

PELAYANAN PENDAFTARAN HAK ATAS TANAH

Hengky Barnabas, Gunawan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kapuas Sintang
Jalan YC Oevang Oeray Nomor 92 Baning Kota Sintang
Email:gunawans3ub@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan pendaftaran tanah secara konversi sporadik di Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Sintang dengan Metode Penelitian Kualitatif dan jenis penelitian Deskriptif. Hasil penelitian 1) Prosedur Pendaftaran Tanah di BPN Kabupaten Sintang telah dilaksanakan sesuai dengan aturan namun prosesnya memiliki kendala lamanya waktu dan tahapan Pendaftaran tanah yang rumit bagi beberapa pemohon yang pertama kali. 2) Standar pelayanan pendaftaran Tanah cukup memberikan kenyamanan dan kemudahan informasi secara online maupun offline., fasilitas di dalam ruang tunggu cukup nyaman. 3) SDM cukup baik dan profesional dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan, Pendaftaran Hak Atas Tanah

Dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat Kantor Pertanahan tidak terlepas dari tuntutan masyarakat yang ada di wilayah kerjanya untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, jauh dari citra birokrasi yang berbelit belit, transparan dan lebih memperhatikan aspek keberpihakan kepada masyarakat, sehingga tuntutan akan adanya kinerja yang berkualitas merupakan suatu kebutuhan dan keharusan. Sebagai contoh dalam pengurusan sertifikat secara sporadik cenderung kurang dipahami dan diketahui oleh masyarakat karena kurangnya sosialisasi sehingga biayanya bisa melebihi dari peraturan yang telah ditetapkan pemerintah. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 menyatakan hakekat pelayanan publik adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna layanan, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak keseimbangan antara hak dan kewajiban. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan

Keluhan masyarakat terhadap kurangnya kualitas pelayanan pada Kantor Badan Pertanahan (BPN) Kabupaten Sintang merupakan salah satu indikator yang menunjukkan belum memadainya pelayanan yang diberikan oleh aparatur birokrasi. Tuntutan dan kebutuhan masyarakat tersebut merupakan tantangan bagi birokrasi untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik serta untuk dapat melaksanakan fungsinya dengan baik. Untuk itu, institusi birokrasi perlu menerapkan strategi peningkatan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang menghendaki kualitas pelayanan.

Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Sintang sebagai salah satu Institusi Birokrasi Pemerintah maka Penataan, pembinaan, dan pendayagunaan aparatur yang “gagap teknologi” sangat diperlukan untuk menghadapi tantangan perkembangan zaman ini untuk dapat mencapai pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan yang didambakan masyarakat. Dengan ini, pelayanan terhadap masyarakat benar-benar menjadi prioritas utama dan para aparat birokrasi sebagai pelayan masyarakat akan lebih mampu melayani, mengayomi, dan menumbuhkan partisipasi masyarakat, sehingga birokrasi yang baik dan sesuai dengan harapan serta aspirasi masyarakat dapat tercipta. Berbagai inovasi mengenai pelayanan telah banyak dilakukan oleh sebagian besar instansi publik. Hal ini dilakukan sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik, mudah serta terjangkau dan juga sebagai jawaban kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat terhadap kinerja dari birokrasi pelayanan publik pada Badan Pertanahan (BPN) Kabupaten Sintang yang *notabene* selama ini mendapatkan “*image*” kurang memuaskan dari sebagian besar kalangan masyarakat yang mengurus pelayanan pendaftaran tanah seperti proses pengurusan yang terlalu berbelit-belit, memakan waktu yang terlalu panjang serta memakan biaya yang mahal. ditambah ulah pihak-pihak yang ingin mengambil keuntungan pada akhirnya bermuara pada pembentukan opini publik yang apatis terhadap pelayanan sertifikasi pertanahan. Hal yang dikeluhkan oleh masyarakat tersebut disebabkan karena informasi mengenai kegiatan-kegiatan pertanahan baik itu dalam hal kegiatan sertifikasi maupun program pertanahan tidak tersosialisasi dengan baik, terutama yang berkaitan dengan proses permohonan sertifikasi baik itu dalam hal kepastian dan lamanya waktu pensertifikasian tanah, persyaratan yang harus dipenuhi dan semua

biaya-biaya yang terkait dengan dalam proses pendaftaran tanah tersebut.

Dampak dari kondisi ini menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat untuk mendaftarkan bidang-bidang tanahnya, Masyarakat terkesan semakin menjauh bila sudah menyangkut urusan hak atas tanah. Padahal sertifikat menjadi bagian penting menyangkut kepastian hukum atas hak milik pertanahan dari seseorang yang merupakan salah satu pintu untuk meningkatkan kegiatan perekonomian. Seperti yang diketahui bahwa pendaftaran tanah adalah bertujuan untuk memperoleh kepastian hukum dan kepastian hak terhadap pemegang hak-hak atas tanah. Dengan pendaftaran tanah diharapkan bahwa seseorang akan merasa aman tidak ada gangguan atas hak yang dimilikinya.

