterangan Riwayat Tanah, dan Surat Keterangan Tanah secara Sporadik.

2. Mengunjungi Kantor BPN

Seseorang perlu menyesuaikan lokasi BPN sesuai dengan wilayah tanah berada. Di BPN, belilah formulir pendaftaran. Anda akan mendapatkan map dengan warna biru dan kuning. Buatlah janji dengan petugas untuk mengukur tanah.

3. Penerbitan Sertifikat Tanah Hak Milik

Setelah pengukuran tanah, seseorang akan mendapatkan data Surat Ukur Tanah. Serahkanlah untuk melengkapi dokumen yang telah ada. Setelah itu, seseorang hanya perlu bersabar menunggu dikeluarkannya surat keputusan. seseorang akan dibebankan BEA Perolehan Hak Atas Tanah (BPHTB) sembari menunggu sertifikat tanah Anda terbit. Lama waktu penerbitan ini kurang lebih setengah hingga satu tahun lamanya. Kadangkala, seseorang perlu memastikan kepada petugas BPN kapan sertifikat tanah tersebut jadi dan dapat diambil.

Selain BPN, seseorang dapat membuat sertifikat melalui PPAT, namun bisa jadi harga untuk mengurusnya bisa berlipat- lipat. Selain itu, upayakan agar melakukannya sendiri dan tidak menggunakan cara yang meragukan, bahkan calo. Dari segi biaya sendiri seluruh besaran biaya layanan pertanahan telah diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 128 Tahun 2015 tentang Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). PP ini menjadi standar biaya yang ditetapkan untuk administrasi mengurus tanah, yaitu Rp 50.000.

G. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi berdasarkan karakteristik yang diamati dari suatu pengamatan yang didefinisikan tersebut. Karakteristik yang dapat diamati itulah yang merupakan kunci definisi operasional. Dapat diamati artinya memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap obyek atau fenomena dapat diulang oleh orang lain. Definisi operasional dari penelitian yang berjudul “Kinerja Pelayanan Administrasi Pertahanan di Kantor Pertahanan Kabupaten Ponorogo” adalah segala bentuk kegiatan yang berkaitan dengan kinerja pelayanan administrasi pertahanan pada penerapannya di Kabupaten Ponorogo. Definisi operasional digunakan oleh peneliti untuk memberikan penjelasan tentang cara mengukur masing – masing variable penelitian dengan ketentuan standar operasional prosedur (SOP) yaitu :

1) Waktu Penyelesaian

Waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf d Peraturan Kepala BPN RI No. 1 Tahun 2010 adalah jangka waktu penyelesaian pelayanan pertanahan terhitung sejak penerimaan berkas lengkap dan telah lunas pembyaran biaya yang ditetapkan. Jangka waktu yang dimaksud adalah jangka waktu paling lama untuk penyelesaian masing-masing jenis pelayanan pertanahan yang dihitung berdasar hari kerja.

2) Biaya Layanan

Biaya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c Peraturan Kepala BPNRI No.1 Tahun 2010 adalah biaya pelayanan yang diwajibkan kepada pemohon sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negarabukan pajak yang berlaku pada BPN RI.

3) Pelayanan

Adapun peraturan yang mengatur mengenai standar pelayanan di BPN adalah Peraturan

Kepala BPNRI Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Prosedur Operasi Peraturan dan Pelayanan. Keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari hasil pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Jika hasil pelayanan sesuai dengan standar pelayanan pasti akan memberikan kepuasan pada masyarakat.

H. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode atau cara – cara untuk mempermudah pengumpulan data.

