

STRATEGI BADAN PERTANAHAN DALAM PELAYANAN BIDANG PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH

Pandri Sugito¹, Novliza Eka Patrisia²
Universitas Muhammadiyah Bengkulu^{1,2}
[novlizaekap@umb.ac.id²](mailto:novlizaekap@umb.ac.id)

ABSTRAK

Tujuan penelitian Untuk mengetahui bagaimana strategi yang dilakukan Kantor Badan Pertanahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pembuatan sertifikat tanah dan Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat strategi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Kaur. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan sertifikat tanah yang dilakukan oleh Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur sudah di laksanakan dengan baik, meskipun terdapat beberapa program yang masih belum dapat terealisasikan. Hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pembuatan sertifikat tanah tidak sepenuhnya kesalahan dari Kantor Badan Pertanahan, karena kekurangan lembaga tidaklah menjadi hambatan besar bagi masyarakat yang ingin melakukan pembuatan sertifikat tanah, bahkan sebaliknya kesalahan dari masyarakat yang tidak mengikuti aturan-aturan yang berlaku, dan akan menghambat kerja Kantor Badan Pertanahan dalam memproses sertifikat tanah milik masyarakat. Simpulan bahwa masih diperlukan peran aktif dari masyarakat dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan yang dimiliki oleh Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Sertifikat Tanah, Strategi Pelayanan.

ABSTRACT

The aim of the research is to find out the strategies implemented by the Land Agency Office in providing services to the community in the field of making land certificates and to find out what factors are hindering the strategy in providing services to the community in Kaur Regency. This study uses a qualitative method. Data collection techniques in this study used observation, interviews and documentation. The results showed that the service for making land certificates carried out by the Kaur District Land Agency Office had been carried out properly, although there were several programs that had not yet been realized. The obstacles that occur in the implementation of making land certificates are not entirely the fault of the Land Agency Office, because the lack of institutions is not a big obstacle for people who want to make land certificates, on the contrary it is the fault of the people who do not follow the applicable regulations, and will impede the work of the Land Agency Office in processing community-owned land certificates. The conclusion that the active role of the community is still needed can improve the deficiencies that are owned by the Kaur District Land Agency Office.

Keywords: Land Certificate, Public Service, Service Strategy.

PENDAHULUAN

Tanah merupakan suatu faktor yang sangat penting dalam kehidupan suatu masyarakat, terlebih-lebih di lingkungan masyarakat Indonesia yang sebagian besar penduduknya menggantungkan kehidupan dari tanah. Tanah merupakan kebutuhan dasar manusia, sejak lahir manusia membutuhkan tanah sebagai kebutuhan baik untuk keperluan tempat tinggal, usaha pertanian dan lain-lain. Dalam rangka pembangunan nasional untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 tanah juga merupakan salah satu modal utama, baik sebagai wadah pelaksanaan pembangunan maupun sebagai faktor produksi untuk menghasilkan komoditas-komoditas perdagangan yang sangat diperlukan guna meningkatkan pendapatan nasional (Hajati, 2018)

Ketentuan-ketentuan dasar mengenai tanah di Indonesia telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria, yang memuat Hukum Tanah Nasional Indonesia, (Hajati, dkk, 2018). Hak atas tanah adalah hak yang diberikan kepada seseorang atau badan hukum yang meliputi atas permukaan bumi saja. Sedangkan hak mempergunakan tanah adalah hak yang diberikan oleh Negara kepada badan Hukum Indonesia untuk dapat melakukan eksplorasi, eksploitasi, dan penelitian, untuk mengambil manfaat ekonomi yang pada akhirnya baik langsung ataupun tidak langsung akan menyejahterakan rakyat dan demi mewujudkan kemakmuran secara nasional, yang wilayah haknya meliputi tanah, tubuh bumi, dan ruang angkasa yang sudah diatur dalam Pasal 4 ayat (2) Undang-Undang Pokok Agraria (Sari, 2017).

