

TRANSPARANSI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH DI KOTA MAKASSAR

Fadli¹, Muhlis Madani², Muhammad Idris²

¹Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Makassar
Jl Sultan Alauddin No 259 Makassar 90221
Telp. 0411-866972 ext. 107. Fax. 0411-8655888
rismanfadli@gmail.com

² Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Makassar
Jl Sultan Alauddin No 259 Makassar 90221
Telp. 0411-866972 ext. 107. Fax. 0411-8655888
muhlistmadani@yahoo.com muh_idris@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to identify the process of land services in serving the people in charge of land titles in Makassar, the proliferation of land without a certificate becomes a problem for society. This type of research is qualitative deskriptif which give an idea or an exact explanation objectively related to the actual state of the object that diteliti. Jenis data used consist of primary data, interviews and direct observation in the field and secondary data sourced from books, documents / notes / reports and legislation relating to issues diteliti. Dari research result shows the implementation of the People for Land Certification Service (Larasita) in Makassar been transparent or open but less effective. This is caused because the indicator execution and settlement services in terms of time, where the completion of the certification and implementation Larasita not in accordance with the provisions that have been made previously.

Keywords: public services, land certificates

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi proses pelayanan pertanahan dalam melayani masyarakat mengurus sertifikat tanah di Makassar, menjamurnya tanah-tanah tanpa sertifikat menjadi permasalahan bagi masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif yaitu memberikan gambaran atau penjelasan yang tepat secara objektif terkait keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Jenis data yang digunakan terdiri dari data primer yaitu wawancara dan observasi langsung dilapangan dan data sekunder yang bersumber dari buku-buku, dokumen/catatan/laporan dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan pelaksanaan Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah (Larasita) di Kota Makassar sudah Transparan atau terbuka namun kurang efektif. Hal ini diakibatkan karena indikator pelaksanaan dan penyelesaian pelayanan dari segi waktu, dimana penyelesaian sertifikasi dan pelaksanaan Larasita tidak sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat sebelumnya.

Kata kunci: pelayanan publik, sertifikat tanah

A. PENDAHULUAN

Keluhan masyarakat terhadap kurangnya kualitas pelayanan 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. Penataan dan 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.

Corak permasalahan yang biasa terjadi pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) yang cenderung mengitari pengurusan sertifikasi tanah adalah birokrasi yang rumit dan tidak praktis, serta perilaku sejumlah oknum yang mengambil keuntungan. Kondisi semacam ini berdampak negatif karena masyarakat menjadi apatis dalam mengurus sertifikasi tanah di Kantor BPN. Padahal sertifikasi tanah itu sangat penting, tidak hanya untuk legalitas kepemilikan tanah. Namun jika dilihat dari perspektif ekonomi, Sertifikat tanah dapat dimanfaatkan juga oleh masyarakat untuk mendapatkan modal usaha, sehingga masyarakat dapat meningkatkan taraf hidup dan kesejahterannya.

Adapun upaya yang harus dilakukan untuk mengatasi masalah-masalah mengenai pelayanan publik adalah dengan cara mencari formula-formula baru yang dapat membantu masyarakat untuk memenuhi berbagai

kebutuhannya. Salah satu instansi publik yang melakukan inovasi pelayanan publik adalah pada kantor badan pertanahan nasional Republik Indonesia. Berdasarkan pada Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2009 tentang LARASITA Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia maka secara resmi LARASITA diterapkan di seluruh kantor Badan Pertanahan Nasional.

