

AKUNTABILITAS PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN MAROS

Nurul Amira Syakila^{1*}, Samsir Rahim², Ahmad Taufik³

^{1,2}Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

³Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study aims to determine the accountability of land certificate services as well as supporting factors and inhibiting factors in the implementation of accountability of land certificate services at the National Land Agency of Maros Regency. This research uses qualitative methods. Then this research collects data from the results of data collection interviews, observations and documents. The results in this study are, 1) the procedure for compliance with the rules in the office of the National Land Agency of Maros Regency is quite good because it has been implemented in accordance with the rules that have been set, 2) Low-cost public services that every payment made by the public is in accordance with applicable regulations, 3) Compliance with time standards has been followed in accordance with applicable procedures, 4) Responsive public services have been carried out optimally. The supporting factor is the existence of a harmonious relationship between superiors and employees as well as between employees and the community and the inhibiting factor is the timeliness or duration of time which is quite long and long in completing the certificate.

Keyword: *accountability, public service, sign certificate*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui akuntabilitas pelayanan sertifikat tanah serta faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan akuntabilitas pelayanan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Kemudian penelitian ini mengumpulkan data dari hasil dari pengumpulan data wawancara, observasi dan document. Hasil dalam penelitian ini yaitu, 1) prosedur kepatuhan aturan yang ada di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros itu sudah cukup baik karena sudah diterapkan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, 2) Pelayanan publik yang murah biaya bahwa setiap pembayaran yang dilakukan oleh masyarakat sudah sesuai dengan aturan yang berlaku, 3) Kepatuhan terhadap standar waktu sudah mengikuti sesuai dengan prosedur yang berlaku, 4) Pelayanan publik yang responsif sudah dilakukan secara maksimal. Faktor pendukung adalah adanya hubungan yang harmonis antara atasan dengan pegawai serta antara pegawai dengan masyarakat serta yang menjadi faktor penghambat adalah ketepatan waktu atau durasi waktu yang cukup lama dan panjang dalam penyelesaian sertifikat.

Kata kunci: akuntabilitas, pelayanan publik, sertifikat tanah

* nurulamira@gmail.com

PENDAHULUAN

Kelembagaan pemerintah yang berakuntabilitas publik merupakan lembaga yang mampu mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang diamati oleh masyarakat. Akuntabilitas merupakan syarat untuk terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis dan amanah (*good governance*). Begitu pula masyarakat dalam melakukan kontrol penyelenggara pemerintah memiliki rasa tanggungjawab besar untuk kepentingan bersama. Bukan hanya untuk kepentingan individu tau golongan tertentu saja.

Masyarakat melakukan kontrol atau pengawasan terhadap pemerintahan, itu merupakan bentuk dari partisipasi masyarakat terhadap keberlangsungan proses penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Hal ini sangat penting diperhatikan secara bersama-sama, karena akuntabilitas tidak hanya dibutuhkan oleh pemerintah saja akan tetapi juga untuk masyarakat. Akuntabilitas bagi masyarakat harus diiringi dengan adanya sarana dan akses yang sama bagi seluruh masyarakat untuk bisa mengontrol proses penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam hal ini, untuk menjamin agar penyelenggaraan pemerintahan dilaksanakan secara efisien, efektif, bersih dan bertanggung jawab, akurat, jelas dan legal. Akuntabilitas juga memungkinkan anda untuk menentukan bagaimana anda mengatur dan memelihara akuntabilitas untuk mencapai hasil. Menurut Yuliono, R. N., & Ngumar, S. (2019) menyimpulkan bahwa wujud *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid yang bertanggungjawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga “kesinergian” interaksi yang konstruktif di antara dominan-dominan negara, sektor swasta dan masyarakat (Ferdiansyah & Hidayat, 2014).

Indonesia merupakan salah satu negara yang berusaha mewujudkan *good governance* di dunia. Berbagai assessment yang diadakan oleh lembaga-lembaga internasional selama ini menyimpulkan bahwa indonesia sampai saat ini belum mampu mengembangkan *good governance*. Mungkin itu sebabnya gerakan reformasi yang disuarakan oleh mahasiswa dari berbagai kampus telah beralih ke *good governance*, masih terbatas praktik KKN (*clean governance*).

