

AKUNTABILITAS PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN GOWA

Nasriani^{1*}, Sudarmi², Adnan Ma'ruf³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study aims to determine the innovation of online-based citizen complaint services satisfaction and accuracy of targets in its implementation and public services received by the community. The type used in this research is qualitative with 11 informants. Data collection techniques with in-depth interviews, direct observation, documentation. The results of this study indicate that the most important thing in citizen complaints services is that the village government and local government should provide sufficient budget to carry out an innovation program because this is evidence of public service innovation that makes it easy for the public to make complaints and the community as customers should begin to realize and utilize the development of information and communication technology currently in carrying out daily activities, so that the online-based complaints service innovation program can be maximized as a whole.

Keywords: *accountability, service, land certificate*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk bagaimanakah akuntabilitas pelayanan sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gowa, serta apakah faktor determinan dalam pelayanan sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gowa. Jenis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif dengan informan sebanyak 3 orang. Teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam, observasi langsung, dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan Akuntabilitas pelayanan sertifikat di Badan Pertanahan Nasional Gowa Pengurusan belum sepenuhnya berjalan dengan baik di karenakan pelayanan publik dalam hal ini pengurusan Pelayanan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Gowamasih kurang. Hal ini dapat dilihat dari fenomena-fenomena yang ada misalnya prosedur/persyaratan yang masih kurang efektif serta Adapun faktor pendukung dalam akuntabilitas pelayanan publik akan mempunyai akuntabilitas tinggi apabila acuan utama penyelegaraannya selalu berorientasi kepada Kerja sama antara aparat baik itu antara atasan dan bawahan, serta mampu berkomunikasi dengan baik di dalam baik itu waktu kerja maupun diluar jam kerja.

Kata Kunci: akuntabilitas, pelayanan, sertifikat tanah

* nasriani@gmail.com

PENDAHULUAN

Kelembagaan pemerintahan yang berakuntabilitas publik merupakan lembaga yang mampu mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang diamanati oleh rakyat. Akuntabilitas merupakan syarat untuk terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis dan amanah (*good governance*). Demikian pula masyarakat dalam melakukan control penyelenggaraan pemerintahan memiliki rasa tanggungjawab besar untuk kepentingan bersama. Bukan hanya untuk kepentingan kelompok maupun golongan saja.

Masyarakat melakukan kontrol terhadap lembaga pemerintahan, itu merupakan wujud dari bentuk partisipasi masyarakat. Hal ini sangat penting untuk di perhatian secara bersama, karena akuntabilitas tidak hanya diperlukan bagi pemerintah saja akan tetapi juga bagi masyarakat. Akuntabilitas bagi masyarakat harus dibarengi dengan adanya sarana dan akses yang sama bagi seluruh masyarakat untuk mengontrol pemerintah.

Hukum yang menaungi tentang kebijakan sertifikat tanah di atur dalam Uu Nomor 5 Tahun 1960 Pasal 4 UUPA

bahwa tanah dapat di punyai oleh orang orang, baik sendiri maupun secara bersama-sama dengan orang lain serta badan-badan hukum.

Gowa merupakan kabupaten yang sedang berkembang harus mampu menyesuaikan dengan kabupaten lainnya yang ada di Sulawesi Selatan. Pemerintah kabupaten gowa tentu tidak diam dalam menanggapi kemajuan yang ada sekarang ini. Dalam menanggapi hal tersebut pemerintah kabupaten gowa kian giat melakukan perbaikan-perbaikan dalam bentuk fisik maupun non fisik, salah satunya ialah perbaikan dalam sektor pelayanan publik khususnya dipelayanan Badan Pertanahan Nasional (BPN).

Pembuatan sertifikat tanah merupakan sala satu bentuk pelayanan publik. Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kab Gowa yang merupakan penyelenggara pelayanan harus memiliki kapabilitas yang harus dimiliki adalah “akuntabilitas yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai ataupun norma eksternal yang ada pada masyarakat yang dimiliki oleh para *stakeholders*”.

Proses pembuatan sertifikat tanah sudah merupakan hal yang mendapat perhatian mendasar, termaksud bagi

publik di Kab Gowa. Fakta yang terjadi saat ini, masih dijumpai kelemahan yang secara umum, dalam hal ini berupa pelayanan aparatur pemerintah yang belum berjalan efektif. Kelemahan tersebut antara berupa mekanisme pelayanan yang rumit dan tidak sederhana, kurang adanya kepastian persyaratan administratif, kurang adanya keterbukaan prosedur dalam memperoleh pelayanan, pelayanan yang kurang efisien, serta masih kurangnya keadilan dalam pemberian pelayanan.

