



Journal of Sharia and Law

Vol. 2, No. 1 Januari 2023, h. 1-18

Editorial Office: Faculty of Syari'ah and Law Sultan Syarif Kasim State Islamic University, Riau-Indonesia. Jl. H.R Soebrantas KM. 15 Pekanbaru, Riau. Website: <https://jom.uin-suska.ac.id/index.php/jurnalfsh/login>.

E-ISSN: 2964-7636

**Siti Quratul Nadia, Abu Samah, Lovelly Dwina D :
*Pelaksanaan Pelayanan Dalam Pengurusan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Bangkinang***

PELAKSANAAN PELAYANAN DALAM PENGURUSAN SERTIFIKAT TANAH DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA BANGKINANG

Siti Quratul Nadia ¹

¹Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

E-mail: 11820721534@students.uin-suska.ac.id

Abu Samah ²

²Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

E-mail: abusamah@uin-suska.ac.id

Lovelly Dwina Dahen ³

³Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

E-mail: wina.dahen@gmail.com

ABSTRAK

Ketentuan mengenai standar pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah di dalam peraturan pemerintah nomor 4 tahun 2017 pada pasal 1 ayat (1) huruf a. Pasal ini menjelaskan bahwa dalam mengurus sertifikat tanah dilakukan secara cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Munculnya kasus mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan sertifikat tanah di Kota Bangkinang yang sudah dua tahun ini belum jadi padahal sudah bayar. Hal ini mengundang keluhan masyarakat seakan menegaskan kenyataan bahwa pelayanan yang ada saat ini belum begitu maksimal, permasalahan pertanahan yang terjadi tersebut merupakan persoalan yang harus diselesaikan dan menjadi tanggung jawab Kantor Pertanahan Nasional Kota Bangkinang selaku pemberi pelayanan sertifikat tanah mempunyai peran yang sangat penting dalam Bidang Pertanahan di Kota Bangkinang. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Bangkinang dalam Peraturan Menteri Agraria Nomor 4 Tahun 2017 Dan Apa Faktor Penghambat/Kendala dalam Pengurusan Sertifikat Tanah Di Badan Pertanahan Bangkinang Berdasarkan Peraturan Menteri Agrarian Nomor 4 Tahun 2017. Tujuannya untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah yang berkonflik dengan hukum di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kampar. Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan sosiologis yaitu dengan cara melakukan survei langsung kelapangan melalui observasi, wawancara dan juga menggunakan studi kepustakaan. Teknik pengambilan sampel dengan teknik total sampling yaitu bila semua anggota populasi di ambil sebahagian sebagai sampel. Pelaksanaan Pelayanan Dalam Pengurusan Sertifikat Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Kota Bangkinang Berdasarkan Permen Nomor 4 Tahun 2017 terlaksana namun mengalami kegagalan sehingga banyak masyarakat yang mengeluh pada saat mengurus sertifikat tanah dikarenakan lamanya penerbitan sertifikat tanahnya. Faktor penghambat dilaksanakannya pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah ialah faktor masyarakat dan juga pihak-pihak yang terlibat kurang optimal.

Kata Kunci: Pelaksanaan, Pelayanan, Sertifikat Tanah

ABSTRACT

Provisions regarding service standards in managing land certificates in government regulation number 4 of 2017 in article 1 paragraph (1) letter a. This article explains that the processing of land certificates is done quickly, easily, affordably and measurably. The emergence of cases regarding the performance of employees in the service of land certificates in Bangkinang City which has not been completed for two years even though it has been paid for. This invites public complaints as if confirming the fact that the

current services are not optimal, the land issues that occur are issues that must be resolved and are the responsibility of the Bangkinang City National Land Office as the land certificate service provider has a very important role in the Land Sector. in Bangkin City. The formulation of the problem in this study is How is the Service for Management of Land Certificates at the Bangkinang National Land Agency in the Minister of Agrarian Regulation Number 4 of 2017 and What are the Inhibiting Factors/Constraints in the Management of Land Certificates at the Bangkinang Land Agency Based on the Minister of Agrarian Regulation Number 4 of 2017. The aim is to find out implementation of services in the management of land certificates in conflict with the law at the Kampar Regency National Land Agency. The method in this study uses a sociological approach, namely by conducting direct field surveys through observation, interviews and also using library research. The sampling technique with the total sampling technique is when all members of the population are taken as a sample. The implementation of services in the management of land certificates at the Bangkinang City National Land Agency based on Ministerial Regulation Number 4 of 2017 was carried out but failed so that many people complained when arranging land certificates due to the lengthy issuance of land certificates. The inhibiting factor for the implementation of services in the management of land certificates is the community factor and also the parties involved are not optimal.

Keywords: Implementation, Services, Land Certificates

PENDAHULUAN

Tanah mempunyai arti penting bagi kehidupan bangsa Indonesia. Hal ini dikarenakan bahwa Negara Indonesia merupakan negara agraris, sehingga setiap kegiatan yang dilakukan oleh sebagian besar rakyat Indonesia senantiasa membutuhkan dan melibatkan soal tanah. Bahkan pada sebagian masyarakat, tanah dianggap sebagai sesuatu yang sakral, karena di sana terdapat simbol status sosial yang dimilikinya.

Pembangunan yang dilaksanakan oleh Negara Indonesia saat ini diharapkan pada masalah penyediaan tanah. Tanah dibutuhkan oleh banyak orang sedangkan jumlahnya tidak bertambah atau tetap, sehingga tanah yang tersedia tidak mampu lagi memenuhi kebutuhan yang terus meningkat terutama kebutuhan akan tanah untuk membangun perumahan sebagai tempat tinggal, untuk pertanian, serta untuk membangun berbagai fasilitas umum dalam rangka memenuhi tuntutan terhadap kemajuan di berbagai bidang kehidupan.

Mengingat arti pentingnya tanah bagi kelangsungan hidup masyarakat maka diperlukan pengaturan yang lengkap dalam hal penggunaan, pemanfaatan, pemilikan dan pembuatan hukum yang berkaitan dengan hal tersebut. Semua ini bertujuan untuk menghindari terjadinya persengketaan tanah baik yang menyangkut pemilikan maupun perbuatan – perbuatan hukum yang dilakukan oleh pemilikinya.

Untuk memperoleh kepastian hukum dan kepastian akan hak atas tanah Undang-Undang Agraria No. 5 Tahun 1960 telah meletakkan kewajiban kepada Pemerintah untuk melaksanakan pendaftaran tanah yang ada di seluruh Indonesia, disamping bagi pemegang hak untuk mendaftarkan hak atas tanah yang ada padanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.¹

Pendaftaran tanah merupakan persoalan yang sangat penting dalam UUPA, karena pendaftaran tanah merupakan awal dari proses lahirnya sebuah bukti kepemilikan hak atas tanah. Begitu pentingnya persoalan pendaftaran tanah tersebut sehingga UUPA memerintahkan kepada pemerintah untuk melakukan pendaftaran tanah diseluruh wilayah Indonesia. Hal ini sesuai ketentuan dalam pasal 19 UUPA.