LARASITA (Layanan Rakyat Sertifikat Tanah) merupakan sebuah program baru dari Kantor Badan Pertanahan Nasional. Adapun yang menjadi fokus dari program ini adalah memberikan kepastian hukum dalam proses serta memudahkan bagi masyarakat yang hendak melakukan sertifikasi tanah, sekaligus memotong mata rantai pengurusan Sertifikat tanah dan meminimalisir biaya pengurusan. LARASITA dibangun dan dikembangkan untuk mewujudkan amanat pasal 33 ayat (3) UUD 1945, Undang-Undang Pokok Agraria serta seluruh peraturan perundang-undangan di bidang pertanahan. Pengembangan LARASITA berangkat dari kehendak dan motivasi untuk mendekatkan Badan Pertanahan Nasional dengan masyarakat, sekaligus mengubah paradigma pelaksanaan tugas pokok dan fungsi BPN dari menunggu atau pasif menjadi aktif atau proaktif (Pendahuluan Undang-Undang No.18 Tahun 2009 Tentang LARASITA BPN-RI).

Sosialisasi eksternal bertujuan untuk menyampaikan kepada masyarakat luas bahwa dalam rangka pembangunan di bidang pertanahan, Hadirnya konsep LARASITA, Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar diharapkan dapat meningkatkan sistem pelayanan yang transparan dan mampu memperbaiki citra pelayanan dimata masyarakat. Hal inilah yang melatarbelakangi penulis untuk meneliti

tentang “transparansi pemerintah dalam pelaksanaan program pelayanan sertifikat tanah di Kota Makassar”.

B. KONSEP PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dan juga merupakan salah satu unsur yang mendorong perubahan kualitas Pemerintahan Daerah. Bagaimanapun kecilnya suatu negara, negara tersebut tetap akan membagi-bagi pemerintahan menjadi sistem yang lebih kecil (Pemerintahan Daerah) untuk memudahkan pelimpahan tugas dan wewenang.

Sejak diberlakukan penerapan UU No. 22 Tahun 1999 telah terjadi pergeseran model pemerintahan daerah dari yang semula menganut model efisiensi struktural ke arah model demokrasi. Penerapan model demokrasi mengandung arti bahwa penyelenggaraan desentralisasi dan otonomi daerah menuntut adanya partisipasi dan kemandirian masyarakat daerah (lokal) tanpa mengabaikan prinsip persatuan Negara bangsa. Desentralisasi (*devolusi*) dan dekonsentrasi merupakan keniscayaan dalam organisasi negara bangsa yang hubungannya bersifat kontinum, artinya dianutnya desentralisasi tidak perlu meninggalkan sentralisasi.

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator (*rule government*) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, Pemerintah Daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan,

transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

Sinambela (Pasolong, 2007: 128) mendefinisikan pelayanan publik “sebagai setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Pelayanan publik menurut Agung Kurniawan (Pasolong, 2007: 128) adalah “pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan”.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Pada hakekatnya, pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

C. METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan di Badan Pertanahan Nasional (BPN) di Kota Makassar, dengan alasan dan pertimbangan bahwa peran Badan Pertanahan Nasional di kota makassar khususnya Pelayanan Masyarakat Terhadap Sertifikat Tanah perlu mendapatkan perhatian dari semua kalangan yang terkait, mengingat banyaknya kasus pertanahan, seperti sertifikat ganda.

Agar penelitian ini lebih terarah, menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yaitu terbatas pada usaha

mengungkapkan suatu masalah atau keadaan, peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti, dalam Hadari Nawawi (2007: 33-34). Selanjutnya Sugiono (2003: 11) berpendapat bahwa pada penelitian kualitatif, teori diartikan sebagai paradigma. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan cara mendeskripsikan sesuatu masalah. Dasar teoritis dalam pendekatan kualitatif adalah pendekatan interaksi simbolik, diasumsikan bahwa objek orang, situasi dan peristiwa tidak memiliki pengertian sendiri, sebaliknya pengertian itu diberikan kepada mereka. Pengertian yang diberikan orang pada pengalaman dan proses penafsirannya bersifat esensial serta menentukan. Penelitian ini juga menginterpretasikan atau menterjemahkan dengan bahasa peneliti tentang hasil penelitian yang diperoleh dari informan dilapangan sebagai wacana untuk mendapat penjelasan tentang kondisi yang ada menghubungkan variabel-variabel dan selanjutnya akan dihasilkan diskripsi tentang obyek penelitian.