Oleh karena itu, Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan Pendaftaran Hak Atas Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Sintang dengan ruang lingkup: Prosedur Pendaftaran Tanah, Standar Pelayanan Pendaftaran Tanah, dan Sumber Daya Manusia.

Sistem pendaftaran tanah memperlakukan apa yang didaftar, bentuk dan penyimpanan dan penyajian data yuridisnya serta bentuk tanda bukti haknya. Menurut Boedi Harsono (2003:77) sistem pendaftaran tanah ada 2 (dua) macam, yaitu sistem pendaftaran akta (*registration of deeds*) dan sistem pendaftaran hak (*registration of title*). Baik dalam sistem pendaftaran akta maupun sistem pendaftaran hak, setiap pemberian atau penciptaan hak baru, peralihan serta pembebanannya dengan hak lain, harus dibuktikan dengan suatu akta. Untuk pendaftaran hak dan perubahan-perubahan yang terjadi disediakan suatu daftar isian (register), atau disebut juga buku tanah. Buku tanah ini disimpan di kantor pertanahan dan terbuka untuk umum. Dalam sistem ini pejabat pendaftaran tanah bersikap aktif dan sebagai tanda bukti hak diterbitkan Sertifikat yang merupakan salinan register (*registration of title*).

Menurut Boedi Harsono (2003:80) “sistem pendaftaran yang digunakan di Indonesia adalah sistem pendaftaran hak (*registration of title*), sebagaimana digunakan dalam penyelenggaraan pendaftaran tanah menurut Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961”. Hal tersebut tampak dengan adanya buku tanah sebagai dokumen yang memuat data yuridis dan data fisik yang dihimpun dan disajikan serta diterbitkannya sertifikat sebagai surat tanda bukti yang terdaftar. Pembukuan dalam Buku Tanah serta pencatatannya pada surat ukur tersebut merupakan bukti, bahwa hak yang bersangkutan beserta pemegang haknya dan bidang tanahnya yang

diuraikan dalam surat ukur secara hukum telah didaftar menurut Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1997 Pasal 29.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 pasal 2 tentang Pendaftaran Tanah dinyatakan bahwa pendaftaran tanah dilaksanakan berdasarkan: asas sederhana, asas aman, asas terjangkau, asas mutakhir dan asas terbuka. Dalam Peraturan Pemerintah No.24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah pada pasal I butir I yang dimaksud dengan Pendaftaran Tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus-menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang tanah dan satuan rumah susun, termasuk pemberian sertifikat sebagai surat tanda bukti haknya bagi bidang-bidang tanah yang sudah ada haknya dan hak milik atas satuan rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya.

Taufiqurokhman dan Evi (2018:71) “pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat, pelayanan untuk masyarakat tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya pelayanan umum tersebut. Dengan kata lain, terdapat korelasi antara kepentingan umum dengan pelayanan umum”. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pada hakikatnya pelayanan itu adalah serangkaian kegiatan yang diberikan seseorang kepada orang lain, yang merupakan suatu proses untuk memuaskan orang lain.

Menurut Sudaro dalam Sinambela (2006:18) menyebutkan ada beberapa standar pelayanan yaitu sebagai berikut: Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Saran dan prasarana, dan Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menjelaskan 14 unsur yang menjadi tolak ukur kualitasnya suatu pelayanan di suatu instansi atau lembaga, unsur-unsur itu antara lain : Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Keadilan Mendapatkan Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan, Keamanan Pelayanan,

Konsep standar pelayanan sebagaimana diuraikan tersebut tentunya mengarah pada suatu tatanan pelayanan yang prima dan menuju pada kualitas yang maksimal sesuai dengan peraturan yang berlaku serta mudah dalam implementasinya. pelayanan prima merupakan

tuntutan reformasi birokrasi. Menurut Sinambela, (2006:6) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari Transparansi, Akutabilisasi, Kondisional, Partisipatif, dan Keseimbangan.

Standar pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal pada Bab II pasal 2 ayat (2) yang berbunyi “SPM disusun dan diterapkan dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota yang berkaitan dengan pelayanan dasar sesuai dengan peraturan perundang-undangan”.

Aarje Tehupeiory (2012:6) “Untuk Mewujudkan Jaminan kepastian Hukum di bidang pertanahan ada 2 (dua) hal yang harus di perhatikan yaitu adanya hukum yang tertulis dan penyelenggara pendaftaran tanah”. Dimensi kualitas pelayanan Dalam peraturan Kepala Badan Pertanahan RI Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Dan Peraturan Pertanahan disebutkan bahwa kelompok pelayanan terdiri dari Pendaftaran tanah pertama kali, Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah, Pencatatann dan informasi pertanahan, Pengukuran bidang tanah, Pengaturan dan penataan, dan Pengelolaan pengaduan.