Pendaftaran tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh

¹ Djoko Prakosa dan Budiman Adi Purwanto, *Eksistensi Prona Sebagai Pelaksana Mekanisme Fungsi Agraria*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1985), h. 19.

pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan dan pengkajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis dalam bentuk peta dan daftar mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian surat bukti haknya bagi bidang-bidang tanah yang sudah ada haknya dan hak milik atas satuan rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya.²

Dengan diselenggarakannya pendaftaran tanah, maka pihak-pihak yang bersangkutan dengan mudah dapat mengetahui status atau kedudukan hukum dari pada tanah tertentu yang dihadapinya, letak, luas dan batas-batasnya, siapa yang punya dan beban apa yang ada di atasnya.³

Mengingat jumlah penduduk yang semakin meningkat, hak atas tanah sangat penting, demikian pula dengan pembuktiaanya, sehingga kepastian hukum sangat diperlukan untuk mencegah terjadinya sengketa.

Hal tersebut harus ditunjang dengan pembangunan hukum dan aparat penegak hukum, yang dalam hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepastian hukum yang diberikan kepada masyarakat pencari keadilan agar hak – haknya dilindungi dari orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Salah satu perlindungan hukum yang diberikan di antaranya dengan cara meningkatkan pelayanan dan bantuan hukum dalam masalah pertanahan, karena masalah tanah adalah masalah yang sangat sensitif dan kompleks yang mengandung berbagai kepentingan dalam masyarakat.

Untuk itu UUPA telah menyediakan sebanyak mungkin aturan tertulis dan ketentuan pendaftaran tanah untuk memperoleh alat bukti yang kuat bagi pemiliknnya. Pendaftaran tanah yang diatur dalam Pasal 19, 23, 32 dan 38 UUPA ketentuan pelaksanaannya di atur dalam PP No. 24 Tahun 1997 sebagai penyempurnaan dari PP No. 10 Tahun 1961 tentang Pendaftaran Tanah.

Sesuai ketentuan tersebut pendaftaran tanah untuk pertama kali dilaksanakan melalui 2 cara, yaitu pendaftaran tanah secara sistematis dan pendaftaran tanah secara sporadik.

Pendaftaran tanah secara sistematis merupakan pendaftaran tanah yang didasarkan pada suatu rencana kerja dan dilaksanakan di wilayah-wilayah yang ditetapkan oleh Menteri.⁴

Pendaftaran tanah secara sporadik merupakan kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali mengenai satu atau beberapa obyek pendaftaran tanah dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa/kelurahan secara individual atau massal.⁵ Pendaftaran tanah secara sporadik ini inisiatif berasal dari masing-masing pemilik tanah. Maka pemilik tanah sebagai pemohon dituntut lebih aktif mengurus permohonan sertifikat tanahnya karena segala sesuatunya harus diusahakan sendiri. Biaya pendaftarannya relatif lebih mahal dan waktunya relatif lebih lama.

Menurut Boedi Harsono, pendaftaran tanah sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Negara atau Pemerintah secara terus dan diatur, berupa pengumpulan data keterangan atau data tertentu yang ada di wilayah-wilayah tertentu, pengolahan, penyimpanan, dan penyajian bagi kepentingan rakyat dalam memberikan jaminan kepastian hukum di bidang pertanahan termasuk tanda bukti

² Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Hak-Hak Atas Tanah*, (Jakarta: Kencana, 2007), h. 91

³ Effendi Perangin, *Hukum Agraria Indonesia*, (Jakarta: CV Rajawali. 1991), h. 95.

⁴ Irma Devita Purnamasari, *Hukum Pertanahan*, (Bandung: PT Mizan Pustaka. 2011), h. 74.

⁵ *Ibid*

dan pemeliharannya.⁶ Obyek dari pendaftaran tanah meliputi:

- a. Bidang-bidang tanah yang dipunyai dengan hak milik, hak guna usaha, hak guna bangunan dan hak pakai
- b. Tanah hak pengelolaan
- c. Tanah wakaf
- d. Hak milik atas satuan rumah susun
- e. Hak tanggungan
- f. Tanah Negara

Berdasarkan pasal 3 PP No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, tujuan pendaftaran tanah yaitu :

1. Untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum kepada pemegang hak atas suatu bidang tanah, satuan rumah susun hak-hak lain yang terdaftar agar dengan mudah dapat membuktikan dirinya sebagai pemegang hak yang bersangkutan.
2. Untuk menyediakan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan termasuk pemerintah agar dengan mudah dapat memperoleh data yang diperlukan dapat mengadakan hukum mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun yang sudah tersusun.
3. Untuk terselenggaranya tertib administrasi pertanahan.⁷

Berbagai permasalahan juga terjadi dalam pendaftaran tanah seperti adanya kesalahan informasi yang diberikan oleh pihak pemohon, kesalahan informasi yang diberikan oleh pemohon disebabkan kurang proaktifnya masyarakat sebagai pemohon untuk datang langsung ke kantor pertanahan, menanyakan hal-hal apa saja yang menjadi persyaratan administrasi yang harus disiapkan dalam proses awal pendaftaran tanah, sehingga kebanyakan dari masyarakat yang datang untuk melakukan pendaftaran tanah syarat-syarat administrasinya yang harus dipenuhi tidak lengkap sehingga dikembalikan berkasnya dan tidak diproses lebih lanjut oleh panitia bagian pemeriksaan berkas.

Kesalahan informasi awal yang diberikan juga kadang kala terjadi dari pihak kantor pertanahan, hal ini terjadi akibat kurangnya sosialisasi kemasyarakat dengan penyuluhan-penyuluhan yang dilakukan di masyarakat sehingga informasi yang didapat oleh pemohon kurang yang berakibat pada saat pemohon mendaftarkan tanahnya, berkas administrasi yang diserahkan oleh pemohon tidak lengkap.

Adanya sanggahan/keberatan dari pihak lain pada saat proses pendaftaran tanah (ajudikasi) berlangsung. Sanggahan/keberatan dari pihak lain disebabkan karena tanah yang didaftarkan pemohon adalah tanah sengketa sehingga pada saat prosesnya tanah tersebut tidak dilanjutkan oleh panitia yang melakukan pengukuran dan pemetaannya, sehingga dikembalikan terlebih dahulu kepada pemohon untuk menyelesaikan sengketa tanah tersebut dan apabila sengketa permasalahan tanah tersebut telah selesai maka panitia akan melanjutkan kembali pengukuran dan pemetaan yang pernah dilakukannya.

Kesadaran masyarakat terhadap arti penguasaan kepemilikan tanah masih kurang. Hal ini dipengaruhi hal-hal sebagai berikut :

- a. Adanya anggapan masyarakat bahwa pendaftaran tanah dalam proses pelaksanaannya dinilai masih rumit dan berbelit-belit.
- b. Biaya pengurusan sertifikat yang dianggap masih mahal dan memberatkan. Disamping itu dalam pelaksanaannya kurang sekali adanya tenaga-tenaga

⁶ Boedi Harsono. *Hukum Agraria Indonesia*. (Jakarta: Djambatan. 1999). h. 72.

⁷ Arba, *Hukum Agraria Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika. 2017). h. 152.

profesional dan kurangnya peralatan yang memadai untuk dapat mempercepat proses penyelesaian sertifikat.