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data sehingga tidak terjadi bias terhadap data yang diambil. Untuk menyamakan pemahaman dan cara pandang terhadap karya ilmiah ini, maka penulis akan memberikan penjelasan mengenai maksud dan fokus penelitian terhadap penulisan karya ilmiah ini. Fokus penelitian merupakan penjelasan dari kerangka konsep. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui program layanan rakyat untuk sertifikat tanah yang telah dilaksanakan sejak tahun 2009 di Kota Makassar, bagaimana proses proses

pelayanan yang dilaksanakan dengan memperhatikan beberapa indikator diantaranya: (1) Standar dan sasaran kebijakan; (2) Sumberdaya; (3) Komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas; (4) Karakteristik agen pelaksana; (5) Disposisi implementor; dan (6) Lingkungan kondisi sosial, ekonomi dan politik.

Dalam penelitian karya ilmiah ini, penulis menggunakan pendekatan tujuan (goal approach) dalam mengukur keberhasilan pelayanan program LARASITA di Kota Makassar. Pendekatan proses itu sendiri bertujuan untuk melihat sejauh mana efektifitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.

Untuk menghasilkan dan memperoleh data yang akurat dan objektif sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, maka analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif dengan cara analisis konteks dari telaah pustaka dan analisis pernyataan dari hasil wawancara dari informan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Program Pelayanan Sertifikat Tanah di Kota Makassar

Indikator dari transparansi pelaksanaan dan pelayanan Larasita yaitu: (1) Pelayanan lebih dekat; (2) Biaya; (3) Kinerja pelayanan; (4) Bentuk pelayanan; dan (5) Proses.

a. Pelayanan lebih dekat

Larasita merupakan sebuah terobosan baru dari Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia di bidang pelayanan pertanahan bagi masyarakat dengan metode jemput bola. Dengan adanya pelayanan ini akan mempermudah bagi masyarakat untuk melakukan pelayanan khususnya dalam pelayanan sertifikat dan dengan adanya

program ini pelayanan BPN akan lebih dekat dengan masyarakat.

Hal ini di perjelas oleh pernyataan Pak Andi Akbar, A. Ptnh selaku Koordinasi Larasita:

"dalam pelayanan bergerak, petugas BPN melakukan pelayanan lebih dekat kepada masyarakat karena petugas BPN langsung turun kemasyarakat untuk melakukan pelayanan sesuai dengan lokasi kunjungan yang telah ditentukan".
 (wawancara AA).

Hal ini dipertegas oleh pak Suhartono selaku kasi hak tanah dan pendaftaran tanah yang mengungkapkan:

"Larasita memiliki program pelayanan bergerak yang disebut jemput bola, layanan ini petugas BPN turun kelapangan melakukan pelayanan sehingga masyarakat tidak jauh-jauh ke Kantor Pertanahan mengurus sertifikat. Hal ini menandakan kalau pelayanan ini sudah sangat dekat dengan masyarakat". (wawancara S)

Hal yang senada diungkapkan salah seorang masyarakat di Kecamatan tamalanrea Kelurahan tamalanrea yang berinisial A:

"kami sudah tidak jauh lagi mengurus sertifikat karena pahak pertanahanmi yang datang langsung ke masyarakat untuk melayani". (wawancara A).