Secara sederhana, akuntabilitas didefinisikan dari bahasa Inggris Itu adalah akuntabilitas. Ini berarti situasi

yang dapat dipertanggungjawabkan. Idris et al. (2017) di sisi lain mendefinisikan akuntabilitas sebagai tugas pejabat pemerintah untuk bertanggung jawab dan bertindak secara bertanggung jawab atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil. Faktor ini merupakan salah satu prinsip utama *good governance*.

Akuntabilitas adalah proses yang berkaitan dengan apakah prosedur yang digunakan sudah cukup baik dengan memperhatikan kecukupan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi. Akuntabilitas proses diwujudkan melalui penyampaian layanan publik yang cepat dan tanggap.

Pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi dijalankan lebih efisien dengan berusaha meningkatkan pelayanan daripada mengurangi atau mengubah anggapan bahwa birokrasi menjadi komersial yaitu sesuatu hal yang berhubungan dengan niaga. Profesionalisme organisasi dan pemberdayaan birokrasi diharapkan mampu memenuhi tuntutan pelayanan publik terkait kebutuhan masyarakat.

Masalah berikutnya adalah mewujudkan pemerintahan yang akuntabel. Jelas, itu masih cerita yang tidak pernah berakhir. Banyak faktor yang terlibat dalam hal ini, termasuk

korupsi, polusi, dan nepotisme. Ketidaktaatan terhadap hukum, termasuk penegakan hukum yang sangat lemah dan pelaksanaan kekuasaan yang masih melebihi batas wajar misalnya penyalahgunaan wewenang, serta kurangnya kontrol mental atau pembentukan diri sehingga para pengelola, pejabat dan aparat birokrasi tidak dapat mengendalikan pemikiran yang baik. Layanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas individu, kelompok atau organisasi yang secara langsung atau tidak langsung memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memuaskan pelanggan. Mengklasifikasikan pelanggan sebagai mendesak dalam arti bahwa pelayan berinteraksi langsung dengan mereka.

Sutopo (2014) menyatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui kegiatan orang lain. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Definisi pelayanan publik menurut UUD Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 adalah sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka

pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan yang dimaksud penyelenggaraan pelayanan adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang kegiatan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atas pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah baik pusat maupun daerah, permasalahan umum masalah publik antara lain terkait dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang masih lemah seperti terbatasnya partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan ataupun penyelenggaraan pelayanan maupun evaluasinya.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai

kepentingan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Affandi & Cikusin (2022) memberikan definisi jasa sebagai aktivitas tak kasat mata yang terjadi sebagai hasil interaksi antara konsumen jasa dan penerima jasa.

Irawatie & Sukmawaty (2021). mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang melayani kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, oleh individu atau kelompok orang, melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu, atas dasar faktor material yang meningkat. Kelompok orang yang memberikan layanan ini adalah pejabat pemerintah. Instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik yang baik dan berkualitas tunduk pada konsep dasar yang dibangun melalui sistem manajemen yang profesional dan reformasi birokrasi menuju ketertiban. Kinerja profesional dengan memaksimalkan potensi orang-orang

berbakat dan kompetitif berdampak positif pada kualitas kinerja. Kualitas kinerja melalui kemampuan perangkat individu dan *soft skill* dampak komprehensif terhadap kualitas pelayanan menurut (Zeyn, 2011).

Sementara itu Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksud untuk memberikan kepastian dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, muda, murah, tepat waktu dan baik.

Kepastian hukum bertujuan untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum pelayanan publik yang berlaku. Pelayanan publik sesungguhnya merupakan kebutuhan masyarakat bagi suatu masyarakat, dan dalam hal pelayanan publik merupakan kewajiban organisasi untuk melayani pelayanan publik tersebut. Tetapi kita juga perlu mempertimbangkan komunitas, sistem, dan bagaimana kita menerima layanan publik.

Dalam melakukan pelayanan publik, adalah prinsip untuk mematuhi aturan dan peraturan yang berlaku. Misalnya, ketika menerbitkan sertifikat

tanah, pemerintah daerah perlu mengetahui syarat-syarat penerbitan sertifikat tanah, dan pegawai perlu menghemat waktu dan uang dalam menyelesaikan peraturan yang berlaku untuk menerbitkan sertifikat tanah. Kita perlu tahu dari kedua perspektif. Sehingga apabila hal ini dilakukan dengan baik, maka pelayanan publik akan berjalan dengan baik sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik.