Penilaian kinerja suatu organisasi merupakan suatu kegiatan yang penting atau harus dilakukan karena dapat dijadikan tolak ukur dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam hal mencapai tujuannya. Untuk instansi pemerintah yang menjadi pelayan publik pengukuran kinerjanya menjadi sangat penting untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, apakah sudah memenuhi harapan masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan dalam hal pemberian pelayanan, selain itu juga pengukuran kinerja dapat dijadikan tolak ukur apakah masyarakat sudah puas dengan kinerja pelayanan yang ada. Dengan adanya informasi tentang penilaian kinerja tersebut dapat dijadikan acuan untuk memperbaiki kinerja agar lebih sistematis dan tepat arah sehingga tujuan ataupun misi organisasi bisa tercapai dan pelayanan publik yang diberikan bisa lebih optimal. Dengan adanya kinerja birokrasi yang tinggi maka organisasi tersebut akan berjalan secara efektif, efisien dan responsif dalam memberikan pelayanan.

Kinerja pegawai merupakan suatu pencapaian yang baik dalam bekerja berupa prestasi yang diperlihatkan oleh pegawai yang kemudian memberikan cerminan bahwa organisasi tersebut adalah organisasi yang sehat. Dalam hal ini setiap pegawai dalam organisasi dituntut untuk memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang baik, mengingat kinerja organisasi tergantung pada kinerja pegawainya. Menurut Prawirosentono kinerja (*performance*) hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin meningkat pesat mengakibatkan tuntutan pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat menjadi semakin meningkat, terutama kepada institusi birokrasi. Keluhan masyarakat terhadap kurangnya kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator yang menunjukkan belum memadainya pelayanan yang diberikan oleh aparatur birokrasi. Untuk itu, institusi birokrasi perlu menerapkan strategi peningkatan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat yang menghendaki kualitas pelayanan. Selain itu, dituntut juga kinerja yang efektif dan efisien.

Kinerja pelayanan publik yang ideal pada dasarnya harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, murah, mudah, berkeadilan, berkepastian hukum, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perkembangan dinamika masyarakat. Namun demikian kenyataan menunjukkan bahwa masyarakat masih menghadapi kinerja dan pengelolaan pelayanan publik masih jauh dari optimal, yang antara lain belum efisien, praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, ketiadaan instansi penyelenggara pelayanan public dan sebagainya. Sehingga pelayanan publik pada umumnya lebih banyak menjadi sasaran kritik dan ketidakpuasan masyarakat penerima pelayanan yang sampai batas-batas tertentu menempatkan diri sebagai konsumen dan pelayanan publik itu.⁸

Namun untuk instansi pemerintah yang menjadi pelayanan publik pengukuran kinerjanya menjadi sangat penting untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, akan tetapi kinerja birokrasi publik di Indonesia saat ini masih jauh dari kata baik atau dengan kata lain masih kurang karena tidak diterapkannya penilaian kinerja yang merupakan suatu hal yang

⁸ Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan*, (Jakarta: Sinar Grafika. 2017). h. 120.
Journal of Sharia and Law, Vol. 2, No.1 Januari 2023, h. 1-18

penting karena akan dapat meningkatkan kinerja secara optimal. Melihat dari penyelenggaraan pelayanan publik yakni pelayanan jasa merupakan kebutuhan setiap orang yang sifatnya dinikmati setiap orang tanpa terkecuali.

Untuk menjamin kepastian hak atau kepastian hukum atas tanah (UUPA) Undang-undang Pokok Agraria telah menggariskan adanya keharusan untuk melaksanakan pendaftaran tanah di seluruh Indonesia sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 19 UUPA. Ketentuan yang ditujukan kepada pemerintah untuk menyelenggarakan pendaftaran tanah diseluruh indonesia yang sekaligus juga merupakan dasar hukum bagi pelaksanaan pendaftaran tanah dalam rangka memperoleh surat tanda bukti hak atas tanah yang berlaku sebagai alat bukti yang kuat, yang dimuat dalam Pasal 19 ayat (1) UUPA.

Pada dasarnya istilah sertifikat itu sendiri berasal dari bahasa inggris (*certificate*) yang berarti ijazah atau surat keterangan yang dibuat oleh pejabat tertentu. Dengan pemberian surat keterangan berarti pejabat yang bersangkutan telah memberikan status tentang keadaan seseorang. Dalam bahasa sertifikat diartikan sebagai surat keterangan tanda bukti pemegang hak atas tanah dan berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat dengan penerbitan sertifikat hak atas tanah bahwa telah menerangkan seseorang itu mempunyai hak suatu bidang tanah, ataupun tanah seseorang itu dalam kekuasaan tanggungan seperti sertifikat Hipotek atau kreditverband, berarti tanah itu terkait dengan Hipotek atau kreditverband.

Berdasarkan peraturan presiden No. 10 Tahun 2006, maka dapat dinyatakan bahwa Badan Pertanahan Nasional (BPN) merupakan lembaga pemerintah Non Depertemen yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada presiden dan dipimpin oleh seorang kepala. Badan ini mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintah di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral. Dalam upaya untuk melaksanakan tugas dan fungsinya secara berdaya guna dan berhasil guna, maka Badan Pertanahan Nasional menyusun struktur organisasi dan tata kerja perangkatnya mulai dari tingkat pusat sampai ketinggian kabupaten/kota. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. BPN dahulu di kenal dengan sebutan Kantor Agraria, BPN yang diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2015. Kantor urusan tanah merupakan organisasi pemerintah yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan sertifikasi tanah di Indonesia. Sertifikasi tanah ditujukan untuk setiap orang yang memiliki tanah.

Era globalisasi dan perkembangan zaman, sebagai salah satu lembaga pemerintah yang melayani masyarakat, pemerintah dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan dan perkembangan yang terjadi dan terus melakukan perubahan. Tercapainya tujuan organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawainya dalam menjalankan tugas. Setiap organisasi mengharapkan pegawainya untuk mampu melaksanakan tugas secara efektif, efisien, produktif dan profesional. Pun ini ditunjukkan untuk menghasilkan pelayanan masyarakat sesuai dengan keinginan masyarakat.

Di Indonesia, sertifikat hak-hak atas tanah berlaku sebagai alat bukti yang kuat sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 19 ayat (2) Huruf C UUPA Undang-undang Pokok Agraria untuk hak atas tanah, tanah wakaf, hak pengelolaan, hak miliki atas satuan rumah susun dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang terlibat. Dalam Pasal 32 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1997 yang isinya sertifikat merupakan "surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang data fisik dan data yuridis tersebut sesuai

dengan data yang ada dalam surat ukur dan buku tanah yang bersangkutan”.⁹ kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat didalamnya, sepanjang

Berdasarkan pengamatan penulis di Bangkinang, telah terjadi ketidaksinkronan dalam melaksanakan pembuatan sertifikat tanah yang mana seharusnya terbit pada waktu 98 hari (Berdasarkan Peraturan Kepala BPN No. 1 Tahun 2010). Namun, dalam praktiknya masih banyak masyarakat yang mengeluh dikarenakan sertifikat tanahnya yang hampir 2 (dua) tahun tak kunjung selesai. Padahal, semua persyaratan sudah dilengkapi dan sudah dibayar.¹⁰

Mencuatnya kasus mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan sertifikat tanah di Kota Bangkinang yang sudah dua tahun ini belum jadi padahal sudah bayar. Hal ini mengundang keluhan masyarakat seakan menegaskan kenyataan bahwa pelayanan yang ada saat ini belum begitu maksimal, permasalahan pertanahan yang terjadi tersebut merupakan persoalan yang harus diselesaikan dan menjadi tanggung jawab Kantor Pertanahan Nasional Kota Bangkinang selaku pemberi pelayanan sertifikat tanah mempunyai peran yang sangat penting dalam Bidang Pertanahan di Kota Bangkinang.