Dalam rangka pelaksanaan kegiatan pendaftaran tanah Besarnya dan cara pembayaran biaya-biaya diatur dengan Peraturan Pemerintah tersendiri, demikian isi Pasal 61 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, adapun yang dimaksud dengan Peraturan Pemerintah tersendiri” yaitu Peraturan Pemerintah No. 128 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementrian Agraria dan Tata Ruang/ BPN. Atas permohonan yang bersangkutan, Menteri atau pejabat yang ditunjuknya dapat membebaskan pemohon dari sebagian atau seluruh biaya pendaftaran, jika pemohon dapat membuktikan tidak mampu membayar biaya tersebut.

Fx Sumarja (2015: 107) Biaya-biaya dalam rangka pelaksanaan kegiatan pendaftaran tanah, meliputi biaya untuk: Pelayanan pendaftaran tanah, Pelayanan pemeriksaan tanah, Pelayanan informasi tanah, Pelayanan konsolidasi tanah secara swadaya, Pelayanan redistribusi tanah secara swadaya, Pelayanan penetapan hak atas tanah, Pelayanan pendaftaran tanah, meliputi biaya-biaya sebagai berikut, Pelayanan pengukuran dan pemetaan bidang tanah, Pelayanan pendaftaran tanah untuk pertama kali, dan Pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah.

Sumber Daya Manusia merupakan suatu hal yang sangat penting bagi setiap organisasi sehingga perlu dikelola, diatur dan dimanfaatkan

agar dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Demikian pula sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu organisasi perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi. Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik di dalam sebuah organisasi pelayanan publik akan menjadi aset yang dapat menghasilkan pekerjaan-pekerjaan pelayanan publik yang baik, sehingga akan melahirkan image yang baik pula terhadap organisasi pelayanan publik.

Sumber daya manusia sangat penting dalam dinamika pelayanan pada masyarakat karena dinamika perkembangan masyarakat cenderung semakin kompleks, menurut Hendry (2001:2) “istilah sumber daya manusia adalah merujuk kepada orang-orang di dalam organisasi”.

Adapun alasan pentingnya peran strategis manusia menurut Siagian (2009: 178-179) yaitu: 1. Manusia sebagai penggerak benda-benda mati menjadi “alat yang hidup (alat-alat produksi, fasilitas kerja, 2. Manusia mempunyai karakteristik yang tidak dimiliki oleh sumber daya lain, seperti harkat dan martabatnya yang mutlak perlu diakui, akal dan nalarnya dalam berpikir, kepribaian dan kemampuan serta motivasinya. 3. Predikat” yang menggambarkan manusia merupakan makhluk yang kompleks. 4. Perkembangan pesat ilmu pengetahuan berdampak pada tidak konsistennya manusia yang disebabkan oleh berbagai faktor seperti jenis pekerjaan, suasana kerja, bakat, minat dan persepsinya tentang kepentingan.

Selanjutnya menurut Elton dalam Hendry (2001:9) “produktivitas kerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh cara pekerjaan dirancang dan bagaimana mereka diberikan imbalan secara ekonomis, tetapi juga oleh faktor-faktor lain seperti faktor sosial, psikologis, termasuk pemberdayaan dan pendayagunaan sumber daya manusia”.

Menurut Pasolong (2008:103) “pada masa mendatang manajemen SDM hendaknya memperhatikan prinsip-prinsip *Civil Services* yang semakin mendapat perhatian semua pihak”. Berlandaskan pada argumen tersebut, sudah menjadi keharusan dan bahkan menjadi kebutuhan bagi organisasi pemerintahan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, cepat dan memuaskan. Kemampuan di dalam kamus Bahasa Indonesia berasal dari kata “mampu” yang berarti bisa atau sanggup. Sedangkan kemampuan diartikan sebagai kesanggupan, kecakapan, dan kekuatan yang menunjukkan kapasitas fisik dan mental dari seorang pegawai untuk melakukan sesuatu. Menurut Swasto Bambang dalam Musafir (2007:5) kemampuan memiliki tiga indikator yakni pengetahuan, keterampilan, dan sikap:

Ciri-ciri individu yang memiliki kemampuan dan kreatif menurut Kennon dan Baron, dalam harbani pasolong (2010: 98) antara lain : lebih menunjukkan sifat dewasa secara emosional dan peka dalam menangkap masalah dari suatu situasi, dapat memenuhi kebutuhan sendiri, tidak tergantung pada orang lain dan percaya diri sendiri, mampu menguasai diri sendiri, penuh keberanian bermakna, dan panjang akalnya. Dalam hal ini Sudarwan Danim (2015:45) mengklasifikasikan indikator dari ketiga kualitas tersebut yaitu : Kualitas fisik dan kesehatan, Kualitas intelektual (pengetahuan dan ketrampilan), dan Kualitas spiritual.