Aspek landasan pelayanan publik adalah melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dalam kaitannya dengan urusan pemerintahan dan kebutuhan akan barang dan jasa publik. Pelayanan publik yang baik tentunya menjadi harapan penting bagi masyarakat, mulai dari sikap perangkat yang memberikan pelayanan, bentuk pelayanan yang sesuai dengan ketentuan undang-undang, hingga perilaku perangkat tersebut.

Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan mereka yang menerimanya. Jika pelayanannya baik maka masyarakat akan puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan publik.

Pasal 3 Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain; 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab,

kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Konsep akuntabilitas merupakan bentuk tanggung jawab yang lebih kompleks daripada akuntabilitas (Sawir, 2017). Akuntabilitas sektor publik merupakan bagian penting dari paradigma *governance* dan salah satu syarat untuk mendapatkan label *good governance*. Otoritas publik atau akuntabilitas lembaga merupakan alat penting dalam administrasi pemerintahan. Ketika lembaga publik dapat mempertanggungjawabkan hasil yang mereka capai dan kinerja pencapaian mereka, mereka memperoleh nilai positif dan kepercayaan dari komunitas mereka dan masyarakat umum.

Menurut Adisasmita, akuntabilitas adalah alat pertanggungjawaban atas keberhasilan dan kegagalan tugas pokok dan fungsi organisasi, serta misinya.

Ahyaruddin & Akbar (2017). lebih lanjut mendefinisikan transparansi dan akuntabilitas sebagai dua kata kunci dari tata kelola yang baik dan tata kelola perusahaan yang baik, meskipun akuntabilitas mencakup semua kegiatan, terutama di bidang pengelolaan keuangan, tetapi juga merinci pencantuman kewajiban pelaporan kepada pemangku kepentingan tingkat yang lebih tinggi.

Sedangkan menurut Zainuri, (2018) definisi akuntabilitas adalah istilah etis yang dekat dengan administrasi (badan eksekutif negara, legislatif dan yudikatif) dan memiliki beberapa arti. Sering digunakan secara bergantian dengan istilah-istilah seperti akuntabilitas.

Akuntabilitas dipertanyakan, tercela, dan berkaitan dengan harapan bahwa beberapa aspek administrasi dapat dijelaskan. Akuntabilitas dapat ditegakkan dengan memberikan akses kepada semua pemangku kepentingan, meminta atau menuntut akuntabilitas dari pengambil keputusan, dan dilaksanakan di tingkat program, daerah dan masyarakat.

Di bawah ini adalah beberapa definisi yang dihasilkan oleh banyak kamus terkemuka, akademisi, dan pejabat pemerintah. Sekeon et al (2022) mendefinisikan akuntabilitas sebagai kondisi yang dapat dilacak dan

akuntabel. Arti dari tanggung jawab adalah; 1) Dapat diperhitungkan, dapat menjawab pada atasan, sebagaimana seorang manusia bertanggungjawabkan kepada Tuhannya atas apa yang telah dilakukan, 2) Memiliki kemampuan untuk dipertanggungjawabkan secara eksplisit, 3) Suatu yang biasa di perhitungkan atau di pertanggungjawabkan.

Menurut Yanuarisa (2020) akuntabilitas didefinisikan sebagai berikut; 1) Kewajiban seseorang (*employee*), agen, atau orang lain untuk memberikan laporan yang memuaskan (*satisfactory report*) secara periodik atas tindakan atau atas kegagalan untuk bertindak dari otoritas atau wewenang yang dimiliki, 2) Pengukuran tanggungjawab (*responsibility*) atau kewajiban kepada seseorang yang diekspresikan dalam nilai uang, unit kekayaan, atau dasar lain yang telah ditentukan terlebih dahulu.

Kewajiban membuktikan manajemen yang baik, pengendalian (*control*) yang baik, atau kinerja yang baik yang diharuskan oleh hukum yang berlaku, ketentuan-ketentuan (*regulation*), persetujuan (*agreement*), atau keabsahan (*costum*). Akuntabilitas dapat berkembang dalam lingkungan dan sosial masyarakat yang transparan dan demokratis serta adanya kebebasan

dalam mengemukakan pendapat. Pengertian akuntabilitas sebagai unsur utama *good governance* antara lain tercermin dari berbagai kategori akuntabilitas.