Pelayanan pada Kantor Pertanahan tersebut diatas menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan publik dalam sertifikat tanah merupakan salah satu permasalahan pokok bagi kinerja institusi. Untuk itu peran aparat birokrasi yang terkait atas masalah kinerja pegawai dalam pelayanan sertifikat tanah penting sekali sehingga dalam hal ini aparat birokrasi harus dapat menjelaskan fungsinya dengan baik dan benar pun ini dilakukan untuk mengatasi masalah yang berkenaan dengan pelayanan sertifikat tanah, agar tidak mendapat sorotan yang lebih jauh di era reformasi ini maka kinerja pelayanan pada kantor pertanahan harus segera diperbaiki.

Badan Pertanahan Nasional Kota Bangkinang selaku pemberi pelayanan faktanya belum melakukan tugasnya dengan maksimal dilihat dari pemberian layanan yang tidak pasti waktu dan biaya sering kali dikeluhkan masyarakat, hal ini karena belum ditaatinya standar waktu yang telah ditetapkan sesuai dengan Permen Nomor 4 Tahun 2017 Pasal 1,5, dan 8 tentang standar pelayanan kementerian agrarian dan tata ruang/badan pertanahan nasional.

Dalam hal ini institusi birokrasi dituntut untuk bisa menerapkan peraturan tersebut sehingga pelayanan yang ada saat ini lebih baik dari sebelumnya dan lebih meningkatkan kualitas kinerja pegawai, inisiatif untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugasnya dan bertanggung jawab agar mampu menyelesaikan pekerjaan semaksimal mungkin sehingga tidak terjadi kemandulan dalam pekerjaan, terutama pelayanan rakyat dalam pembuatan sertifikat tanah yang belumlah maksimal, kondisi birokrasi yang terkesan lambat mengakibatkan pelayanan yang berbelit, biaya yang tinggi dan waktu yang lama. komunikasi juga di butuhkan agar komunikasi yang dilakukan antara atasan kepada bawahannya menimbulkan kerja sama yang lebih baik sehingga tercipta hubungan yang harmonis diantara pegawai dan atasan untuk mengemukakan saran dan pendapat dalam pemecahan masalah yang dihadapi dalam organisasi.

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan hukum Sosiologis. Pendekatan

⁹ Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, Pasal 32 Ayat (1).

¹⁰ Meilianis, Masyarakat, *Wawancara*, Bangkinang, 9 Oktober 2021.

hukum sosiologis adalah suatu teori yang mempelajari pengaruh hukum dan sebagainya dengan pendekatan dari hukum ke masyarakat.¹¹

Penelitian terkait Pelaksanaan Pelayanan Dalam Pengurusan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Nasional Kota Bangkinang merupakan penelitian kualitatif, karena tidak menggunakan mekanisme statistika untuk mengolah data. Penelitian ini merupakan pendekatan untuk mempelajari, menerangkan atau menginterpretasikan suatu kasus dalam konteksnya secara natural tanpa adanya intervensi pihak luar.¹²

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang akan peneliti lakukan dalam penelitian adalah Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar di Kota Bangkinang, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau.

C. Populasi dan Sampel

Tabel 1.1
Populasi dan Sampel

Responden	Populasi	Sampel	Persentase
bbagian Tata Usaha	7	3	43%
kski Penetapan Hak Dan Pendaftaran	4	2	50%
asyarakat yang mengurus sertifikat dari januari sampai desember 2021 ¹³	600	30	5%

D. Metode Pendekatan

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan terkait dengan pelaksanaan pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah di Kota Bangkinang peneliti menggunakan pendekatan efektivitas hukum, karena telah sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti, penelitian ini merupakan penelitian bidang Ilmu Hukum (*Legal Research*) dengan konsentrasi Hukum Tata Negara. Pendekatan secara yuridis empiris yaitu pendekatan yang dilakukan dengan cara mengkaji peraturan perundang-undangan yang berlaku serta melihat bagaimana keadaan nyata penerapan undang-undang tersebut yang terjadi di dalam kehidupan masyarakat.¹⁴

E. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Sumber data primer, yaitu bahan yang menjadi sumber utama dalam penelitian yaitu Peraturan Menteri Agraria Nomor 4 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.
- Sumber data sekunder, merupakan bahan hukum yang mempunyai untuk menambah/memperkuat dan memberikan penjelasan terhadap sumber data primer. Dalam penelitian ini yang digunakan adalah teori, hasil karya dari kalangan hukum, buku-buku dan pendapat pakar hukum serta literatur-literatur hukum lainnya yang ada kaitannya dengan permasalahan yang dibahas.

F. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

¹¹ Abdul Manam, *Aspek-Aspek Pengubah Hukum*, (Jakarta : Prenada Media, 2009), h. 19.

¹² Warsito H, *Pengaturan Metodologi Penelitian, Buku Panduan Mahasiswa*, (Jakarta : Asosiasi PT Katolik (APTIK) dan Gramedia Pustaka Utama, 1992), h. 10.

¹³ Pipin, Pegawai Kantor Pertanahan Bangkinang, *Wawancara*, Bangkinang, 14 Desember 2021.

¹⁴ Muh Abdul Kadir, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 2004), h.

sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi nonpartisipan, maksudnya adalah peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independent, karena peneliti tidak menjadi bagian.

b. Wawancara

Adapun wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Adapun cara mengumpulkan data dan informasi dengan cara tanya jawab langsung dengan responden atau narasumber guna mendapatkan apa yang ingin diketahui oleh peneliti.

PEMBAHASAN

Pelaksanaan Pelayanan Dalam Pengurusan Sertifikat Tanah di Kota Bangkinang Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Kementerian Agrarian Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional

Kecamatan Bangkinang ini memiliki 9 kelurahan dengan jumlah populasi yang terdata adalah sebanyak 29.087 jiwa. Kecamatan ini telah memiliki beberapa fasilitas berupa puskesmas, kantor polisi sector, kantor pos, sarana pasar rakyat, beberapa sekolah mulai dari tingkat TK sampai dengan tingkat SMA. Sarana jaringan komunikasinya dari kecamatan bangkinang keseluruh pelosok negeri di Indonesia.

Kantor pertanahan Kabupaten Kampar merupakan instansi Unit Pelaksana Badan Pertanahan Nasional RI di Kabupaten Kampar. Kantor Pertanahan Kabupaten Kampar mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagaimana ditetapkan tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan.