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ilmiah yang bertujuan untuk mengungkapkan suatu permasalahan yang ada menggunakan metode penelitian, merupakan hal yang sangat penting supaya penelitian yang dilakukan dapat memperoleh hasil seperti hasil yang telah terencana dengan baik, benar dan sesuai dengan prosedur. Metode yang diambil dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Lexy J. Moleong (2003:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., dengan cara deskripsi dalam bentuk kata – kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Tipe penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, ialah data yang diperoleh berupa kata-kata, gambaran, perilaku dan tidak dituangkan dalam bentuk angka statistik melainkan tetap dalam bentuk kualitatif yang memiliki arti lebih kaya dari sekedar angka atau frekuensi. Interpretasi terhadap isi dibuat dan disusun secara sistematis/menyeluruh. Jenis penelitian yang di gunakan ialah kualitatif, untuk mengumpulkan data dan informasi sehingga mencapai titik jenuh dari proses pengumpulan data kemudian melakukan penarikan kesimpulan mengenai apa yang hendak diperoleh dalam penelitian ini. Penelitian ini menyajikan deskripsi mengenai situasi atau kejadian yang akan diteliti yaitu Kinerja Pelayanan Administrasi Pertahanan di Kantor Pertahanan Kabupaten Ponorogo.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini direncanakan berlangsung selama dua minggu berlokasi di Kabupaten yang di khususkan bertempat di Kantor Pertahanan Kabupaten Ponorogo dengan mengambil objek penelitian dalam lingkup pelayanan administrasi Pertahanan

tentang kinerja kualitas Pelayanan Administrasi di kantor pertanahan Kabupaten Ponorogo.

3. Informasi Penelitian

Pihak-pihak yang terkait dalam pengurusan sertifikat tanah baik dalam bentuk pelayanannya kepada masyarakat mengenai masalah kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Ponorogo yang terkait dengan masalah penelitian ini. Adapun informan dalam penelitian Sebanyak 10 Orang yang ditetapkan secara Purposive, diantaranya:

Tabel 1.3 Identitas Informan

No.	Nama	Inisial	Pekerjaan
1.	Diki	Dk	Petugas Loker
2.	Nia	Na	Pengelola Aplikasi
3.	Margaret	Mg	Petugas Loker Prioritas
4.	Agus	Ag	Petugas Pengukuran
5.	Adib	Ad	Masyarakat
6.	Lindra	Ld	Masyarakat
7.	Agung	Ag	Masyarakat
8.	Laras	Lr	Masyarakat
9.	Bu Sulis	Sl	Masyarakat
10.	Febri	Fb	Masyarakat

Sumber : Data Diolah 2023

4. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua ialah Data Primer dikumpulkan melalui teknik:

1. Wawancara adalah data yang diperoleh langsung dari informan melalui tatap muka langsung dan memberikan beberapa pertanyaan sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian ini, Informan dipilih secara random Kriteria informan hanya masyarakat yang telah selesai melaksanakan seluruh proses pelayanan pengurusan sertifikat di Kantor Pertanahan Kabupaten Ponorogo.

2. Observasi adalah pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Kegiatan penelitian diperlukan data akurat sesuai dengan masalah yang dikaji. Semakin banyak data yang terkumpul maka hasil penelitian menjadi lebih baik. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi :

1. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara (pengumpul data) kepada responden dan jawaban – jawaban responden dicatat atau direkam dengan alat perekam misalnya tape recorder. Wawancara juga dapat dilakukan melalui telepon. Daftar pertanyaan untuk wawancara disebut *interview schedule*. Sedangkan catatan garis besar tentang pokok – pokok yang akan ditanyakan disebut pedoman wawancara (*interview guide*) (Soeharto, 2011).

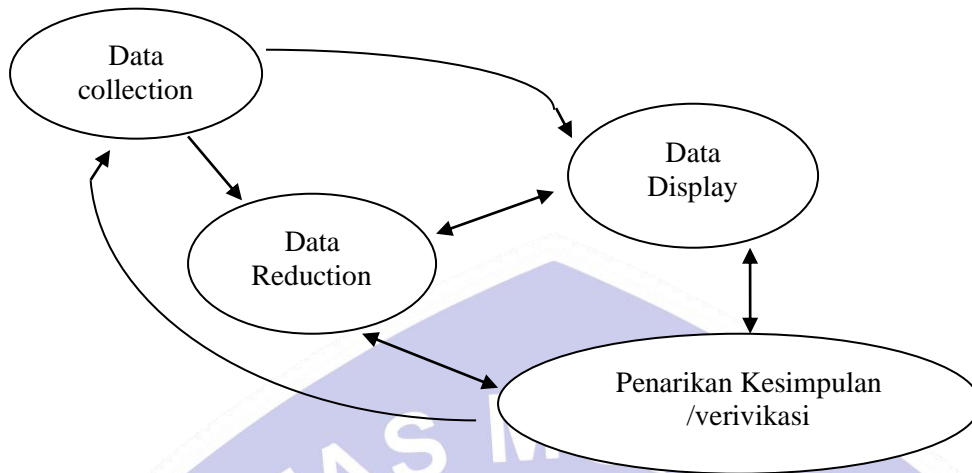
2. Observasi

Observasi yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian. Dengan demikian Narasumber yang dipilih dalam penelitian ini adalah informan-informan yang diharapkan mampu memberikan informasi utama tentang fokus kajian dari penelitian

6. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode miles dan huberman model. Sugiyono (2017) menegaskan bahwa kegiatan dalam analisa data kualitatif model miles dan huberman dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data model ini yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/verivication (penarikan kesimpulan/ verivikasi).

Langkah-langkah analisis ditunjukkan pada gambar 3.1 berikut.



Gambar 1.1 Langkah analisis

Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa peneliti melakukan pengumpulan data, dimana pengumpulan data tersebut diperoleh dari hasil wawancara terhadap informan dimana berkaitan dengan pelayanan administrasi pertahanan di kantor pertahanan Kabupaten Ponorogo. Hasil wawancara dengan responden akan diklasifikasikan dan dilakukan penyajian yang telah dilengkapi dengan keterangan yang objektif berdasarkan fakta yang diperoleh di lapangan.

Aktivitas dalam mengkaji data yang dilakukan oleh Miles dan Huberman terdiri dari 3 proses penting yang berlangsung secara bersamaan misalnya reduksi data, data display, membuat kesimpulan atau pemeriksaan kembali. Tiga proses penting di atas merupakan prosedur dalam memperoleh dan menata dengan teratur transkrip interview serta materi yang sudah terkumpul untuk memperkaya pengetahuan akan materi-materi yang ada serta menghubungkan yang telah didapatkan. Analisis data dikerjakan saat mulai berlangsungnya proses pengumpulan data atau setelah proses pengumpulan data selama periode tertentu selesai dilakukan. Analisis data juga telah dilakukan peneliti pada saat interview dengan responden dimana peneliti melakukan analisa terhadap jawaban responden. Apabila jawaban responden dalam proses interview dirasa masih kurang,

maka responden akan diberikan pertanyaan kembali oleh peneliti sampai peneliti merasa puas atas jawaban yang diberikan oleh responden dan data yang diperoleh peneliti telah kredibel (Sugiyono: 2017).

a. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting, dicari tema dan polanya, membuang yang tidak perlu. Reduksi data bisa dilakukan dengan cara abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses dan pernyataan- pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada dalam data penelitian(Sugiyono, 2017).

Dalam mereduksi data, setiap penelitian dipandu oleh teori dan tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dalam penelitian kualitatif adalah pada temuan. Reduksi data merupakan proses berfikir sensitive yang memerlukan kecerdasan, keluasan dan kedalaman wawasan tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli.

b. Data display (penyajian data)

Penyajian data merupakan sekumpulan susunan informasi yang memungkinkan dilakukannya penarikan kesimpulan dan penarikan tindakan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman menyatakan "yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif".

c. Drawing/verivication (penarikan kesimpulan/ verivikasi)

Langkah selanjutnya setelah reduksi data dan penyajian data adalah menyimpulkan. Kesimpulan atau verivikasi adalah tahap akhir dalam proses analisis

data. Peneliti akan mengutarakan kesimpulan dari data-data yang diperoleh. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan dan perbedaan.

Kesimpulan diperoleh dari data-data yang telah direduksi dan disajikan secara sistematis, Simpulan yang diusulkan didepan tidak berlaku permanen. Perubahan kesimpulan ini akan terjadi jika fakta-fakta pendukung yang akurat tidak ditemukan saat tahapan pengambilan data selanjutnya. Sebaliknya jika simpulan yang diusulkan didepan disertai dengan bukti yang akurat dan sesuai dengan data yang ditemukan dilapangan maka simpulan yang diperoleh adalah simpulan yang valid.

Kesimpulan yang dikemukakan dalam penelitian kualitatif bisa jadi mampu menjawab permasalahan yang telah dirumuskan pada awal penelitian dan bisa jadi tidak mampu menjawab permasalahan mengingat permasalahan yang dirumuskan diawal penelitian kualitatif tidak berlaku tetap dan akan mengalami perubahan setelah penelitian terjun untuk melakukan observasi dilapangan.