Menurut Indriawati & Fauziah (2018). akuntabilitas terdiri dari dua macam yaitu; 1) Akuntabilitas vertikal (*vetical accountability*) merupakan pertanggungjawaban akuntabilitas vertikal (*vetical accountability*) adalah pertanggungjawaban atas pengelolaan dana kepada otoritas yang lebih tinggi, misalnya pertanggungjawaban unit-unit kerja (dinas) kepada pemerintah pusat, dan pemerintah pusat kepada MPR, 2) Akuntabilitas Horizontal (*horizontal accountability*) merupakan suatu pertanggungjawaban kepada masyarakat luas.

Selain itu, Gunawan (2016) mengemukakan bahwa akuntabilitas dibedakan atas 4 (empat) jenis, yaitu; a) Akuntabilitas hukum dan peraturan, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan jaminan adanya kepatuhan dalam hukum dan peraturan lain yang diisyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik. Untuk menentukan dijalankannya jenis akuntabilitas ini perlu dilakukan audit kepatuhan, b) Akuntabilitas proses, yaitu akuntabilitas yang berhubungan dengan prosedur yang digunakan dalam pelaksanaan tugas apakah sudah cukup

baik, jenis akuntabilitas ini dapat diwujudkan dengan pemberian pelayanan yang cepat, responsive, dan murah biaya, c) Akuntabilitas program, yaitu akuntabilitas yang berhubungan dengan pertimbangan apakah tujuan yang sudah ditetapkan dapat dicapai dengan baik, atau apakah pemerintah daerah telah mempertimbangkan beberapa pilihan program yang dapat memberikan hasil maksimal dengan biaya yang minimal.

Akuntabilitas kebijakan, yaitu akuntabilitas yang berhubungan dengan pertanggungjawaban pemerintah daerah sebagai legislatif dan masyarakat luas. Ini artinya, diperlukan adanya transparansi kebijakan sehingga masyarakat dapat melakukan penilaian dan pengawasan serta terlibat dalam pengambilan keputusan. Untuk mengukur akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui indikator-indikator akuntabilitas yang meliputi a) Adanya kepatuhan terhadap prosedur, b) Adanya pelayanan publik yang murah, c) Adanya kepatuhan terhadap standar waktu, d) Adanya pelayanan publik yang responsive. Adapun penjelasan menurut Teori Elwood yaitu; 1) Kepatuhan terhadap prosedur, Pengurusan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros pemohon diwajibkan untuk taat

mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh Pemerintah, 2) Pelayanan Publik yang murah biaya, biaya pelayanan yang diterapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh petugas atau pejabat yang ditugaskan berdasarkan Surat Keputusan atau Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang, 3) Kepatuhan terhadap standar dan waktu, waktu pengurusan dan penyelesaian yang sudah ditetapkan tidak sesuai dengan prosedur, masih sering keterlambatan dalam artian tidak tepat waktu, 4) Pelayanan publik yang responsive, pelayanan publik yang akuntabel adalah pelayanan yang responsif. Pelayanan yang responsif dimaksud tentu pelayanan yang mengutamakan dan menempatkan kepentingan masyarakat pengguna jasa sebagai prioritas utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros. Penelitian ini dilakukan karena masih kurangnya pertanggungjawaban pelayanan kepada masyarakat khususnya pada pelayanan sertifikat tanah di Badan

Pertanahan Nasional Kabupaten Maros. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dalam buku Dr. Farida Nugrahani, M. Hum (2017) penelitian kualitatif, peneliti perlu menjelaskan terjadinya suatu fenomena atas dasar kerangka teoretik yang tersusun selama penelitian berlangsung.

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe fenomenologi. Istilah fenomenologi sering diterapkan sebagai anggapan atau pendapat umum untuk menunjukkan pada pengalaman subjektif dari berbagai jenis dan tipe subjek yang ditemui. Tipe ini sangat sesuai dengan studi atau penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan dan mengungkapkan makna konsep atau fenomena pengalaman yang terjadi.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data yang menurut penulis sesuai dengan objek yang ingin diteliti sehingga dapat memberikan berbagai gambaran secara langsung terhadap objek yang akan diteliti. Adapun jenis data yang digunakan, antara lain; 1) Data primer adalah data yang ditemukan oleh peneliti dari hasil observasi di lokasi tempat penelitian, wawancara secara langsung dengan informan yang sudah ditentukan oleh peneliti, dan dokumentasi berupa gambar yang diambil di lokasi penelitian, 2) Data sekunder adalah data yang ditemukan

peneliti dari sumber bahan bacaan atau dokumentasi yang berhubungan dengan objek yang ingin diteliti. Data sekunder seperti buku jurnal, buku paket, skripsi, undang-undang yang berkaitan, dan media informasi lain yang berhubungan dengan masalah peneliti.