Dari hasil wawancara dan observasi maka dapat disimpulkan bahwa manfaat dari larasita yaitu melakukan pelayanan lebih dekat kepada masyarakat sudah berjalan dengan semestinya.

b. Biaya

Masalah pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dan sesuai dengan peraturan

perundangan-undangan yang berlaku. Menurut koordinasi Larasita A.Akbar A.Ptnh, pembiayaan terkait pelayanan sertifikasi tanah di atur dalam PP No. 13 Tahun 2010 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan Negara bukan pajak yang berlaku pada BPN. Hal senada juga diungkapkan oleh Suhartono selaku Kasi hak tanah dan pendaftaran tanah:

"Kalau biaya itu diatur dalam PP no 13 ttg pembiayaan."
 (wawancara S)

Masyarakat pengguna Larasita di Kecamatan Tamalanrea Kelurahan Tamalanrea, yang berinisial BS mengungkapkan:

"Kalau biaya, tidak ada masalah. Kalau bagi kita terjangkau. Kalau tidak terjangkau, masyarakat tidak mau toh."
 (wawancara BS).

c. Kinerja pelayanan

Bentuk pelayanan di kantor Pertanahan Kota Makassar sama dengan pelayanan pertanahan pada umumnya, masing-masing memiliki suatu program Larasita yang berdasarkan pada peraturan Kepala BPN RI No 18 Tahun 2009 tentang Larasita. Program ini melakukan pelayanan di kantor dan di lapangan.

Hal ini diperjelas koordinator Larasita pak Andi Akbar, A. Ptnh yang mengatakan:

"bentuk pelayanan di BPN Kota Makassar khususnya pada program Larasita sama dengan pelayanan program lainnya tetap berlandaskan pada PP No 24 tahun 1997 tentang pelayanan dan pelayanannya baik dikantor maupun di lapangan tetap dilayani oleh pihak BPN bagian Larasita".
 (wawancara AA).

Hal ini di pertegas ibu Ani selaku subsensi pemberdayaan yang mengatakan:

“pelayanan di BPN baik dalam program apapun itu pastinya langsung dilayani sama petugas BPN”. (wawancara A).

Pernyataan yang membenarkan, salah seorang masyarakat di Kelurahan Tamalanrea Kecamatan Tamalanrea yang berinisial BS yang mengatakan:

“pelayanan BPN di lapangan langsung dilayani oleh petugasnya sehingga kalau kalau ada yang ingin ditanyakan langsung ke petugasnya tidak di tanyakan lagi sama pemerintah setempat (petugas di Kelurahan)”. (wawancara BS)

Dari hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan maka dapat disimpulkan bahwa yang melayani masyarakat dalam peengurusan sertifikat adalah petugas BPN itu sendiri dan langsung di layani tanpa ada perantara dari pihak manapun.

d. Bentuk Pelayanan

Menyangkut kemudahan tahapan pelayanan LARASITA yang diberikan pada masyarakat dilihat dari persyaratan dan kesederhanaan alur pelayanan.

1) Kejelasan Persyaratan

Persyaratan administrasi dalam pelayanan Pertanahan diatur dalam Perkaban No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Berbicara mengenai kejelasan terkait persyaratan administrasi, Petugas Larasita, Ilyas mengatakan bahwa :

“Persyaratannya itu kalau masalah sertifikat seperti balik nama harus ada PBBnya, BPTBnya, sertifikat aslinya dan akta jual beli. Kalau peningkatan hak itu, persyaratannya IMB, PBB, KTP dan sertifikat asli.” (wawancara IL)

Hal yang senada diungkapkan salah seorang petugas di Kelurahan tammua Kecamatan Tallo Rahmat SE :

“Ada kejelasan persyaratannya dari BPN seperti KTP, PBB, sertifikat asli dan pokoknya tergantung dari apa yang diurus”. (wawancara RSE)

2) Kesederhanaan alur pelayanan

Prosedur pelayanan Larasita didasarkan pada PP No 24 Tahun 1997 dan No 3 Tahun 1997 tentang aturan pelaksanaan dibidang pertanahan serta Perkaban No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan dan Perkaban No 18 tahun 2009.