Persoalan yang timbul pada saat ini adalah realitas pelaksanaan pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional (BPN) kabupaten Gowa dari data dan banyaknya pengaduan secara langsung maupun melalui media massa berupa pelayanan yang berlarut-larut; mempersulit atau diskriminasi pelayanan dan lamanya penerbitan sertifikat tanah.

Fenomena tersebut menunjukkan belum tercapainya akuntabilitas pelayanan publik yang berkaitan dengan proses, yaitu pemberian pelayanan yang cepat dan responsive. Maka, menjadi keharusan bagi Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa untuk akuntabel dalam memberikan pelayanan yang bisa memuaskan masyarakat.

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maksudnya ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas akuntabilitas pelayanan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Akuntabilitas Pelayanan Sertifikat Tanah Di Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa.

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 penerepan prinsip-prinsip *good governance* yang masih lemah seperti terbatasnya partisipasi masyarakat, 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 atauran 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. gronsross dalam Agus Dwiyanto (2012) memberikan definisi pelayanan adalah sebagai suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen pelayan dan yang dilayani.

Dalam konteks pelayanan publik maka “akuntabilitas” berarti suatu ukuran yang menunjukan seberapa besar kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para *stakeholder*. Akuntabilitas pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi, dalam hal ini ialah kantor pelayanan administrasi merupakan kewajibannya untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misinya dalam memberikan pelayanan.

Akuntabilitas didefinisikan sebagai salah satu perwujudan kewajiban untuk mempertanggung

jawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui media pertanggung jawaban yang dilaksanakan secara periodik Soedarmayanti (2004; 2-3).

Akuntabilitas (*accountability*) adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat sesungguhnya. Dengan demikian akuntabilitas terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani rakyat harus bertanggung jawab secara langsung maupun tidak langsung kepada rakyat. Sederhananya bahwa akuntabilitas adalah kesediaan untuk menjawab pertanyaan publik.

Menurut Syahrudin Rasul (2002:8) akuntabilitas adalah kemampuan memberi jawaban kepada otoritas yang lebih tinggi atas tindakan seseorang atau kelompok orang terhadap masyarakat luas dalam suatu organisasi. Sedangkan menurut Hadi (2006) akuntabilitas yakni para pengambil keputusan dan organisasi sektor publik, swasta serta masyarakat madani yang memiliki pertanggung

jawaban (akuntabilitas) kepada publik (masyarakat umum) sebagai mana halnya pada pemilik kepentingan.

Kumorotomo (2005) menyatakan bahwa akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya. Dengan demikian, akuntabilitas birokrasi terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani masyarakat harus dipertanggungjawabkan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat.

Akuntabilitas merupakan dasar semua proses pemerintahan dan efektivitas proses ini tergantung pada bagaimana mereka yang berkuasa menjelaskan cara mereka melaksanakan tanggungjawab, baik secara konstitusional maupun hukum. Akuntabilitas merupakan syarat dan dasar untuk mencegah penyalagunaan kekuasaan dan untuk memastikan bahwa kekuasaan diarahkan untuk mencapai tujuan nasional yang lebih luas dengan tingkatan efisiensi,

efektifitas, kejujuran, dan kebijaksanaan tinggi.

Akuntabilitas merupakan istilah relasional (keterkaitan), individu atau organisasi harus bertanggungjawab kepada orang lain, maka dalam memikirkan akuntabilitas dalam situasi tertentu, sangat penting untuk membedakan antara agen, individu atau organisasi, atau kelompok. dalam hubungan akuntabilitas, principal bias menginterogasi (memeriksa) agen dan bias member sanksi jika tindakan atau jawaban agen tidak memuaskan.

Berdasarkan beberapa pengertian konseptual akuntabilitas tersebut mengandung relevansi yang baik dalam rangka memperbaiki birokrasi publik untuk mewujudkan harapan-harapan publik. Untuk mewujudkannya, diperlukan kontrol terhadap birokrasi publik agar dapat akuntabel.