Adapun unit kerja pada kantor pertanahan adalah sebagai berikut:

a. Subbagian Tata Usaha (TU)

Bagian tata usaha mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pemberian dukungan administrasi di lingkungan Kantor Wilayah.

b. Bidang Survei dan Pemetaan

Bidang survei dan pemetaan mempunyai tugas melaksanakan pengordinasian, dan melaksanakan pengukuran dan pemetaan bidang dan ruang, pemeliharaan kerangka dasar kadastral nasional dan pengukuran dan pemetaan dasar, survei dan pemetaan tematik bidang dan kawasan pertanahan dan ruang serta pembinaan tenaga teknis dan surveyor berlisensi.

c. Bidang Penetapan Hak dan Pendaftaran

Bidang penetapan hak dan pendaftaran mempunyai tugas melaksanakan pembinaan, koordinasi, pelaksanaan dan inventarisasi, identifikasi, pengelolaan data dan penyajian informasi penetapan hak tanah dan ruang, pendaftaran tanah dan ruang, pemeliharaan hak atas tanah dan ruang, penatausahaan tanah ulayat dan hak komunal, penetapan dan pengelolaan tanah pemerintah, hubungan kelembagaan serta pembinaan dan pengawasan mitra kerja dan pejabat pembuat akta tanah (PPAT).

d. Bidang Penataan dan Pemberdayaan

Bidang penataan dan pemberdayaan mempunyai tugas melaksanakan

pengordinasian, pembinaan dan pelaksanaan *landreform*, pengelolaan dan analisis penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah, redistribusi tanah, pemberdayaan tanah masyarakat, penatagunaan tanah, penataan tanah sesuai rencana tata ruang, fasilitasi penyusunan rencana tata wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu.

e. Bidang Pengadaan Tanah dan Pengembangan

Bidang pengadaan tanah dan pengembangan mempunyai tugas melaksanakan pengoordinasian, pembinaan, dan pelaksanaan pengadaan dan pencadangan tanah, konsolidasi tanah, pengembangan pertanahan dan pemanfaatan tanah serta penilaian tanah dan ekonomi pertanahan.

f. Bidang Pengendalian dan Penanganan Sengketa

Bidang pengendalian dan penanganan sengketa mempunyai tugas melaksanakan pembinaan, koordinasi dan pelaksanaan pengendalian hak tanah, alih fungsi lahan, wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu, penertiban penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah, penanganan sengketa dan konflik, serta penanganan perkara pertanahan.

Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) terletak di Jl. Letnan Boyak No.18, Langgini, Kec. Bangkinang, Kabupaten Kampar, Riau. Badan Pertanahan Nasional adalah suatu lembaga non Departemen yang dibentuk pada tanggal 19 juli 1998 berdasarkan keputusan RI No. 26 tahun 1998. Badan ini merupakan peningkatan dari Badan Direktorat Jenderal Agraria Departemen.

Kinerja pelayanan di Kantor Pertanahan sangat tergantung dari pribadi masing-masing aparat dan kondisi wilayah yang bersangkutan. Kondisi wilayah yang berdampak pada kompleksitas masalah. Semakin luas wilayah tersebut ditambah dengan prospek perkembangan ekonomi yang menyajikan masalah pertanahan di wilayah bersangkutan sangat beragam. Otomatis volume pekerjaan yang masuk ke kantor Pertanahan juga sangat banyak dan tentu saja ini akan mempengaruhi kelancaran pelayanan pada kantor Pertanahan, apakah itu lancar atau tersendat-sendat. Bertambahnya volume pekerjaan kemungkinan menyebabkan kelambatan pelayanan semakin besar.

Demikian juga dengan persepsi bekerja aparat yang bersangkutan turut mempengaruhi kelancaran pelayanan. Aparat yang jujur, yang dengan ikhlas memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa mengharapkan imbalan dalam bentuk apapun tentu saja akan memperlancar pelayanan. Sebaliknya aparat yang terlalu banyak mengharapkan imbalan dari klien, seperti uang jasa, dengan alasan demi kelancaran pelayanan sehingga tanpa disadarinya terjebak dalam konflik kepentingan pada organisasinya, akan menghambat jalannya pelayanan sebab tanpa adanya jasa tersebut pelayanan tidak akan berjalan seperti apa adanya. Aparat sudah tentu akan memilih klien yang tidak memberikan sama sekali. Bila demikian, persepsi bekerja aparatlah yang selanjutnya memegang peranan dalam penyelesaian setiap permasalahan dan akan menentukan keputusan atau perilaku dari aparat.

Tugas yang demikian luas tersebut terlalu besar untuk ditangani suatu direktorat jenderal pada suatu departemen, diperlukan suatu badan yang lebih tinggi dibawah presiden agar dapat melaksanakan tugasnya dengan otoritas seimbang. Untuk itulah dibentuk Badan Pertanahan Nasional dengan tugas membantu presiden dalam mengelola dan mengembangkan administrasi pertanahan, baik berdasarkan UUPA maupun peraturan-peraturan penggunaan, penguasaan pendaftaran tanah, pengurusan hak-hak atas tanah, pengukuran dan

pendaftaran tanah, dan lain-lain yang berkaitan dengan masalah berdasarkan kebijaksanaan yang ditetapkan presiden.

Pelayanan terhadap publik terdiri dari berbagai dimensi cukup kompleks, sehingga pemecahan masalah terhadap kinerja pelayanan publik tersebut membutuhkan sebuah proses dan cara-cara yang tidak mudah dan simple. Hal ini mengharuskan kita untuk selalu melihat permasalahan yang muncul dengan berbagai dimensi dan jangan hanya dilihat dari satu dimensi semata saja. Dalam konteks ini Kantor Pertanahan Kota Bangkinang yang merupakan organisasi penyedia pelayanan dibidang pertanahan dengan tugas dan administratifnya. Dengan demikian Kantor Pertanahan Kota Bangkinang harus tetap melakukan Langkah-langkah perbaikan disegala aspek kegiatannya.

Kantor Pertanahan Nasional Kota Bangkinang adalah instansi vertikal Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia di Kabupaten/kota yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia melalui kepala kantor wilayah Badan Pertanahan Nasional yang memiliki kewenangan melaksanakan tugas pemerintah di bidang pertanahan secara rasional, regional, dan sektoral sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kewenangan mencakup kegiatan kebijakan serta kegiatan pelayanan publik, baik pelayanan kepada masyarakat, badan hukum swasta, sosial, ataupun keagamaan serta instansi pemerintah.

Badan Pertanahan Nasional ini mempunyai visi: "terwujudnya peningkatan pelayanan tertib administrasi pertanahan demi terciptanya kepastian hukum yang berkeadilan untuk mewujudkan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Badan Pertanahan Nasional ini mempunyai misi:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan kepada masyarakat.
2. Penataan reformasi birokrasi untuk mewujudkan pelayanan pertanahan yang murah, cepat, pasti, sederhana, dan anti korupsi.
3. Meningkatkan kualitas penyelesaian sengketa, konflik dan perkara pertanahan.
4. Penataan pengusaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah dalam rangka pemberdayaan masyarakat.
5. Penyediaan informasi pertanahan bagi masyarakat untuk pembangunan dan investasi.¹⁵

Pada skripsi ini penulis mengkhususkan yaitu pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah, yang memakai acuan dari undang-undang Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional khususnya pada pasal 2 ayat (1) huruf c, waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan pertanahan dan proses penyelesaian layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diselesaikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Pada saat proses pelayanan pembuatan sertifikat tanah, badan pertanahan yang bergerak dibidang pelayanan sertifikat tanah tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang baik untuk memberikan pelayanan pengurusan sertifikat tanah yang memuaskan pelanggan atau konsumen, mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka BPN Kota Bangkinang dalam pengurusan sertifikat tanah dituntut lebih aktif dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah serta melakukan sejumlah pelayanan yang substensial juga disertai dengan

¹⁵ Wawancara dengan pegawai Badan Pertanahan Nasional ibu Karlina, tanggal 03 Januari 2022, di Kantor Pertanahan Kota Bangkinang

perbaiki struktur organisasi dan pembagian tugas agar dapat beroperasi lebih efektif dan efisien dan yang utama adalah peningkatan sumber daya manusianya. Hal ini sangat berpengaruh dalam menghasilkan kualitas pelayanan yang efektif, cepat, dan efisien.