Pemerintah melalui Dinas Badan Pertanahan Nasional (BPN) melaksanakan pelayanan pendaftaran tanah yang bertujuan antara lain, untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum kepada pemegang hak atas suatu bidang tanah, satuan rumah susun dan hak-hak lain yang terdaftar agar dengan mudah dapat membuktikan dirinya sebagai pemegang hak yang berkepentingan termasuk pemerintah agar dengan mudah dapat memperoleh data yang diperlukan dalam mengadakan perbuatan hukum mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun yang terdaftar untuk terselenggaranya tertib administrasi pertanahan (Mona, 1967).

Kewajiban untuk menyelenggarakan pendaftaran tanah bagi Pemerintah di seluruh wilayah Republik Indonesia diatur dalam pasal 19 Undang-undang Pokok Agraria, yaitu: 1). Untuk menjamin kepastian hukum oleh Pemerintah, diadakan pendaftaran tanah di seluruh Wilayah Republik Indonesia menurut ketentuan-ketentuan yang diatur dengan Peraturan Pemerintah, 2). Pendaftaran tersebut dalam ayat 1 pasal ini meliputi: (a). Pengukuran, (b). Pendaftaran hak-hak tanah dan peralihan hak-hak tersebut, (c). Pemberian surat-surat tanda bukti hak, yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat. 3). Pendaftaran tanah di selenggarakan dalam mengingat keadaan Negara dan masyarakat, keperluan lalu lintas sosial-ekonomi serta kemungkinan penyelenggaraan, menurut pertimbangan menteri agraria, 4). Dalam Peraturan Pemerintah di atur biaya-biaya yang bersangkutan dengan pendaftaran termaksud dalam ayat 1 di atas, dengan ketentuan bahwa rakyat tidak mampu dibebaskan pembayaran biaya-biaya tersebut.

Pada peralihan tanah yang belum bersertifikat PPAT memiliki peran yang sangat penting demi terciptanya kepastian hukum bagi para pihak yang sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2016 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah (Peraturan Jabatan PPAT), beserta peraturan pelaksanaannya yang diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1

tahun 2006 ditentukan PPAT bertanggung jawab secara pribadi atas pelaksanaan tugas dan jabatannya dalam setiap pembuatan akta (Isnaini et al., 2018).

Dengan pendaftaran hak atas tanah berarti pihak yang didaftarkan akan mengetahui subyek atas tanah dan obyek hak atas tanah yaitu mengenai orang yang menjadi pemegang hak atas tanah itu, letak tanahnya, batas-batas tanahnya serta panjang dan lebar tanah tersebut. Hasil akhir dari pendaftaran hak atas tanah dinamakan "Sertifikat Tanah". Untuk mewujudkan harapan-harapan yang ingin dicapai sebagaimana yang telah ditetapkan pada kebijaksanaan tata tertib bidang pertanahan tersebut, maka dalam kenyataan praktek sehari-hari, Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) sebagai institusi resmi pemerintah yang berwenang mengatur dan mengeluarkan sertifikat tanah, dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari tidak luput dari perhatian publik yang berkaitan dengan kinerja pelayanan yang mereka berikan bagi masyarakat yang menggunakan jasanya.

Permasalahan dalam hal pelayanan tersebut memiliki dimensi yang sangat luas dengan aneka ragam corak pelaksanaan di berbagai keadaan. Barangkali jika kita mampu mengukur kondisi kinerja pelayanan publik, dalam hal ini tentunya bukan hanya pada kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) saja tetapi pada setia institusi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan publik yang berlaku di lingkungan masing-masing, (Dina, 2015). Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan penawaran kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2006; Sari, 2017).

Kabupaten Kaur merupakan kabupaten yang berada di wilayah paling selatan Provinsi Bengkulu dan berbatasan langsung dengan Provinsi Lampung dan Provinsi Sumatera Selatan. Secara geografis Kabupaten Kaur berada pada 103°4'8,76"-103°46'50,12"BT dan 4°55'8.21"-4°55'27,77"LS. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2003 dan Surat Mendagri No.136/205/PUM tanggal 12 September 2005, luas wilayah Kabupaten Kaur 3,025,59 Km² atau 302,559 Ha. Yang terdiri dari wilayah daratan seluas 2.365 Km² atau 236,500 Ha, dan wilayah laut seluas 660,59 Km² atau 66.059 Ha yang merupakan perhitungan dari garis pantai sepanjang 89,17Km dan sejauh 4 mil dari garis pantai. Kabupaten Kaur terletak di sebelah barat pegunungan Bukit Barisan, termasuk dalam wilayah administrasi Provinsi Bengkulu dengan jarak sekitar 200 Km dari ibukota Provinsi Bengkulu (RIPIJM Bidang Cipta Karya Kabupaten Kaur, 2018).