Menurut A.Akbar A.Ptnh selaku koordinasi kantor Pertanahan Kota Makassar

“Sesuai dengan SOP Kantor Pertanahan. Prosedur pelayanannya sama dengan Kantor Pertanahan. Jadi, BPN ini dalam memberikan layanan tidak boleh membuat layanan diluar aturan karena kalau ada kesalahan akan berakibat cacat administrasi.” (wawancara AA)

Berdasarkan Perkaban No. 18 Tahun 2009, Larasita merupakan model layanan pertanahan bergerak yang dilengkapi dengan Wifi sehingga sistem layanan yang digunakan adalah sistem *online*. Artinya, data yang terinput di Mobil Larasita langsung ter-*connect* dengan Kantor Pertanahan dan BPN Pusat. Namun, adanya keterbatasan dalam alat-alat yang digunakan maka Mobil Larasita dimanfaatkan sebagai loket berjalan.

Terkait mekanisme layanan Larasita dengan konsep loket bergerak yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Makassar, Koordinator Larasita A.Akbar A.Ptnh menjelaskan:

“kami ambil berkas daftar nanti sampai dikantor baru kami

input seacra online. Didalam kerja kami di pertanahan ini kami punya sistem SOP bahwa begitu suatu layanan kita daftar misalnya balik nama maka kita menghitung argo. Sekian harus selesai.” (wawancara AA)

Selanjutnya mekanisme pengembalian berkas yang telah diproses di Kantor, Ibu Halima selaku petugas Larasita mengungkapkan :

“Kan, diproses di Kantor. Berkas yang sudah selesai kita bawa kembali ketempat kita mengambil berkas. Bisa juga misalkan kantor Lurah ini (Baca: Tamalanrea) tapi selesai terus kita sekarang berada di lurah yang lain bisa juga diambil di lurah dimana kami ditugaskan tapi orangnya langsung, tidak boleh diwakili Karena untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.” (wawancara Ha)

Pernyataan ini menunjukkan prosedur pelayanan baik dari segi kejelasan persyaratan administrasi maupun kesederhanaan alur pelayanan pertanahan menggunakan Larasita sudah dapat dikatakan baik dan transparan, jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Dalam variabel ini memungkinkan tercapainya efektivitas Larasita itu sendiri.

e. Proses penyelesaian

Dalam proses pelayanan penyelesaian sertifikat dan juga ketepatan antara pelaksanaan dengan jadwal yang telah ditentukan. Menyangkut ketepatan antara pelaksanaan dengan jadwal yang telah dibuat sebelumnya. Waktu pengurusan sertifikasi tanah didasarkan pada Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Berikut tabel jangka waktu penyelesaian sertifikasi tanah.

Tabel 1: Jangka Waktu Penyelesaian Sertifikat

No	Jenis Pelayanan	Jangka waktu
1	Peralihan Hak Jual Beli, Hibah, Warisan, Tukar Menukar, Pembagian Hak Bersama	5 hari
2	Penghapusan Hak Tanggungan Roya	5 hari
3	Perubahan Hak Milik untuk Rumah Tinggal Tanpa Ganti Blanko	5 hari
4	Pendaftaran Pertama Kali-Rutin Massal	98 hari

Berkaitan dengan kepastian waktu yang diberikan kepada masyarakat, koordinator Larasita, A. Akbar A.Ptnh menyatakan :

“Kami cenderung memberikan prioritas walaupun layanan kami disini sama tapi khusus larasita kami coba sesuai SOP. Artinya untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa kalau pelayanan BPN lewat Larasita itu cepat.” (wawancara AA)

Namun pendapat berbeda diungkapkan salah seorang masyarakat di Kelurahan Sudiang raya Kecamatan Biringkanaya, berinisial S menyatakan:

“Kalau larasita tidak ada kepastian waktu. Kalau yang pertama-tama masa sampai dua tahun.” (wawancara S).

Untuk memperjelas dan memberikan kepastian pada pejabat dan masyarakat di wilayah kunjungan, Kantor Pertanahan Kota Makassar membuat jadwal terkait waktu pelaksanaan Larasita, yang ditandatangani langsung oleh walikota.