Untuk memperoleh data yang relevan, penelitian ini harus menggunakan teknik pengumpulan data yang bisa membantu peneliti dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan. Maka dari itu peneliti menggunakan dua teknik dalam pengumpulan data yaitu; a) Teknik Observasi, Teknik ini dilakukan penelitian dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap masalah-masalah yang benar-benar terjadi di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros.

Kegiatan pengamatan terhadap objek peneliti ini untuk memperoleh keterangan data yang dan untuk mempermudah peneliti mendapatkan informasi yang relevan antara jawaban responden dengan kenyataan yang terjadi dilapangan dalam hal pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten Maros, 2) Wawancara, Teknik ini dilakukan peneliti untuk mengadakan tanya jawab secara lisan dan mendalam terhadap beberapa informan yang telah ditunjuk sebagai sampel baik dari kepala dinas, kepala

bidang, maupun masyarakat yang ada di Kabupaten Maros yang dianggap mampu memberikan informasi yang terkait sehingga bisa lebih akurat mengenai akuntabilitas pelayanan, 3) Dokumentasi, Teknik ini merupakan pengumpulan data menggunakan data melalui dokumen-dokumen atau buku, jurnal- jurnal yang terkait dengan akuntabilitas pelayanan khususnya di Badan Pertanahan Nasional sehingga menunjang kerelevanan data. Metode dokumentasi digunakan untuk mengungkapkan serta melengkapi informasi yang erat kaitannya dengan pokok dari permasalahan yang akan diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Terwujudnya suatu akuntabilitas yang baik dalam suatu lembaga pemerintah maupun dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat terlaksana apabila proses tersebut memenuhi syarat tercapainya akuntabilitas. Terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat akuntabilitas suatu pelayanan publik.

Pelayanan pembuatan sertifikat tanah merupakan suatu masalah yang sangat kompleks. Untuk mendapatkan sebuah sertifikat tanah, masyarakat harus memenuhi segala aturan dan persyaratan yang ada. Kepemilikan sertifikat tanah

akan menguatkan hak kepemilikan secara hukum, maka jika sewaktu-waktu pemerintah menanyakan kepemilikan tanah maka pemilik tanah dapat memperlihatkan sertifikat tanahnya saja.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis menggunakan hasil pemikiran Edwood (2006) untuk mengukur akuntabilitas proses penyelenggaraan pelayanan publik melalui indikator-indikator kinerja yang meliputi; (1). Kepatuhan terhadap prosedur, (2). Pelayanan publik yang murah biaya, (3). Kepatuhan terhadap standar dan waktu, dan (4). Pelayanan publik yang responsif. Faktor penghambat; serta Faktor Pendukung.

Adanya Kepatuhan Terhadap Prosedur

Kepatuhan terhadap prosedur merupakan memenuhi semua aturan serta SOP yang ada pada Badan Pertanahan Nasional yang telah ditentukan oleh pihak pemerintahan maupun Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros. Membuat sertifikat tanah sebenarnya adalah perkara mudah, namun memang cukup memakan waktu. Untuk itu, Anda harus bersabar. Jika bisa, dalam mengurus sertifikat tanah dilakukan sendiri oleh pemilik tanah. Hal tersebut seharusnya lebih ekonomis atau menekan biaya pengeluaran, Adapun

Langkah langkah yang diperlukan untuk membuat sertifikat tanah, antara lain menyiapkan dokumen, mengunjungi kantor BPN, penerbitan sertifikat tanah hak milik. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada keseluruhan informan pada Akuntabilitas Pelayanan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros maka dapat diberikan kesimpulan bahwa dalam hal kepatuhan aturan yang ada di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros itu sudah cukup baik karena sudah diterapkan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan meskipun ada beberapa kendala yang biasanya dialami oleh masyarakat mislanya dalam hal pengadministrasian berkas.