Dengan pelayanan yang lancar berdampak pada ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan. Memang, tidak serratus persen semua pekerjaan dapat selesai tepat waktunya sesuai dengan ketentuan yang ada. Hambatan utama yang sering menimbulkan keterlambatan adalah kekuranglengkapan berkas yang dibawa oleh klien dan arsipnya sedang dipakai yang lain.

Pegawai yang bekerja di Kantor Badan Pertanahan Nasional berjumlah 39 anggota, pegawai Badan Pertanahan Nasional tersebut disiapkan untuk melayani masyarakat yang sedang mengurus sertifikat tanah. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan sertifikat tanah sudah mendapat pelayanan yang baik dari pegawai kantor BPN Kota Bangkinang.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Firdaus Alfiat, sebagai kepala seksi penetapan hak dan pendaftaran di kantor Badan Pertanahan Nasional mengatakan bahwa, Badan Pertanahan Nasional berusaha melaksanakan tugasnya sesuai dengan apa yang telah ditetapkan, juga memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang mengurus sertifikat tanah di kantor pertanahan Kota Bangkinang. Lamanya penerbitan sertifikat tanah yaitu 38 hari kerja, sedikit kendalanya yaitu pada saat pengukuran tanah terjadi sengketa yang mengakibatkan lamanya penerbitan sertifikat tanah.¹⁶

Hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Ibu Pipin, sebagai analisis pengelola pertanahan di kantor Badan Pertanahan Nasional mengatakan bahwa, dalam melaksanakan tugasnya, Badan Pertanahan Nasional dalam pembuatan sertifikat tanah tentu saja sudah melakukan tugasnya dengan semaksimal mungkin. Tetapi hal ini tentu tidak mudah dilakukan begitu saja, tentunya ada proses yang dilewati dalam mengurus sertifikat tanah hingga sampai ketahap penerbitan sertifikat tanah tersebut.¹⁷

Bapak Herman, sebagai perperikator permohonan hak di kantor BPN yang penulis wawancarai menyebutkan bahwa, Badan Pertanahan Nasional berusaha melaksanakan tugas sesuai dengan apa yang telah ditetapkan, yaitu membantu Bupati dalam melaksanakan kewenangan Pemerintah dibidang pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah dan sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 4 Tahun 2017 tentang standar pelayanan kementerian agrarian dan tata ruang/badan pertanahan nasional khususnya pada pasal 5 Peraturan Menteri Nomor 4 Tahun 2017 bahwa jangka waktu pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (1) huruf c, yang intinya pemerintah itu mempunyai tugas dan wewenang dalam menyelesaikan sertifikat tanah harus sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan serta memberikan pelayanan yang baik kepada setiap orang yang mengurus sertifikat tanah dalam hal ini dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Nasional.¹⁸

Berdasarkan Permen Nomor 4 Tahun 2017 tentang standar pelayanan kementerian agrarian dan tata ruang/badan pertanahan nasional khususnya pada

¹⁶ Wawancara dengan Kepala Seksi Penetapan Hak Dan Pendaftaran bapak Firdaus Alfiat, tanggal 20 Oktober 2022, di Kantor Pertanahan Kota Bangkinang

¹⁷ Wawancara dengan analisis pengelola pertanahan Badan Pertanahan Nasional ibu Pipin, tanggal 03 Januari 2022, di Kantor Pertanahan Kota Bangkinang

¹⁸ Wawancara dengan pegawai badan pertanahan nasional bapak Herman, tanggal 03 januari 2022, di kantor pertanahan kota bangkinang

pasal 5 bahwa proses penyelesaian layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diselesaikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (98 hari kerja).

Jadi sesuai dengan hasil wawancaranya memang dinyatakan bahwa pegawai sudah melakukan tugasnya sesuai dengan Permen yang telah ada.

beberapa uraian-uraian yang penulis dapatkan dari hasil wawancara, dari hal tersebut dapat penulis simpulkan bahwa pelaksanaan tugas Badan Pertanahan Nasional belum berjalan dengan baik karena masih banyak kendala yang dihadapi untuk melakukan penanggulangan ini.

Hambatan yang dihadapi Badan Pertanahan Nasional dalam pengurusan pembuatan sertifikat tanah di Kantor BPN Kota Bangkinang

Sertifikat adalah hasil akhir dari proses pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Peranahan Kota Bangkinang. Sertifikat sebagai bukti kepemilikan yang sah dan mempunyai kekuatan hukum tentunya sangat diharapkan segera bisa dimiliki oleh masyarakat yang memiliki tanah. Apabila proses penerbitan sertifikat bisa cepat dalam hal ini sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan, tentunya sangat membahagiakan bagi masyarakat. Mengingat sertifikat tanah mempunyai nilai ekonomis yang relative berharga dan paling mudah dijadikan agunan.

Dalam melaksanakan tugas oleh Badan Pertanahan Nasional dalam pembuatan sertifikat tanah yang berada di Kantor BPN Kota Bangkinang, melainkan sesekali ada hambatan yang dihadapi oleh Badan Pertanahan Nasional dalam melaksanakan tugas ini hingga tidak tercapainya tugas yang diharapkan.

Berdasarkan hasil observasi dan fakta dilapangan yang penulis temukan adalah masih munculnya faktor mental aparat yang sering menunda pekerjaan. Kondisi ini menyebabkan masyarakat seperti trauma terhadap perlakuan pihak aparat Kantor Pertanahan, apalagi masyarakat sering dijanjikan untuk pengambilan sertifikat, namun ketika didatangi ternyata belum diterbitkan. Hal seperti ini terjadi berulang kali hingga berarut-larut, kondisi ini diduga karena rutinitas pekerjaan sehingga mereka merasa jenuh dalam bekerja. Tidak memadainya pemberian insentif kepada pegawai BPN Bangkinang dari Pimpinan melalui masing-masing Kepala Seksi.