Pelaksanaan Larasita dijadwalkan dimulai pukul 09.00 wita. Namun,

berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di lapangan, jam pelaksanaan Larasita terkadang tidak tepat dari waktu yang telah dijadwalkan sebelumnya. Berbicara mengenai hal tersebut, Ilyas sebagai petugas Larasita mengungkapkan :

"Biasa itu menjadi kendala, ada pekerjaan di Kantor, padat pekerjaannya. Itu biasa yang kita tunggu tapi kalau memang dia tidak bisa, terjadi seperti ini biasa molor, biasa jam 10 baru berangkat di tambah dengan macetnya di jalan sehingga terkadang jam 11 baru sampai di lokasi pelayanan." (wawancara IL)

Namun, hal ini dimaklumi salah seorang petugas Kebersihan Kelurahan Tamalanrea berinisial K mengatakan:

"Kadang-kadang mereka terlambat datang karena kemacetan. Dimaklumi karena memang sekarang ini Kota makassar selalu macet jalannya toh!". (wawancara K)

Efisiensi pelayanan dari segi waktu dapat dikatakan kurang efektif karena waktu penyelesaian sertifikat tanah yang diberikan pada masyarakat tidak rinci/tidak ada kepastian waktu dan belum sesuai dengan SOP, pelaksanaan Larasita terkadang tidak tepat dari jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya, akan tetapi kalau dilihat dari segi pelaksanaan pelayanan dan biaya pengurusan sudah dikatakan sangat baik dan terjangkau, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan pihak BPN yang di perkuat dari pernyataan berbagai kalangan dimasyarakat.

2. Transparansi Pelayanan Program Sertifikat Tanah di Kota Makassar

Transparansi secara umum adalah sebagai penjamin kebebasan dan hak masyarakat untuk mengakses informasi

yang bebas didapat, siap tersedia dan akurat yang berhubungan dengan pengelolaan rumah tangga di pemerintah daerah mereka sehingga akan menyebabkan terciptanya pemerintahan daerah yang baik dan memikirkan kepentingan masyarakat.

Layanan inilah yang diterapkan di kantor pertanahan kota makassar dalam hal pelayanan sertifikat tanah. Sesuai dengan pernyataan dari berbagai pihak. Hal ini di ungkapkan oleh A. Akbar A. Ptnh selaku koordinasi Larasita pada Kantor Pertanahan di Kota Makassar :

"layanan yang kami terapkan di kantor ini sangat terbuka baik dari pembiayaan pengurusan sertifikat ataupun yang lainnya hal ini bisa dilihat dari jejaring sosial yang tersedia sehingga masyarakat mampu mengakses informasi pertanahan". (wawancara AA)

Hal ini diperkuat oleh ibu A. Intan Mapparenta selaku subsensi perberdayaan Larasita :

"Kalau dari segi pelayanannya di sini sudah sangat bagus karena di kantor ini memang diterkan pelayanan yang terbuka dalam segala pelayanannya bukan hanya dalam pelayanan program Larasita saja tetapi juga program dan minta sektor seperti UKM DAN MBK". (wawancara AI)

Hal ini didukung salah seorang masyarakat pengguna Larasita di kelurahan Tamalanrea Kecamatan Tamalanrea terkait dengan pelayanan penyelesaian sertifikat Tanah yang berinisial A:

"Pelayanan Larasita ini sangat baikmi karena mereka datang sendiri ke masyarakat, sebelum mereka memeriksa berkas kami, terlebih dahulu mereka memperlihatkan data pembiayaan dalam pengurusan

sertifikat dan ada juga tertempel di kantor lurah sehingga kami sebagai pengurus sertifikat sangat puas dalam pelayanannya". (wawancara A)