Wilayah kabupaten Kaur berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 23 tersebut terdiri atas 7 kecamatan dan 123 desa serta 3 kelurahan. Selanjutnya, dalam dua tahun pemekaran, perkembangan terakhir sampai dengan tahun 2015, wilayah administrasi kabupaten Kaur terdiri atas 15 kecamatan, 192 desa dan 3 kelurahan. Kawasan strategi kabupaten (RTRW Kabupaten Kaur) adalah wilayah yang penataan ruangnya diprioritaskan karena mempunyai pengaruh yang sangat penting dalam lingkup kabupaten terhadap ekonomi, sosial, budaya dan lingkungan. Dalam konteks rencana pengembangan wilayah kabupaten Kaur, kawasan strategis dalam di dalam penanganannya diharapkan dapat mewujudkan pertumbuhan yang merata di seluruh wilayah kabupaten Kaur dan mendorong percepatan pengembangan di wilayah Kabupaten Kaur (RIPIJM Bidang Cipta Karya Kabupaten Kaur, 2018).

Kota Bintuhan yang merupakan ibu kota Kabupaten Kaur, masih perlu ditata pemukimannya ditambah lagi penerapan garis sepadan bangunan di Kabupaten Kaur sangat sulit dilaksanakan dikarenakan rumah-rumah penduduk sudah berdiri dan belum menggunakan garis sepadan bangunan sebelum pemekaran. Untuk pembangunan kawasan pemukiman baru seperti di daerah perkantoran diharapkan dalam pemberian IMB benar-benar memperhatikan kesejahteraan masyarakat, terutama dalam penerbitan sertifikat tanah yang dilakukan oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Kaur.

Dalam penerbitan sertifikat tanah di Kabupaten Kaur terdapat beberapa masalah yang masih sering terjadi diantaranya garis sepadan bangunan tidak sesuai dengan kondisi tanah, ditambah lagi dengan pelayanan yang diberikan dalam proses pembuatan sertifikat tanah yang beberapa diantaranya dikeluhkan oleh masyarakat. Hal tersebut dapat ditunjukkan dari kekecewaan masyarakat yang dibuktikan dari pengaduan atau laporan yang menyangkut pelayanan publik, yang kerap mendapatkan komplain dari pemohon yang akan mengajukan pembuatan sertifikat tanah, dikarenakan waktu pengerjaan sertifikat tanah yang lama dan memakan waktu bertahun-tahun. Hal tersebut muncul karena kesalahan terhadap petugasnya maupun kesalahan dari pemohon yang mengajukan berkas tidak sesuai dengan aturan yang ada dengan cara menitipkan berkas kepada makelar atau pegawai yang berada pada Dinas Badan Pertanahan (BPN) Kabupaten Kaur.

Tingkat kedisiplinan pegawai masih dapat dikatakan kurang, karena masih terdapat oknum pegawai yang tidak berada di tempat pada saat jam kerja, pulang terlalu awal serta terlambat kembali ke kantor pada saat jam istirahat selesai. Serta masih kurangnya keramahan dan bertindak diskriminatif atau membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan, dan proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dikatakan masih cukup sulit, belum adanya kemudahan dalam pengurusan sertifikat tanah di Kabupaten Kaur. Maka dari itu seharusnya instansi pemerintah memiliki strategi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat seperti yang dilakukan Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Kaur.