Hasil wawancara dengan Bapak Erman sebagai Perperikator Permohonan Hak, mengenai pelaksanaan pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah di BPN Kota Bangkinang, mengatakan bahwa tidak ada insentif secara resmi, akan tetapi secara informal tetap diinstruksikan oleh pimpinan pada masing-masing Kepala Seksi untuk tetap memberikan insentif yang tidak terstruktur, artinya diluar ketentuan dan hanya kebijakan masing-masing Kepala Seksi. Tetapi hal ini juga tergantung dari distribusi dan ada tidaknya kontribusi pekerjaan, sehingga untuk tiap seksi berbeda besar insentifnya.¹⁹

Faktor aparat yang sering menunda-nunda pekerjaan juga karena tidak adanya intensif secara resmi diluar kebijaksanaan masing-masing Kepala Seksi dapat menyebabkan kurang tanggapnya terhadap tuntutan masyarakat akan ketepatan penerbitan sertifikat. Kemudian ketidaktepatan dalam penerbitan sertifikat tanah disebabkan oleh pemohon sendiri yang tidak melengkapi berkas permohonan, sementara aparat Kantor Pertanahan tidak berusaha menghubunginya, akhirnya terjadilah keterlambatan dalam penerbitan sertifikat

¹⁹ Wawancara dengan pegawai badan pertanahan nasional bapak Herman, tanggal 03 januari 2022, di kantor pertanahan kota bangkinang

tanah.

Hasil wawancara dengan ibu Nuraini, salah satu masyarakat yang sedang mengurus sertifikat tanahnya mengatakan bahwa pelayanan dalam mengurus sertifikat tanah, pegawai melakukan pelayanan dengan baik, akan tetapi kinerja harus sesuai ketepatan waktu dalam pengurusan sertifikat tanah, dikarenakan selama ini penerbitan sertifikat tanah cukup lama. Hal ini disebabkan aparat yang sering menunda pekerjaan. hal ini tidak sesuai dengan keinginan masyarakat terhadap janji pengambilan sertifikat yang telah ditetapkan kantor pertanahan.²⁰

Hasil wawancara dengan bapak Feri, seorang masyarakat yang mengurus sertifikat tanah di BPN Bangkinang mengenai pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah, mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan kurang tanggap dalam melayani masyarakat pada saat pengurusan sertifikat tanah dan juga proses pengurusannya yang berbelit-belit sehingga penerbitan sertifikat tanah menjadi lama.²¹

Hasil wawancara penulis dengan bapak Mahyudi selaku masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Bangkinang, mengatakan bahwa pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah kurang mementingkan kepentingan masyarakat, dikarenakan lebih mementingkan kepentingan pribadi.²²

Hasil wawancara dengan bapak Tini, seorang masyarakat yang mengurus sertifikat tanah di BPN Bangkinang mengenai pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah, mengatakan bahwa dalam mengurus sertifikat tanah pelayanan yang diberikan kurang baik dalam melayani masyarakat.²³

Hasil wawancara dengan ibu rosdah, selaku masyarakat yang mengurus sertifikat tanah di kantor BPN Kota Bangkinang mengatakan bahwa pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah pelayanan yang diberikan cukup baik, namun ada sedikit kendala yaitu jangka waktu penerbitan sertifikat cukup lama dikarenakan terkendala dalam biaya.²⁴

Adapun pendapat lain yang dikemukakan ibu Ernita selaku masyarakat yang mengurus sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Bangkinang mengatakan bahwa pelayanan dalam mengurus sertifikat tanah kurang baik, waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pengurusan sertifikat tanah juga begitu lama, yaitu hampir satu tahun.²⁵

Kemudian dilanjutkan wawancara dengan bapak Anto selaku masyarakat yang mengurus sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Bangkinang yang mengatakan bahwa pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah pelayanan sudah baik apalagi jika masih ada berkas-berkas dalam pengurusan sertifikat tanah yang kurang maka pegawainya pun langsung memberikan arahan jika berkas-berkas yang kurang itu harus dilengkapi, misalnya fotocopy kartu KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan bukti pendaftaran tanah jadi kita tidak kesulitan lagi.²⁶ Tetapi kendalanya adalah penerbitan sertifikatnya cukup lama sebab terkendala biaya.

Berdasarkan Permen Nomor 4 Tahun 2017 tentang standar pelayanan kementerian agrarian dan tata ruang/badan pertanahan nasional khususnya pada pasal 5 bahwa proses penyelesaian layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (5)

²⁰ Wawancara dengan masyarakat ibu Nuraini, tanggal 5 januari 2022, di kota bangkinang

²¹ Wawancara dengan masyarakat bapak Feri, tanggal 10 januari 2022, di kota bangkinang

²² Wawancara dengan masyarakat bapak Mahyudi tanggal 03 januari 2022, di kota bangkinang

²³ Wawancara dengan masyarakat ibu Tini, tanggal 09 januari 2022, di kota bangkinang

²⁴ Wawancara dengan masyarakat ibu rosdah, tanggal 16 januari 2022, di kota bangkinang

²⁵ Wawancara dengan masyarakat ibu Ernita, tanggal 16 januari 2022, di kota bangkinang

²⁶ Wawancara dengan masyarakat bapak Anto, tanggal 20 januari 2022, di kota bangkinang

diselesaikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (98 hari kerja).

Jadi sesuai dengan hasil wawancaranya memang dinyatakan banyak pegawai yang tidak memberikan pelayanan sesuai dengan permen yang ada, yaitu mempercepat waktu penerbitan sertifikat tanah. Maka hal itu menyebabkan kesenjangan antara permen yang ada dengan implementasinya di masyarakat.

Beberapa pernyataan masyarakat ini menyiratkan bahwa pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Bangkinang kurang tanggap terhadap keluhan yang timbul. Ditambah lagi dengan tidak adanya program khusus dari Kantor Pertanahan Kota Bangkinang yang dapat menumbuhkan dan menciptakan suasana kerja atau kegiatan pelayanan yang dapat menjadi sarana efektif untuk menampung keluhan-keluhan dan aspirasi masyarakat, hingga masyarakat merasakan bahwa Kantor Pertanahan cukup dapat mengenali dan menyediakan kebutuhan masalah pertanahan bagi masyarakatnya.

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai Bidang Tata Usaha, mengatakan bahwa Layanan pembuatan sertifikat tanah di kantor BPN Kota Bangkinang merupakan bentuk pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan terpercaya sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku, serta berdasarkan peraturan menteri nomor 4 tahun 2017 tentang standar pelayanan kementerian agrarian dan tata ruang/badan pertanahan nasional.

Pak Herman sebagai salah satu pegawai di kantor pertanahan kota bangkinang yang penulis wawancarai menyebutkan hambatan yang ia dan anggotanya hadapi dalam pelaksanaan tugas dalam pengurusan sertifikat tanah ini antara lain:

1. Adanya hambatan dalam pelaksanaan tugas dalam pembuatan sertifikat tanah ini, tentu hal ini perlunya penanggulangan atau solusi yang tepat. Setelah melihat dalam pemantauan prosedur pelaksanaan tugas ini dilapangan, pak Herman sebagai salah satu pegawai di BPN berpendapat bahwa untuk upaya penanggulangan atau solusi yang dapat ditempuh adalah dengan cara: Keahlian petugas dalam mengoperasikan komputer (*Reliability*)

Belum semua petugas pelayanan pertanahan dapat mengoperasikan komputer, umumnya hanya petugas-petugas yang usianya muda. Diera modern seperti ini organisasi publik dituntut untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi, maka masih adanya petugas pertanahan yang tidak menggunakan komputer menyebabkan salah satu penghambat dalam memberikan pelayanan.