Dengan menganalisa hasil wawancara diatas menunjukkan adanya pelayanan sertifikat Tanah di Kota Makassar sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat yaitu terbukanya sistem pelayanannya atau transparansi. Selain itu, berdasarkan observasi yang penulis lakukan selama penelitian, pelayanan sudah dikatakan sangat transparan hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan pihak BPN yang di perkuat dari pernyataan berbagai kalangan dimasyarakat.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan dari indikator Larasita bahwa Pelaksanaan Larasita di Kantor Pertanahan Kota Makassar jika dilihat dari: (1) Pelayanan lebih dekat, dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Larasita sudah berjalan sesuai dengan manfaat yang telah ditargetkan yaitu melakukan pelayanan lebih dekat dengan cara pelayanan bergerak. Kinerja pelayanan Larasita dapat dikatakan efektif karena segala persyaratan dan alur pelayanan telah sesuai dengan SOP dan mudah dipahami oleh masyarakat; (2) Bentuk pelayanan Larasita dapat dikatakan sangat bagus karena masyarakat merasakan pelayanan yang baik dan memuaskan jika dilihat dari bentuk pelayanan BPN yang langsung melayani masyarakat; (3) Transparansi pelayanan sertifikat tanah dapat dikatakan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat karena pelayanannya sangat transparan hal ini bisa dilihat dari berbagai pernyataan pihak BPN dan diperkuat oleh pernyataan masyarakat.

Transparansi pemerintah dalam pelaksanaan program pelayanan sertifikat tanah di Kota Makassar jika dilihat dari indikator yang telah ditentukan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan di kantor pertanahan Kota Makassar baik pelayanan di lapangan maupun di kantor sudah bisa di katakan transparan, hal ini dilihat dari hasil wawancara dan observasi yang telah peneliti lakukan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran terkait program LARASITA, Program LARASITA merupakan program inovatif yang sangat bagus dalam bidang pelayanan publik khususnya pelayanan pertanahan. Namun, ada baiknya jika BPN Kota Makassar membenahi kembali manajemen waktu yang digunakan untuk menyelesaikan sertifikasi tanah. Hal ini untuk mewujudkan cita-cita Larasita yaitu aman, cepat dan terjangkau. Terus meningkatkan kinerja pelayanan maka pimpinan Kantor Pertanahan Kota Makassar harus tetap menjaga serta mengevaluasi setiap waktu pelayanan pertanahan melalui Larasita.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*. Jakarta : Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus. 2003. *Reformasi Pelayanan Publik: Policy Brief*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Hamidi, Jazim. 2011. *Optok Hukum Peraturan Daerah Bermasalah*, Cetakan Pertama, Jakarta. PT.Prestasi Pustakarya.

Josef S, Jimmy. 2010. *Panduan Mengurus Sertifikat Tanah*. Jakarta : Visimedia

Julian, Brannen. 1996. *Memandu Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Muljadi, Karini & Gunawan Widjaja. 2007. *Hak-Hak atas Tanah*. Jakarta: Kencana

Narbuko, Cholid. *Metodologi Penelitian*, Cetakan kedua belas, Jakarta. PT.Bumi Aksara.

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

Sangkala. 2012. *Manajemen publik*, Edisi I, Yogyakarta: Penerbit Ombak.

Santoso,Urip. 2007. *Hukum Agraria & Hak-Hak Atas Tanah*. Jakarta: Prenada Media Group

Sedarmayanti. 2012. *Good Governance "Kepemerintahan yang baik"*, Edisi II, Bandung: Mandar Maju.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama

Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta

Sinambela, Lijan P dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : RefikaAditama

Sutedi, Adrian. 2012. *Sertifikat Hak Atas Tanah*. Jakarta : Sinar Grafika

Dokumen

Undang-undang No.5 Tahun 1960 tentang *Peraturan Pokok-Pokok Keagrariaan*.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan

Peraturan Pemerintah No. 13 Tahun 2010 Tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Badan Pertanahan Nasional

Pendahuluan Undang-undang No.18 Tahun 2009 Tentang *LARASITA BPN-RI*