Dalam meningkatkan pelayanan dalam bidang pertanahan, Badan Pertanahan Nasional (BPN) baik dari pusat sampai daerah mengeluarkan berbagai kebijakan dibidang pertanahan untuk kepentingan masyarakat, begitu juga untuk masyarakat golongan ekonomi kelas bawah atau lemah dengan memperhatikan dan aspek keberpihakan kepada masyarakat. Seperti halnya yang terjadi pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) di Kabupaten Kaur yang saat ini selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat di Kabupaten Kaur. Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Kaur mendeklarasikan pembangunan Zona Integritas (ZI) di lingkungan BPN Kabupaten Kaur. Pembangunan zona integritas berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) di lingkungan BPN Kabupaten Kaur Dengan terbentuknya zona integritas, maka diharapkan ke depannya Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Kaur kepada masyarakat di Kabupaten Kaur. Untuk mewujudkan semua ini, BPN Kaur tentunya butuh dukungan dari semua pihak. Demi terwujudnya pelayanan yang lebih baik, maju, modern, berstandar dunia, profesional dan terpercaya. (Haijir, 2020).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui strategi yang dilakukan dinas pertanahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pembuatan sertifikat tanah di Kabupaten Kaur.

Fokus penelitian yang akan dikaji dalam penelitian ini, yaitu mengenai strategi yang dilakukan dinas pertanahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pembuatan sertifikat tanah di Kabupaten Kaur, yaitu: 1). Transparansi (pemberian pelayanan bersifat terbuka dan mudah diakses oleh semua pihak); 2). Akuntabilitas (dapat dipertanggungjawabkan dan jelas dan dapat dipercaya); 3). Kondisional (Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dan juga efisien dan efektivitas); 4). Partisipatif (memperhatikan aspirasi dan memberikan harapan kepada masyarakat); 5). Tidak Diskriminatif (kesamaan hak dan tidak membedakan); 6). Keseimbangan hak dan kewajiban (harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak).

Teknik penentuan informan yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber. Dalam penelitian ini, digunakan analisis studi kasus kualitatif. Sebagai instrumen utama dalam penelitian kualitatif, peneliti berpartisipasi seperti sungguhan pada situasi real, mendatangi subjek dan meluangkan waktu secara partisipatif bersama mereka, langkahnya yaitu setelah proses kegiatan pembelajaran berlangsung, peneliti melakukan wawancara terstruktur dengan Kepala Badan Pertanahan dan beberapa orang pengunjung di Badan Pertanahan dalam proses pembuatan sertifikat tanah di Kabupaten Kaur. Dari data tersebut kemudian peneliti menarik kesimpulan tertentu dari hasil wawancara terstruktur yang telah dilakukan oleh peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Kabupaten Kaur

Secara geografis letak kabupaten Kaur berada pada 103°4'8,76"-103°46'50,12"BT dan 4°55'8,21"-4°55'27,77"LS. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2003 dan Surat Mendagri No.136/205/PUM tanggal 12 September 2005, luas wilayah Kabupaten Kaur 3,025,59 Km² atau 302,559 Ha. Yang terdiri dari wilayah daratan seluas 2.365 Km² atau 236,500 Ha. Dan wilayah laut seluas 660,59 Km² atau 66.059 Ha, yang merupakan perhitungan dari garis pantai sepanjang 89,17 Km dan sejauh 4 mil dari garis pantai. Kabupaten Kaur terletak di sebelah barat pegunungan Bukit Barisan, termasuk dalam wilayah administrasi Provinsi Bengkulu, yang berjarak sekitar 200 Km dari Ibukota Provinsi Bengkulu.

Badan Pertanahan Nasional (BPN) merupakan Lembaga Pemerintah Non Kementerian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden. Badan Pertanahan Nasional (BPN) dipimpin oleh seorang kepala yang dijabat oleh Menteri Agraria dan Tata Ruang. Badan Pertanahan Nasional (BPN) mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dimana untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional (BPN) di daerah, dibentuk Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi (BPN) di Provinsi dan Kantor Pertanahan di Kabupaten atau Kota.