Menurut Winarno dalam (Wisakti 2008) bahwa perintah implementasi mungkin diteruskan secara cermat, jelas dan konsisten, tetapi jika para pelaksana kekurangan sumber-sumber yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan, maka implementasi ini pun cenderung kurang efektif. Dengan demikian sumber-sumber dapat merupakan faktor yang penting dalam melaksanakan kebijakan publik. Winarno dalam (Wisakti 2008) mengungkapkan bahwa sumber-sumber yang mendukung kebijakan yang efektif terdiri dari jumlah staf yang mempunyai ketrampilan yang memadai serta jumlah yang cukup, kewenangan, informasi dan fasilitas.

Berdasarkan teori diatas untuk mengukur sumber daya maka fenomena yang digunakan adalah Kemampuan sumber daya manusia dalam pelaksanaan kebijakan dan Penyediaan Fasilitas-fasilitas yang mendukung kebijakan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Kualitatif dan jenis penelitian Deskriptif. Singarimbun, (1989:4) Metode Deskriptif dimaksudkan untuk melakukan pengamatan dan pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu. Dalam hal ini penelitian mengembangkan prinsip dan menghimpun fakta namun tidak melakukan pengujian hipotesis. Menurut Ali (1997:57), "penelitian deskriptif melukiskan secara tepat sifat-sifat suatu individu/keadaan, suatu gejala dan sebagainya yang merupakan objek penelitian". Menurut Surachmad (1990:140), "Metode deskriptif memusatkan diri pada pemecahan masalah yang ada (actual) dan berusaha mengumpulkan data atau fakta yang kemudian disusun, dijelaskan, dan dianalisa." Subjek penelitian dalam Penelitian ini adalah: Kepala Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Sintang, Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah BPN Kabupaten Sintang, dan Warga Masyarakat yang melakukan Pendaftaran Tanah di BPN Kabupaten Sintang

Menurut Nasir (1988:211) "pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar

untuk memperoleh data yang diperlukan". Teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut : Pengamatan/Observasi, Wawancara atau interview, dan Studi Dokumentasi.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan alat alat pengumpulan data berupa Pedoman Wawancara, Panduan Observasi dan Untuk memperoleh Dokumentasi digunakan alat bantu fotocopy, HP kamera, printer, dan lain-lain yang berhubungan dengan Pelayanan Pendaftaran Hak Aatas Tanah di Badan Petanahan Nasional Kabupaten Sintang. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif, yakni data yang terkumpul baik data primer maupun data sekunder diklasifikasikan sesuai dengan jenis data dan kemudian dideskripsikan ataupun dengan menggunakan ungkapan-ungkapan kalimat sebagai interpretasi atau penafsiran dari indikator penelitian yang diajukan untuk selanjutnya dibuat suatu kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN

Prosedur Pendaftaran Tanah

Prosedur Pendaftaran Tanah dalam tahapan-tahapannya BPN Kabupaten Sintang selalu menggunakan aturan tentang pendaftaran tanah yang sudah ditetapkan karena hal ini memang dibuat untuk mensamaratakan proses pendaftaran tanah diseluruh Indonesia. Pemohon juga dapat menggunakan simulasi pendaftaran tanah yang ada di webside BPN RI. Hal tersebut sudah disosialisasikan kepada masyarakat yang ingin mengajukan Permohonan Pendaftaran Tanah dan tidak, hal ini juga dapat di lihat dalam webside BPN Kabupaten Sintang. Biasanya keterlambatan penerbitan sertipikat tanah disebabkan karena kurangnya persyaratan yang dipenuhi oleh para pemohon. Prosedur pendaftaran tanah BPN Kabupaten Sintang dilaksanakan sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan dan kemudian berupaya untuk memberikan kemudahan.

Pada proses masukan, pemohon sertifikat tanah harus menjalani serangkaian aktifitas, prosedur atau proses mulai dari tahap yang meliputi: pemohon mendatangi bagian Pendaftaran dan Informasi, menyerahkan syarat-syarat permohonan sertipikat berupa surat permohonan, identitas pemohon, bukti tertulis yang membuktikan adanya hak atas tanah, Foto copy Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT). Setelah seluruh kelengkapan telah dipenuhi, dilanjutkan pada proses A yaitu berkas dimasukkan ke bagian Pengukuran dan Pemetaan untuk dilakukan pengukuran letak dan batas tanah oleh petugas ukur. Kemudian pada proses B dilakukan pengecekan letak dan batas tanah telah disahkan oleh petugas, berkas dilanjutkan ke bagian

Pemeriksaan untuk diteliti dan diproses lebih lanjut baik secara fisik maupun yuridis. Tahap proses C selanjutnya diadakan pengumuman apakah sertipikat yang diajukan disetujui oleh pihak pertanahan ataupun tidak. Tahap akhir berupa keluaran yaitu penerbitan sertipikat dimana pemohon dapat mengambil sertipikat yang diterbitkan di loket pengambilan produk. Untuk biaya ini pada tentu juga disesuaikan dengan aturan yang berlaku dan sebelum mengurus akan di jelaskan kepada masyarakat yang melakukan pendaftaran tanah. Proses tentu sebetulnya memberi kemudahan namun memang ini berlangsung secara berurutan dimana seorang pemohon belum bisa melakukan permohonan pengukuran tanah jika belum ada berkas masuk ke Kantor Pertanahan, begitu seterusnya.