Adanya Pelayanan Publik yang Murah Biaya

Pelayanan publik yang murah biaya dimaksudkan untuk mengetahui kepastian akan biaya dalam pelayanan sertifikat tanah sehingga adanya pembiayaan yang transparan pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa informan tentang Akuntabilitas Pelayanan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros maka dapat diberikan kesimpulan bahwa dalam hal Pelayanan publik yang murah bahwa

setiap pembayaran yang dilakukan oleh masyarakat atau pemohon sudah sesuai dengan aturan yang berlaku di atur dalam Peraturan Pemerintah No 128 Tahun 2015 dan juga Peraturan Pemerintah No. 1 Tahun 2015 semua biaya yang perlu dibayarkan oleh pemohon sudah tertera dengan cara tranparan serta dalam hal pembayaran sudah tidak dilakukan dengan menggunakan secara manual lagi namun sudah dapat dilakukan dengan pembayaran secara *digital* baik itu menggunakan M-banking atau juga pembayaran dapat dilakukan di kantor pos.

Adanya Kepatuhan Terhadap Standar Waktu

Kepatuhan terhadap standar waktu akan memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat sehingga adanya kejelasan waktu yang diberikan dalam pelayanan pada BPN Kab. Maros. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada keseluruhan informan tentang Akuntabilitas Pelayanan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros maka dapat diberikan kesimpulan bahwa dalam hal Kepatuhan terhadap standar waktu pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros sudah mengikuti sesuai dengan prosedur yang berlaku termasuk jangka waktu prosedurnya masing-masing yang

juga ditetapkan pada Permen No 1 Tahun 2010 namun masih terdapat kendala karena terkadang masih ada beberapa berkas yang tidak dilengkapi oleh pemohon sehingga ini menghambat ketepatan waktu dalam pembuatan sertifikat terhambat.

Adanya Pelayanan Publik yang Responsif

Pelayanan publik yang responsif merupakan adanya respon cepat terhadap setiap pelanggan (masyarakat) serta merespon semua keluhan-keluhan yang ada pada masyarakat yang berada pada BPN Kab. Maros. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada keseluruhan informan tentang Akuntabilitas Pelayanan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros maka dapat diberikan kesimpulan bahwa dalam hal Pelayanan publik yang responsif pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros sudah dilakukan secara maksimal dengan adanya beberapa hal yang dilakukan ketika ada pemohon yang mengalami kendala maka pihak pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros secara sigap memberikan solusi sehingga masalah atau problematika yang ada tidak berkepanjangan atau tidak direspon sama sekali.

Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung dalam akuntabilitas pelayanan publik akan mempunyai akuntabilitas tinggi apabila acuan utama penyelegaraannya selalu berorientasi kepada pengguna jasa. Kepuasan pengguna jasa harus selalu mendapat perhatian dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, karena merekalah penguasa sesungguhnya yang membiayai birokrasi melalui pajaknya. Mereka berhak atas pelayanan terbaik pelayanannya yaitu birokrasi. Untuk itu acuan penyelenggaraan pelayanan harus senantiasa berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Faktor yang menjadi pendukung dalam hal ini adalah segala sesuatu yang dapat mempengaruhi/mendorong segala proses pelayanan untuk terciptanya efektifitas dan tanggung jawab atas pelayanan di BPN Kab. Maros. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada keseluruhan informan tentang Akuntabilitas Pelayanan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros maka dapat diberikan kesimpulan bahwa pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros dalam hal ini yang menjadi faktor pendukung adalah adanya hubungan yang harmonis antara atasan dengan

pegawai serta antara pegawai dengan masyarakat.

Faktor Penghambat

Segala sesuatu yang dapat menghambat proses pelayanan untuk terciptanya efektifitas dan tanggung jawab atas pelayanan Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros. Dalam sebuah pelayanan ketidakjelasan proses dan waktu dalam sebuah pelayanan dan transparansi biaya pelayanan terjadi pada mekanisme pembayaran retribusi menjadikan penghambat dalam satu pelayanan berakuntabel, pada masyarakat pengguna jasa untuk membangun. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada keseluruhan informan tentang Akuntabilitas Pelayanan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros maka dapat diberikan kesimpulan bahwa pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros dalam hal ini yang menjadi faktor penghambat adalah ketepatan waktu atau durasi waktu yang cukup lama dan panjang dalam penyelesaian sertifikat tersebut namun langkah yang dilakukan pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros dalam menangani masalah tersebut adalah dengan mengadirkan solusi menghubungi secara personal pihak pemohon tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan beberapa informasi yang didapatkan oleh peneliti dilapangan tentang Akuntabilitas Pelayanan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa; 1) Akuntabilitas Pelayanan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros pada kepatuhan terhadap prosedur kepatuhan aturan yang ada di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros itu sudah cukup baik karena sudah diterapkan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan meskipun ada beberapa kendala yang biasanya dialami oleh masyarakat, 2) Akuntabilitas Pelayanan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros dalam hal Pelayanan publik yang murah biaya bahwa setiap pembayaran yang dilakukan oleh masyarakat atau pemohon sudah sesuai dengan aturan yang berlaku di atur dalam Peraturan Pemerintah No 128 Tahun 2015 dan juga Peraturan Pemerintah No. 1 Tahun 2015, 3) Akuntabilitas Pelayanan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros dalam hal Kepatuhan terhadap standar waktu pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros sudah mengikuti sesuai dengan