Kantor Badan Pertanahan Kaur terletak di Jalan WR. Supratman Komplek Perkantoran Padang Kempas Kabupaten Kaur. Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur dibentuk pada tanggal 6 maret 2009 berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan baru di Kabupaten Kaur, yang dilakukan dalam rangka efektifitas dan peningkatan kualitas pelayanan di bidang pertanahan Kabupaten Kaur. Wilayah kerja Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur terdiri 15 kecamatan. Selain itu Kantor pertanahan Kabupaten Kaur memiliki 40 orang pegawai yang terdiri dari 21 Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 27 Pegawai Honorer.

Strategi Pelayanan Kantor Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Kaur

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya, yaitu: Bagaimana Strategi yang dilakukan Kantor Badan Pertanahan Nasional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pembuatan sertifikat tanah di Kabupaten Kaur dan faktor-faktor apa saja yang menghambat strategi yang dilakukan oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kaur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pembuatan sertifikat tanah di Kabupaten Kaur. Maka dari itu untuk mengetahui bagaimana strategi yang pelayanan yang dilakukan, peneliti mengkaji berdasarkan teori menurut pendapat Mahmudi (2005) yang meliputi: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasif, Tidak diskriminatif (kesamaan hak) dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Kepala Sub Bagian Tata Usaha Bapak Benny Sihaloho,S.H terkait standar pelayanan publik yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasif, tidak diskriminatif (kesamaan hak) dan keseimbangan hak dan kewajiban Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pembuatan sertifikat tanah di Kabupaten Kaur, mengatakan bahwa:

“Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur merupakan instansi vertikal dari Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, sampai dengan saat ini standar pelayanan yang diterapkan dikantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur masih mengikuti aturan-aturan yang berlaku yaitu peraturan yang terdapat dalam pasal 4 Peraturan Kepala BPN No.1 Tahun 2010 yang terdiri dari kelompok, jenis pelayanan, persyaratan, biaya, waktu, prosedur dan yang terakhir pelaporan. Aturan-aturan tersebut sudah dilakukan secara terbuka dan menjadi tolak ukur bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Kaur dalam memberikan pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kabupaten Kaur dan Pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kaur pada prinsipnya adalah pelayanan data dan informasi mengenai pertanahan, data yang tersimpan di kantor pertanahan merupakan data yang diperoleh dan diolah melauai proses yang rumit, panjang dan harus mengikuti aturan yang tertuang pada Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional (BPN) nomor 1 Tahun 2005 tentang Standar Prosedur Operasional Pelayanan Pertanahan (SPOP).” Seperti hal yang mengenai:

Pertama transparansi, Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur sudah berusaha memberikan sosialisasi terhadap masyarakat secara terbuka dan transparan mengenai syarat dan prosedur pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur dan Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur juga memberikan keterangan data secara akurat dalam pembuatan sertifikat tanah. Kedua Akuntabilitas, untuk mengoptimalkan kinerja Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur mulai mengembangkan program komputerisasi Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur, sehingga data yang diperoleh dan diolah akan

mudah diakses bagi seluruh masyarakat dan hasil pengolahan data lebih dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Ketiga Kondisional, Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur memberikan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi dan kebutuhan-kebutuhan di lingkungan masyarakat, serta memberikan penjelasan kepada masyarakat yang mendapatkan permasalahan sengketa tanah. Keempat Partisipatif, Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur selalu memberikan informasi seputar program-program layanan yang tersedia di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur. Dan terus mengajak masyarakat untuk melengkapi dokumen-dokumen kepemilikan tanah dan mengajak masyarakat untuk lebih pro aktif dalam memahami pelayanan yang diberikan oleh Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur.