Untuk proses pembuatan sertifikat ini meskipun terdengar cukup rumit bagi masyarakat yang belum pernah mengurus pembuatan sertifikat, masih menjadi keresahan lamanya waktu pembuatan sertifikat dan biaya yang dikeluarkan kadang masih belum jelas, karena setiap orang kadang bisabeda biayanya. Jadi masyarakat masih memiliki keresahan terutama masalah lamanya waktu dan biaya.

Prosedur pendaftaran tanah di Kantor BPN Kabupaten Sintang sebagai berikut: 1) Pemohon mendatangi bagian pendaftaran dan informasi, menyerahkan syarat-syarat, 2) Diajukan secara individual atau massal oleh pihak yang berkepentingan, yaitu pihak yang berhak atas bidang tanah yang bersangkutan atau kuasanya. Permen Agraria/Kep BPN 3/1997 pihak yang berkepentingan adalah pemegang hak dan pihak lain yang mempunyai kepentingan atas bidang tanah. 3) Pembuatan Peta Dasar Pendaftaran, menjadi dasar pembuatan peta pendaftaran. Untuk kepentingan ini BPN menyelenggarakan pemasangan, pengukuran, pemetaan dan pemeliharaan titik2 dasar teknik nasional di setiap kabupaten/kota. 4) Penetapan Batas Bidang-Bidang Tanah Dilakukan dengan memperhatikan batas2 bidang tanah yang telah terdaftar dan SU atau GS yang bersangkutan, jika ada yang tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya maka sedapat mungkin disetujui oleh pemegang hak yang berbatasan Guna penetapan batas2, maka BPN juga membuat berita acara mengenai dilakukannya pengukuran. 5) Pengukuran dan Pemetaan Bidang Tanah dan Pembuatan Peta Pendaftaran, 6) Pembuatan Daftar Tanah, Bidang tanah yang sudah dipetakan atau diberi nomor pendaftarannya dibukukan dalam daftar tanah, 7) Pembuatan SU, untuk keperluan pendaftaran haknya, 8) Pembuktian Hak Baru yakni HAT baru dengan: penetapan pemberian hak oleh pejabat atau asli akta PPAT, HPL dengan penetapan pemberian

HPL oleh pejabat yang berwenang, Tanah Wakaf dengan akta Ikrar Wakaf, Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun dengan akta pemisahan, HT dengan APHT, 9) Pembuktian Hak lama Pasal. Berasal dari konversi hak, dibuktikan dengan bukti tertulis, keterangan saksi, jika tidak tersedia alat pembuktian yang lengkap dapat dilakukan dengan pernyataan penguasaan fisik selama 20 th berturut2, dengan syarat : Penguasaan dilakukan dengan itikad baik secara terbuka dikuatkan oleh kesaksian orang yang dapat dipercaya (umumnya oleh lurah), Tidak ada permasalahan dalam hal penguasaan baik sebelum maupun setelah pengumuman. 10) Pengumuman Hasil Penelitian Yuridis dan Hasil Pengukuran, jika ada pihak yang berkeberatan, maka disarankan untuk menyelesaikan secara musyawarah, jika tidak berhasil, maka diselsaikan di pengadilan. 11) Pengesahan Hasil Pengumuman, disahkan dalam suatu berita acara sebagai dasar untuk: Pembukuan HAT dalam buku tanah, Pengakuan HAT, Pemberian HAT, 12) Pembukuan Hak, Pembukuan dalam buku tanah serta pencatatannya pada surat ukur merupakan bukti bahwa hak yang bersangkutan beserta pemegang haknya dan bidang tanah yang diuraikan dalam surat ukur secara hukum telah terdaftar. Jika ada yang belum lengkap dibuat catatan yang akan dihapus bila, telah dilengkapi atau dalam jangka waktu 5 th tdk ada pengajuan gugatan ke pengadilan. Jika ada sengketa, maka akan dibuat catatan, yang akan hapus jika telah ada kesepakatan damai atau 90 hari setelah terima pemberitahuan tidak diajukan gugatan di pengadilan. 13) Penerbitan sertifikat. Dilakukan untuk kepentingan pemegang hak yang bersangkutan, jika ada catatan2 maka penerbitan akan ditangguhkan Individual di TTD Kkn, Massal di TTD Kepala seksi pengukuran dan pendaftaran tanah.

Prosedur pendaftaran tanah di BPN Kabupaten Sintang sudah cukup baik, sehingga hal ini tentu dapat meningkatkan keingain masyarakat untuk mendaftarkan tanahnya ke BPN Kabupaten Sintang. Meskipun beberapa masyarakat mengakat bahwa prosedur pendafatran tanah ini memang sulit bagi masayakat yang tidak memahami proses atau tahapan-tahapan pendaftran tanah dan lamanya waktu yang diperlukan untuk mengurus sertifikat tanah terbilang cukup lama dan biaya yang di anggap masih belum jelas. Permasalah seperti ini tentu harus segera untuk di atasi guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat pada kinerja di Kantor BPN Kabupaten. Sintang.