prosedur yang berlaku termasuk jangka waktu prosedurnya masing-masing yang juga ditetapkan, 4) Akuntabilitas Pelayanan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros dalam hal Pelayanan publik yang responsif sudah dilakukan secara maksimal dengan adanya beberapa hal yang dilakukan ketika ada pemohon yang mengalami kendala maka pihak pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Maros secara sigap memberikan solusi sehingga masalah atau problematika yang ada tidak berkepanjangan atau tidak direspon sama sekali.

SARAN

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan maka memberikan saran bahwa dalam meningkatkan partisipasi masyarakat pengguna jasa untuk pemberian kritik, saran atau pendapat atau proses pemberian pelayanan oleh aparat untuk meningkatkan kontrol publik demi tercapainya akuntabilitas pelayanan publik. Salah satunya ialah dengan mengotimalkan penggunaan kotak saran dan melaporkan pengaduan.

REFERENSI

Affandi, B. F., & Cikusin, Y. (2022). Peran Manajemen Pelayanan Publik dalam Efektivitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan

Bandar Kedung Mulyo Kabupaten Jombang. *Respon Publik*, 16(10), pp. 83-94.

Ahyaruddin, M., & Akbar, R. (2017). Akuntabilitas dan kinerja instansi pemerintah: semu atau nyata?. *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*, 21(2), p. 105.

Ferdiansyah, V., & Hidayat, D. (2014). E-Government: Study Fenomenologi Rw-Net Sebagai Pelayanan Publik Yang Transparan Dan Akuntabel Dengan Optimalisasi Fungsi E-Government Di Pemerintah Kota Bandung. *J-IKA*, 1(1), pp. 1-13.

Gunawan, D. R. (2016). Penerapan sistem e-budgeting terhadap transparansi dan akuntabilitas keuangan publik (Studi pada Pemerintah Kota Surabaya). *AKRUAL: Jurnal Akuntansi*, 8(1), pp. 72-102.

Idris, D. P. D. H. A., Dyastari, M. S. L., & Sos, S. (2017). Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 5(4)

Indriawati, Y. N., & Fauziah, L. (2018). Akuntabilitas Perizinan Penyelenggaraan Reklame di Kabupaten Sidoarjo. *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 6(1), pp. 45-65.

Irawatie, N., & Sukmawaty, S. N. A. (2021). Pengaruh Soft Skill dan Iklim Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai (Suatu Studi Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Cibeunying Departemen Pekerjaan Umum (Dpu) Kota Bandung). *SECAD*, 1(2), pp. 48-61.

- Sutopo, J. K. (2014). Pentingnya Tata Informasi Tentang Pelayanan Publik Bagi Masyarakat. *Journal of Rural and Development*, 5(1).
- Sawir, M. (2017). Konsep Akuntabilitas Publik. *Papua Review: Jurnal Ilmu Administrasi dan Ilmu Pemerintahan*, 1(1), pp. 9-18.
- Sekeon, P. E. Y., Sambiran, S., & Kimbal, A. (2022). Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Manado). *Governance*, 2(1).
- Yanuarisa, Y. (2020). Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Yayasan Yusuf Arimatea Palangka Raya. *Balance: Media Informasi Akuntansi dan Keuangan*, 12(02), pp. 90-103.
- Yuliono, R. N., & Ngumar, S. (2019). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(6).
- Zeyn, E. (2011). Pengaruh good governance dan standar akuntansi pemerintahan terhadap akuntabilitas keuangan dengan komitmen organisasi sebagai pemoderasi. *Jurnal Reviu Akuntansi dan Keuangan*, 1(1), pp. 21-36.
- Zainuri, A. (2018). Akuntabilitas Pengelolaan Anggaran pada Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Cilegon. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 6(1), pp. 15-22