Kelima Tidak diskriminatif (kesamaan hak), Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur belum pernah melakukan tindakan diskriminatif atau tindakan yang membedakan dalam pembuatan sertifikat tanah, dan kalo bisa tindakan tersebut jangan sampai terjadi di lingkungan Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kuar. Keenam Keseimbangan hak dan kewajiban, Kantor Badan pertanahan Kabupaten Kaur selalu berusaha membantu dan memberikan kemudahan bagi setiap masyarakat yang akan melakukan pembuatan sertifikat tanah dan pembuatan IMB (izin membuat bangunan), selagi masyarakat tersebut sudah mematuhi dan melengkapi syarat-syarat pembuatan sertifikat tanah dengan benar. *“Jadi, selama saya menjadi Kepala Sub Bagian Tata Usaha di Kabupaten Kaur ini, saya belum melihat ke enam point tersebut terjadi di lingkungan Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur. Dan semua proses dan kinerja yang dilakukan oleh kepala serta pegawai yang ada di sini sudah di atur berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional (BPN) No.1 Tahun 2005 tentang Standar Prosedur Operasional Pelayanan Pertanahan (SPOP). Peraturan-peraturan tersebut dilaksanakan oleh Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur untuk memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku. Sehingga masyarakat dapat memilih layanan apa yang akan mereka butuhkan dalam kepengurusan surat-surat tanah mereka yang kemudian akan dibantu oleh pihak kami atau Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur”* (Wawancara, tanggal 09 Agustus 2021)

Berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan kepada Bapak Benny Silaloho, S.H selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur dapat disimpulkan bahwa Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur sudah berusaha bekerja sesuai dengan Peraturan Kepala BPN No.1 Tahun 2010 dan Kantor Pertanahan Kabupaten Kaur Juga telah melakukan sosialisasi terhadap masyarakat, memberikan pemahaman secara jelas mengenai program-program, syarat dan prosedur pelayanan serta mengajak dan meminta pemohon untuk melengkapi persyaratan terlebih dahulu sebelum melakukan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur. Setelah itu, meminta pemohon untuk terbuka terhadap kepemilikan tanahnya, kemudian meminta pemohon untuk melengkapi persyaratan bebas dari sengketa dan memberikan pemahaman serta penjelasan mengenai proses pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur.

PEMBAHASAN

Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur merupakan instansi vertikal dari Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, aturan-aturan yang berlaku dalam standar pelayanan sudah diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2005 tentang Standar Prosedur Pelayanan Pertanahan (SPOP). Kantor Badan

Pertanahan Kabupaten Kaur memiliki misi untuk menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan ruang yang berstandar dunia, berdasarkan misi itulah Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur selalu berinovasi dan berupaya untuk mewujudkan dan memberikan jaminan hukum dan hak atas tanah seseorang. Maka Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur dituntut harus mengutamakan pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat, agar proses peraihan, pendaftaran, pemecahan dan pemanfaatan hak atas tanah dapat teratasi dengan baik, agar administrasi di bidang pertanahan Kabupaten Kaur tidak akan menimbulkan permasalahan di kemudian hari. Rahayu, 2016; Ratminto, 2006; Retno, 2013.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kepala Sub bagian Tata Usaha Bapak Benny Silaloho, S.H, Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran Bapak Zakarman S,H serta Kepala Seksi Survei dan Pemetaan Bapak Muhammad Bayu Hartono, S.Si. dapat peneliti simpulkan bahwa Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur sudah menyusun strategi-strategi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun strategi tersebut adalah:

Pertama Strategi mengenai syarat dan prosedur dalam sistem pembuatan sertifikat tanah yaitu, dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat, memberikan pemahaman secara jelas mengenai program-program yang terdapat di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur, serta menginformasikan kepada masyarakat tentang bagaimana prosedur pembuatan sertifikat tanah dan mengajak masyarakat untuk terlebih dahulu melengkapi dokumen-dokumen sebelum melakukan pembuatan sertifikat tanah.

Kedua Strategi dalam memberikan kemudahan dengan menyediakan program-program yang terdapat di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur seperti Program Jemput Bola, Program Komputerisasi Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur dan Program sosialisasi kepada masyarakat.

Ketiga Strategi dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi serta kebutuhan dan harapan masyarakat dengan mengajak masyarakat untuk terbuka tentang kondisi tanah yang mereka miliki, dan meminta masyarakat untuk bersikap pro aktif dalam pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur.

Keempat Strategi mengenai keterbukaan dalam memperoleh keterangan data yang akurat dan tata cara pembuatan sertifikat tanah dengan cara meminta masyarakat mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) dan persyaratan bebas sengketa tanah.