Melalui Laporan Kinerja Kantor Pertanahan Kabupeten Sintang Tahun 2019 BPN menyebutkan ada beberapa permasalahan strategis pertanahan dalam proses pendaftran tanah yang di lakukan yakni Rendahnya cakupan peta dasar,

Kurangnya SDM pengukuran, Sistem Informasi Pertanahan yang belum memadai, Tanah Adat dan tanah Ulayat, dan Jumlah bidang tanah yang belum terdaftar.

Jika diperhatikan pada keseluruhan permasalahan yang disampaikan oleh BPN Kabupaten Sintang dari poin pertama sampai pada poin kelima merupakan permasalahan yang dapat menghambat penyelesaian tahapan-tahapan pendaftaran tanah, sehingga menyebabkan menumpuknya berkas-berkas permohonan Pendaftaran Tanah. Apabila hal ini terus berlangsung dalam waktu yang lama tentu akan mengurangi kepercayaan masyarakat dan memunculkan isu-isu social yang buruk terhadap kinerja di Kantor BPN Kabupaten Sintang.

Standar Pelayanan Pendaftaran Tanah

Standar pelayanan tentu sudah disesuaikan dengan praturan yang ada yaitu PERKBPN nomor 1 tahun 2010. BPN Sintang berupaya mempermudah serta memberi kenyamanan kepada masyarakat yang melakukan pendaftaran tanah dengan segala fasilitas yang kami sediakan. Kantor BPN Kabupaten Sintang dalam aktivitas hariannya selalu menerima masukan dan saran baik melalui online maupun secara langsung melalui kotak saran yang kita miliki. Kita juga memiliki loket pelayanan informasi dimana masyarakat bisa bertanya tentang proses pendaftaran tanah maupun kendala yang di hadapi dalam pendaftaran tanah.

Sebelum pendaftaran tanah di Kantor BPN Kab Sintang memiliki loket pelayanan informasi yang kemudian akan menjelaskan persyaratan dan proses pendaftaran tanah dan mengarahkan masyarakat yang akan melakukan Pendaftaran tanah untuk membantu masyarakat. BPN Sintang menginformasikan pendaftaran tanah melalui media sosial seperti youtube, facebook dan Instagram mengikuti perkembangan zaman. Untuk waktu pelaksanaan kami juga tentu menyesuaikan, apalagi sekarang sudah ada aplikasi sentuh tanahku, dimana masyarakat, jadi masyarakat dapat melihat sudah sejauh mana proses pendaftaran tanah. Kantor BPN Kabupaten Sintang juga memiliki tempat untuk mengetahui kepuasan pelayanan yang diberikan tentang pendaftaran tanah, kami juga memiliki layanan pengaduan untuk masyarakat yang mesara tanah saya sudah di daftarkan tahun lalu kenapa belum jadi-jadi, nah itu bisa langsung di tanyakan, secara online juga sudah tersedia. Lebih mudah sekarang kita juga memiliki simulasi online untuk memudahkan masyarakat mengetahui proses pendaftaran tanah.

Dari penyampain di atas dalam Standar Pelayanan Pendaftaran tanah BPN Kabupaten Sintang selalu memberi kemudahan dimana terdapat loket layanan informasi yang disediakan

sehingga sangat membantu dalam proses pendaftaran tanah. Dengan adanya PERKBPN nomor 1 tahun 2010 tentang SOPP yang menjadi acuan bagi BPN Kabupaten Sintang dalam memberikan pelayanan semaksimal mungkin, terlebih lagi dalam menginformasikan tentang pendaftaran tanah melalui sosial media yang terbilang cukup efektif karena masyarakat dapat mengakses berbagai persyaratan dan biaya pendaftaran tanah melalui rumah.

Persyaratan untuk untuk melakukan Pendaftaran tanah secara Konversi Sporadik di Kantor BPN kabupaten Sintang yakni Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya di atas materai cukup, Surat Kuasa apabila dikuasakan, Fotocopy identitas (KTP, KK) pemohon dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, Bukti pemilikan tanah/ alas hak milik adat/bekas milik adat, Foto copy SPPT PBB Tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket dan penyerahan bukti SSB (BPHTB), Melampirkan bukti SSP/PPH sesuai dengan ketentuan.

Pelayanan di kantor BPN kabupaten Sintang cukup baik dengan fasilitas yang disediakan dan kejelasan tentang persyaratan serta informasi yang dibagikan kepada masyarakat. dengan baiknya standar pelayanan yang berikan dapat mengimbangi isu-isu buruk terhadap kinerja di kantor BPN Kabupaten Sintang.