2. Kecermatan petugas dalam memeriksa berkas (*Responsiveness*)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis diketahui bahwa kecermatan petugas dalam memeriksa berkas masih rendah, sehingga dalam proses pemeriksaan membutuhkan waktu yang lama sehingga melebihi standar waktu yang telah ditetapkan.

3. Jaminan syarat dan prosedur pelayanan pembuatan sertifikat tanah (*Assurance*)

Diketahui bahwa salah satu yang menghambat pelayanan sertifikat tanah adalah pelayanan yang terlalu berbelit-belit karena banyak prosedur yang harus dilalui, selain itu banyaknya persyaratan yang dibutuhkan membuat pemohon layanan sering mengalami ketidaklengkapan berkas.

4. Jaminan waktu pelayanan pembuatan sertifikat tanah (*Assurance*)

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis diketahui bahwa terdapat perbedaan waktu pelayanan yang terjadi di lapangan dengan target waktu

yang telah ditetapkan dalam standar operasional pelayanan. Hal tersebut mengakibatkan penundaan penerbitan bisa sampai tertunda bertahun-tahun. Permasalahan tersebut dikarenakan kurang jelasnya aturan tentang jangka waktu pelayanan.

Kelancaran dan ketertiban selalu menjadi tuntutan pengguna jasa Kantor Pertanahan Kota Bangkinang, demikian juga dengan aparat kantor Pertanahan Kota Bangkinang, kelancaran dan ketertiban selalu menjadi target mereka untuk memuaskan klien dan tanggung jawab mereka masing-masing. Berdasarkan penjelasan Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Hak mengenai waktu penyelesaian sertifikat tanah setelah berkas pemohon diteliti dan telah dilakukan pendaftaran sampai penyerahan sertifikat ke pemohon. Ternyata penyelesaian sertifikat tanah tidak bisa 100% ditetapkan sesuai dengan waktu. Kendala ini karena kurang lengkapnya berkas atau arsip sedang dipakai yang lain sehingga menghambat penyelesaian. Selain itu faktor yang terpenting untuk memperlancar pelayanan diperlukan suatu situasi kerja yang baik dan itu diterapkan pada kantor ini. Antara aparat satu dengan yang lainnya saling bekerja sama, kalau ada kesulitan mereka saling berkonsultasi untuk mencari pemecahannya.

Dengan demikian dapat dikatakan, bahwasannya akuntabilitas dari Kantor Pertanahan masih kurang, yang terlihat dari keresahan dan keluhan masyarakat pengguna jasanya. Karena berdasarkan pengamat yang dilakukan penulis, aparat masih tidak transparan dan kurang jelas dalam memberikan informasi kepada masyarakat, terutama yang berkaitan dengan biaya dan waktu, meskipun sudah ada Standar dan Prosedur Operasional Pelayanan Pertanahan (SPOPP).

Kinerja pelayanan di Kantor Pertanahan sangat tergantung dari pribadi masing-masing aparat dan kondisi wilayah yang bersangkutan. Kondisi wilayah yang berdampak pada kompleksitas masalah. Semakin luas wilayah tersebut ditambah dengan prospek perkembangan ekonomi yang menyajikan masalah pertanahan di wilayah bersangkutan sangat beragam.

Demikian juga dengan pribadi aparat yang bersangkutan dalam menerapkan persepsi bekerja turut mempengaruhi kelancaran pelayanan. Aparat yang jujur, yang dengan ikhlas memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa mengharapkan imbalan dalam bentuk apapun tentu saja akan memperlancar pelayanan. Sebaliknya aparat yang terlalu banyak mengharapkan imbalan dari klien, seperti uang jasa, dengan alasan demi kelancaran pelayanan, sehingga tanpa disadarinya terjebak dalam konflik kepentingan pada organisasinya, akan menghambat jalannya pelayanan sebab tanpa adanya jasa tersebut pelayanan tidak akan berjalan seperti apa adanya. Aparat sudah tentu akan memilih masyarakat yang memberikan imbalan uang jasa dari pada klien yang tidak memberikan sama sekali. Bila demikian, persepsi bekerja aparatlah yang selanjutnya memegang peranan dalam penyelesaian setiap permasalahan serta konflik yang ada, dan akan menentukan keputusan atau perilaku dari aparat.

KESIMPULAN

1. Pelaksanaan pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah di kantor pertanahan kota bangkinang ini belum sepenuhnya berjalan secara efektif, yang mana sesuai dengan peraturan menteri nomor 4 tahun 2017 tentang standar pelayanan kementerian agrarian dan tata ruang/badan pertanahan nasional khususnya pada pasal pada pasal 5 Peraturan Menteri Nomor 4 Tahun 2017 bahwa jangka waktu pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (1) huruf c,

merupakan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan pertanahan dan proses penyelesaian layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diselesaikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Di lihat masih kurangnya Tindakan dari badan pertanahan nasional untuk menanggulangi pembuatan sertifikat tanah.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di kota bangkinang ini adalah berupa:
 - a. Keahlian petugas dalam mengoperasikan komputer (*Reliability*)
 - b. Kecermatan petugas dalam memeriksa berkas (*Responsiveness*)
 - c. Jaminan syarat dan prosedur pelayanan pembuatan sertifikat tanah (*Assurance*)
 - d. Jaminan waktu pelayanan pembuatan sertifikat tanah (*Assurance*)

Upaya penanggulangan atau solusi yang di tempuh guna mengatasi kendala-kendala yang di hadapi dalam pelaksanaan pembuatan sertifikat tanah tersebut adalah dengan cara:

- a. Terkait dengan permasalahan pada dimensi pegawai dalam mengoperasikan komputer, maka perlu adanya pelatihan komputerisasi bagi pegawai yang belum mahir
- b. Perlu adanya tertib administrasi agar memudahkan pegawai dalam mengecek berkas
- c. Perlu adanya sosialisasi secara intensif kepada perangkat desa, kelurahan dan kecamatan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat terkait pentingnya mensertifikasi hak milik tanah

REFERENSI

Abdul Manam, *Aspek-Aspek Pengubah Hukum*, Jakarta : Prenada Media, 2009.

Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan*, Jakarta: Sinar Grafika. 2017.

Amiruddin Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Raja Wali Pres, 2011.

Arba, *Hukum Agraria Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika. 2017.

Bambang Sunggono, *Metodelogi Penelitian Hukum*, Jakarta : Raja Grafindo, 2011.

Boedi Harsono. *Hukum Agraria Indonesia*. Jakarta: Djambatan. 1999.

Djoko Prakosa dan Budiman Adi Purwanto, *Eksistensi Prona Sebagai Pelaksana Mekanisme Fungsi Agraria*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1985.

Effendi Perangin, *Hukum Agraria Indonesia*, Jakarta: CV Rajawali. 1991.

Irma Devita Purnamasari, *Hukum Pertanahan*, Bandung: PT Mizan Pustaka. 2011.

Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Hak-Hak Atas Tanah*, (Jakarta: Kencana, 2007), h. 91

Muh Abdul Kadir, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 2004.

Muhammad Nadzir, *Metode Penelitian*, Jakarta : Bumi Aksara, 2007.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, Pasal 32 Ayat (1).

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2010

Warsito H, *Pengaturan Metodologi Penelitian, Buku Panduan Mahasiswa*, Jakarta : Asosiasi PT Katolik (APTİK) dan Gramedia Pustaka Utama, 1992