Selain itu untuk ke depannya Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur akan mengeluarkan beberapa terobosan dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah dengan cara menyediakan fasilitas pembuatan sertifikat tanah dengan sistem jemput bola untuk dapat menjangkau masyarakat, program tersebut yang dinamakan Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah (LARASITA), Komputerisasi Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur, dan Sosialisasi Pendaftaran Tanah. Atas dasar itulah dalam upaya meningkatkan pendaftaran pembuatan sertifikat tanah. Kantor Pertanahan di Kabupaten Kaur akan melakukan berbagai kebijakan-kebijakan di bidang pertanahan. (Ratminto, 2006)

Untuk lebih mengoptimalkan kinerja Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur di masa yang mendatang, Kantor Pertanahan Kabupaten Kaur mulai mengembangkan program komputerisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Kaur. Pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kaur pada prinsipnya adalah pelayanan data dan informasi mengenai pertanahan, data yang tersimpan di kantor pertanahan merupakan data yang diperoleh dan diolah melalui proses yang rumit, panjang dan harus mengikuti aturan yang tertuang pada Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional (BPN) nomor 1 Tahun 2005

tentang Standar Prosedur Operasional Pelayanan Pertanahan (SPOP). Pembaruan data selalu dilakukan apabila terjadi perubahan pada subyek atau obyek hak atas tanah. Karena yang sifatnya yang sangat dinamis, maka data pertanahan mempunyai tingkat pengambilan (taking) dan pembaruan (update) yang cukup tinggi. (Retno, 2013)

Di satu sisi membutuhkan kecepatan dengan standar yang sudah ditetapkan dalam menarik atau mengambil data, di sisi lain akan membutuhkan persyaratan dalam penyimpanan data (storage) yang dapat mendukung proses pengambilan data tersebut. Proses pengambilan, penyimpanan, pengolahan dan penyajian data merupakan proses yang dengan sangat mudah dilakukan teknologi informasi dengan mudah dan cepat. Dengan demikian dapat dibayangkan apabila data pertanahan disimpan dalam suatu penyimpanan yang berbasis teknologi informasi, sedangkan pengolahan dilakukan dengan kecanggihan aplikasi perangkat lunak, semua proses pelayanan data pertanahan dapat dilakukan secara cepat dan tepat. Beberapa keuntungan dalam pelaksanaan Komputersasi Kantor Pertanahan antara lain : (1). Transparansi pelayanan, karena masyarakat dapat memperoleh informasi secara langsung dalam hal biaya, waktu pelaksanaan dan kepastian penyelesaiannya; (2). Efisiensi waktu, merupakan kunci utama dalam optimalisasi pemanfaatan data base elektronik; (3). Kualitas data dapat diandalkan karena pemberian nomor-nomor (4). Sistem Informasi Eksekutif yang memungkinkan para pengambil keputusan untuk dapat memperoleh dan menganalisa data sehingga menghasilkan informasi yang terintegrasi; (5). Pertukaran data dalam rangka membangun pelayanan pemerintah secara terpadu dan mengembangkan perencanaan pembangunan berbasis data spasial. (Rachma 2019; Hajati, 2018).

Pembangunan Komputersasi Kantor Pertanahan tidak hanya memberikan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara Online sistem, tetapi sekaligus membangun basis data digital. Dari strategi-strategi tersebut diatas, maka Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur selalu berusaha mengoptimalkan kinerja mereka agar dapat dipahami oleh masyarakat, meskipun program tersebut belum dapat terealisasi sepenuhnya dan masih terdapat beberapa hambatan-hambatan pada saat pelaksanaan di lapangan tidak membuat Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur berhenti berinovasi sesuai dengan keinginan yang diharapkan masyarakat agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Kaur. (Dina, 2015; Haijir, 2020).