Sumber Daya Manusia

Faktor yang mempengaruhi keberhasilan mencapai tujuan salah satunya yakni kemampuan sumber daya manusia. Sumber daya manusia sangat penting dalam dinamika pelayanan pada masyarakat karena dinamika perkembangan masyarakat cenderung semakin kompleks.

Pegawai di kantor BPN Kabupaten Sintang selalu menjalankan tugas sesuai dengan posisi masing-masing, dan tentu sudah mematuhi aturan yang ada, baik yang di kantor dan yang bagian lapangan. Kemudian petugas juga tentu melaksanakan prosedur yang telah ditetapkan dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini setiap petugas di awasi kode etik juga mematuhi Edaran kepala BPN Kabupaten Sintang. Namun pada petugas lapangan tidak diawasi hanya di awasi oleh kode etik. Petugas BPN Kabupaten Sintang masih mengalami kekurangan petugas ukur. Kekurangan petugas ukur disebabkan pemberhentian tidak terhormat karena melakukan pungli, sehingga hal ini membuat buruk nama BPN Kabupaten Sintang dan terutama masyarakat.

Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sintang dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya didukung oleh SDM sebanyak 29 orang ASN, terdiri dari 17 pejabat struktural dan

12 jabatan fungsional umum (JFU), dan dari jumlah JFU tersebut sebagai petugas ukur sebanyak 5 orang. Selain ASN, Kantor Pertanahan Kabupaten Sintang juga di bantu dengan 30 orang PPNPN.

Proporsi kompetensi ideal untuk petugas ukur diharapkan 30 % dari jumlah pegawai. Saat ini jumlah sumber daya manusia petugas ukur masih sangat kurang, yaitu baru mencapai sekitar 5 orang dari jumlah pegawai keseluruhan sebanyak 29 orang. Jika melihat kepada jumlah tanah yang belum terdaftar sebanyak 606.350 bidang dan yang sudah sebanyak 25.818 bidang dan target pada tahun 2020 sebanyak 580.532 bidang maka hal ini tentu menjadi penghambat dalam proses pencapaian target bidang tanah pada tahun 2020.

Dari penyampain diatas dapat disimpulkan bahwa sumberdaya manusia atau dalam hal ini adalah petugas dan pegawai yang berada di kantor BPN Kabupaten Sintang terbilang sangat disiplin dalam menjalankan tugas masing-masing. Dengan adanya surat edaran kepala kantor dan evaluasi setiap bulan tentu dapat selalu memberi kemajuan dalam bidang sumber daya manusia.

Dapat disimpulkan bahawa sumber daya manusia di kantor BPN Kabupaten Sintang memiliki kualitas yang bagus dalam menjalankan tugasnya. sehingga memberikan kenyamanan bagi penerima pelayanan. Berdasarkan hasil obsesrvasi, pegawai kantor BPN Kabupaten Sintang sangat tepat waktu dan sangat disiplin dalam menjalankan tugasnya, hal ini terlihat dalam keseriusan petugas dalam memberi pelayanan. Namun yang menjadi permasalahan saat ini adalah kekurangan petugas ukur, yang mana dapat memperlambat proses penanganan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Prosedur Pendaftaran Tanah di BPN Kabupaten Sintang telah dilaksanakan sesuai dengan aturan yang ditetapkan namun dalam prosesnya memiliki kendala berkaitan dengan lamanya waktu untuk proses dan tahapan Pendaftaran tanah yang rumit bagi beberapa pemohon yang pertama kali melakukan pendaftaran tanah. Standar pelayanan pendaftaran Tanah yang ada di BPN Kabupaten Sintang bisa memberikan kenyamanan dan kemudahan informasi secara online maupun offline sehingga pemohon dapat mengakses info lebih mudah. Di samping itu pelayanan di dalam ruang tunggu juga memberi kenyamanan kepada penerima pelayanan dengan semua fasilitas yang disediakan. Sumber Daya Manusia dalam hal ini adalah pegawai kantor BPN Kabupaten Sintang dinilai cukup baik dan profesioanl dalam memberikan pelayan kepada penerima pelayanan sehingga dapat memunculkan citra positif bagi BPN Kabupaten Sintang

Beberapa hal yang dapat disarankan : 1. Prosedur Pendaftaran Tanah dapat dikatakan rumit bagi sebagian masyarakat sehingga diperlukannya sosialisasi tentang tahapan-tahapan Pendaftaran Tanah dan memprioritaskan perhatian perbaikan kualitas pelayanan pada ketepatan waktu pelayanan dimana pihak petugas diharapkan untuk lebih tepat waktu dalam memulai kegiatan pelayanan. 2. Meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran tanah dengan memprioritaskan perhatian perbaikan kualitas pelayanan sehingga menumbuhkan kepercayaan para pemohon pada petugas terhadap ketuntasan dalam memberikan pelayanan dengan selalu memberitahukan proses kegiatan pensertipikatan tanah dengan baik. 3. Diharapkan untuk menambah petugas ukur, agar dapat mempercepat proses penyelesaian pendaftaran tanah sehingga persoalan lamanya waktu dapat teratasi dan terwujudnya kepuasan bagi masing-masing pemohon sertipikat tanah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2000, *Majajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta Risman
- , 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : PT
- Boedi Harsono 2003, *Hukum Agraria Indonesia: Sejarah Pembentukan UUPA Isi dan Pelaksanaannya* , , Jakarta: Djambatan,,
- Faisal, S. 2001. *Format-Fornat Penelitian Sosial*. Jakarta : PT. Raja Grafindo persada
- Hasibuan, Melayu, SP. 2006. *Manajemen Dasar; Pengertian Dan Masalah*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Hendry, S. 2001. *Manajemen SDM*. Jakarta : STIE YKPN.
- Luwihono. Slamet 2012. *Konsep Dan Mekanisme Pelayanan Publik*. Makalah Disampaikan pada “Pelatihan Partisipasi Warga dalam Pengelolaan Pelayanan Publik Dasar” yang diselenggarakan oleh Yayasan Indonesia Sejahtera (YIS) pada tanggal 30 November 2006 di Wisma “ASRI” Tawangmangu.
- Mahmoedin. 1995, *Etiket Pelayanan Bank* Jakarta : PT. Gunung Agung,
- Moenir, .A.S. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara, Jakarta.

- Nasir, M. 1988. *Metode Penelitian* Jakarta : Ghalia Pasolong Harbani, 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : ALFABETA
- Poerwadarminta, WJS. 2003. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Siagian, Sondang.P. 2007. *Administrasi Pembangunan (Konsep, Dimensi dan Strateginya)* .Cetakan ke Tujuh. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinambela, Ijan Poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan Dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 1998, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.
- Sudarwan Danim, 2015. *Transpormasi Sumber Daya Manusia*, jakarta: Bumi Aksara,
- Sumarja, Fx, 2015. *Hukum Pendaftaran Tanah*, Edisi Revisi. Bardar Lampung: Universitas Lampung
- Supriadi, , 2009. *Hukum Agraria* , Jakarta: Sinar Grafika, ,
- Surachmad, Winarno, 1990, *Dasar dan Teknik Research*, CV Tarsito, Bandung
- Taufiqurokhman dan evi. 2018. *Teori, Perkembangan Dan Manajemen Pelayanan Publik* Tanggerang selatan:UMJ PRESS
- Tehupeiory, Aarje, 2012, *Pentingnya Pendaftaran Tanah*, Bogor: Raih Aksa Sukses (penebar Swadaya Grup)
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*, Bayu Media Malang
- Urip Santoso, 2012. *Hukum Agraria* , Edisi Pertama, Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Yani, Mulia. 2000. *Mekanisme dan Strategi Pelayanan Birokrasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Jurnal**
- Bambang, Eko Muljono, 2016. *Pendaftaran Tanah Pertama Kali Secara Sporadik Melalui Pengakuan Hak*. Jurnal Univesititas Islam Lamongan, Volume 4 , no 1, Januari
- Herman, W., Hakim, D., & Hutagol, M.P. 2016. *Analisis kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam pendaftaran Tanah pertama kali pada Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Bogor*. Jurnal ilmu keluarga & konsumen, volume 9, Edisi 1 , 65-75
- Mira Novana Ardani 2019. *Pelaksanaan Kegiatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dalam Rangka Mewujudkan Pemberian Kepastian Hukum*. Jurnal Gema Keadilan (ISSN: 0852-011). Volume 6, Edisi III, Oktober – November.
- Peraturan Perundang-Undangan**
- Undang-Undang Dasar 1945
- Negara Republik Indonesia, 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik*.
- Negara Republik Indonesia, 2008. *Undang-Undang No. 9 Tahun 2018 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak*
- Negara Republik Indonesia, 2005. *Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal*
- Negara Republik Indonesia , 1997. *Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah*
- Negara Republik Indonesia, 2015. *Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional*
- Negara Republik Indonesia, 1997. *Peraturan Menteri Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 3 Tahun 1997 tentang Peraturan Pelaksanaan PP Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah*
- Negara Republik Indonesia, 2010. *Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor I Tahun 2010 tentang Standar Prosedur Operasi Pengaturan Dan Pelayanan (SPOPP) Pertanahan*
- Negara Republik Indonesia 2017. *Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/*

Hengky, Gunawan, Pelayanan Pendaftaran Hak Atas Tanah 269

*Kepala BPN No. 4 Tahun 2017 tentang
Standar Pelayanan Kementerian Agraria
dan Tata Ruang/BPN*

Negara Republik Indonesia 2018 .*Peraturan
Menteri Agraria dan Tata Ruang/
Kepala BPN Republik Indonesia
Nomor 6 Tahun 2018 tentang
Pendaftaran Tanah Sistematis
Lengkap*

Website

www.bpn.go.id

www.kab-sintang.artbpn.go.id