SIMPULAN

Strategi yang dilakukan Kantor Badan Pertanahan Kaur dalam pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pembuatan sertifikat tanah di Kabupaten Kaur sudah mengikuti aturan-aturan yang berlaku yang diamanatkan oleh UUPA dan Peraturan Pemerintah R.I Nomor 21 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. Strategi yang dilakukan Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur berupa: pemberian sosialisasi, memberikan pemahaman kepada masyarakat secara jelas mengenai program-program, syarat dan prosedur pelayanan dan Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur. Memberikan kemudahan dengan menyediakan program-program yang terdapat di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur seperti Program Jemput Bola yang dinamakan dengan LARASITA, Program Komputersasi Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur dan Program sosialisasi kepada masyarakat. Memperhatikan aspirasi serta kebutuhan dan harapan masyarakat dengan mengajak masyarakat untuk terbuka tentang kondisi tanah yang mereka miliki dan meminta masyarakat untuk bersikap pro aktif dalam pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur. Strategi mengenai

keterbukaan dalam memperoleh keterangan data yang akurat dan tata cara pembuatan sertifikat tanah dengan cara meminta masyarakat mengurus izin mendirikan bangunan (IMB) dan persyaratan bebas sengketa.

Faktor-faktor yang menghambat kinerja Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur dalam pelaksanaan pembuatan sertifikat tanah tidak sepenuhnya kesalahan yang terjadi dari Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur. Kekurangan lembaga tidaklah menjadi hambatan besar bagi masyarakat yang ingin melakukan pembuatan sertifikat tanah. Bahkan, sebaliknya kesalahan dari masyarakat yang tidak mengikuti aturan-aturan yang berlaku akan menghambat kinerja Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur, perlu peran aktif dari masyarakat di Kabupaten Kaur agar Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kaur dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan yang dimiliki oleh Badan Kantor Pertanahan Kabupaten Kaur.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta
- Dina, P. V. (2015). *Kinerja Pelayanan Badan Pertanahan Nasional*. JIANA: Jurnal Ilmiah Administrasi Negara. 13(1). 243–248. <http://dx.doi.org/10.46730/jiana.v13i1.3531>
- Hajjir, D. (Desember, 2020). Wujud Birokrasi Bersih, BPN Kaur Canangkan ZI. Diakses dari: <https://bengkuluekspress.disway.id/read/127991/wujudkan-birokrasi-bersih-bpn-kaur-canangkan-zi>
- Hajati, S., Winarsi, S., Sekarmadji, A., Moechthar, O. (2018). *Politik Hukum Pertanahan*. Airlangga University Press. Jakarta
- Isnaini, H., Utomo, W., & Wanda, D. (2018). Prinsip Kehati-Hatian Pejabat Pembuat Akta Tanah dalam Peralihan Tanah Yang Belum Bersertifikat. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 24(3), 467–487. <https://doi.org/10.20885/iustum.Vol24.Iss3.Art7>
- Mahmudi, M. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik, UPP AMP YKPN*. Yogyakarta
- Moleong, L. J. (2000). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Mona, D. B. P., Ruru, J. M., Londa, V. Y (1967). Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertipikat Tanah di Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/18438/17966>.
- Rachma, Y. (2019). Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Pangandaran. 5(4). 519–529. <http://dx.doi.org/10.25157/moderat.v5i4.3064>
- Rahayu, P. (2016). Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan di Kantor. FISIP. Universitas Airlangga. 4(1). 1–11. <https://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmpd81fc78af1full.pdf>
- Ratminto, R. & Winarsih, A. S. (2006), *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar. Jakarta
- Retno, R., & Wulan, M. M. (2013). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Rangka Reformasi Birokrasi di Kantor Pertanahan Semarang. 53(9), 1689–1699. <https://www.neliti.com/publications/91512/peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-dalam-rangka-reformasi-birokrasi-di-kantor#cite>
- Santoso, U. (2010). *Pendaftaran dan Peralihan Hak Atas Tanah*. Kencana. Jakarta

- Sari, M. E. P. (2017). Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan dalam Pelaksanaan Pendaftaran Tanah untuk Pertama Kali Secara Sporadik di Kota Batam. *Jurnal Dimensi*, 6(2), 309–322. <https://doi.org/10.33373/Dms.V6i2.1053>
- Sembiring, J. J. (2010). *Panduan Mengurus Sertifikat Tanah*. Jagakarsa. Jakarta
- Sugiyono, S. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Sutedi. A. (2012). *Sertifikat Hak Atas Tanah*. Sinar Grafika. Jakarta