Elwood (Raba, 2006) mengemukakan bahwa akuntabilitas dibedakan atas 4 (empat) jenis, yaitu : 1) Akuntabilitas hukum dan peraturan, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang diisyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik. Untuk menjamin dijalankannya jenis akuntabilitas ini perlu dilakukan audit kepatuhan. 2) Akuntabilitas proses, yaitu akuntabilitas

yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam pelaksanaan tugas apakah sudah cukup baik, jenis akuntabilitas ini dapat diwujudkan melalui pemberian pelayanan yang cepat, responsive, dan murah biaya. 3) Akuntabilitas program, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang diterapkan dapat dicapai dengan baik, atau apakah pemerintah daerah telah mempertimbangkan alternative program yang dapat memberikan hasil optimal dengan biaya yang minimal. 4) Akuntabilitas kebijakan, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah daerah sebagai legislatif dan masyarakat luas. Ini artinya, perlu adanya transparansi kebijakan sehingga masyarakat dapat melakukan penilaian dan pengawasan serta terlibat dalam pengambilan keputusan.

David Hulme dan Mark Turney (Raba, 2006) mengemukakan bahwa akuntabilitas merupakan suatu konsep yang kompleks dan memiliki beberapa instrumen untuk mengukurnya, yaitu : 1) legitimasi bagi para pembuat kebijakan; 2) keberadaaan kualitas moral yang memadai. 3) kepekaan; 4) keterbukaan; 5) pemanfaatan sumber daya secara optimal; 6) upaya peningkatan efesiensi dan efektifitas.

Dalam pasal 1 PP No. 24 Tahun 1997 disebutkan pendaftaran tanah adalah rangkain kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan pengolahan, pembukuan dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian tanda bukti haknya bagi bidang-bidang tanah yang membebaninya.

Secara umum pengaturan mengenai hak milik atas tanah dalam UUPA dijumpai dalam bagian III bab II Pasal 20 sampai pasal 27, yang memuat prinsip-prinsip umum tentang hak milik atas tanah. Selanjutnya dalam pasal 50 ayat (1) ditentukan bahwa ketentuan-ketentuan lebih lanjut mengenai hak milik diatur dengan undang-undang.

Dengan keluarnya undang-undang pokok Agraria, maka dualism hak-hak atas tanah dihapuskan, dalam memiro penjelasan UUPA dinyatakan bahwa untuk pendafran tanah sebagaimana dimaksud Pasal 19 UUPA, yang ditujukan kepada pemerintah agar melaksanakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Indonesia yang bertujuan untuk menjamin kepastian hukum, untuk menuju kearah pemberian

kepastian hak atas tanah telah diatur di dalam pasal 19 UUPA.

METODE PENELITIAN

Waktu dalam penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan bertempat di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gowa. Dasar penelitian ini dilakukan adalah masih terdapatnya kelemahan akuntabilitas pelaksanaan pelayanan di Badan Pertanahan Nasional Gowa, dikarenakan adanya pelayanan yang lamban serta tidak konsisten pada waktu pelayanan.

Tipe penelitian ini adalah fenomenologi yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah yang diteliti berdasarkan pengalaman yang telah dialami informan. Masalah yang akan diteliti terkait transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gowa.

Sumber data adalah tempat dimana peneliti memperoleh data yang diperlukan selama melaksanakan penelitian. Adapun sumber data pada penelitian ini yaitu :1) Data primer merupakan data empiris yang diperoleh dari informan berdasarkan hasil wawancara. Pada penelitian ini data yang diperoleh peneliti melalui hasil wawancara atau tanya jawab langsung

dengan informan yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Gowa. 2) Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti melalui dari berbagai laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang bersifat informasi tertulis dan dikumpulkan yang digunakan dalam penelitian pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Gowa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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.

Penyediaan pelayanan, aparat birokrasi sering kali tidak memberikan kepastian waktu dalam pelayanan dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan. Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa untuk mengetahui akuntabilitas pelayanan publik yang terjadi di Badan Pertanahan Gowa yang termaksud pada kategori

akuntabilitas proses (Sheila Elwood) yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam menjalankan tugas apakah sudah cukup baik. Hal ini, dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan yang cepat responsive dan murah biaya.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis menggunakan hasil pemikiran Edwood (2006) untuk mengukur akuntabilitas 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 ; a). Tidak jelasnya proses waktu dalam pelayanan, b). Kemampuan sumber daya manusia masih kurang. Faktor Pendukung ; a) Kerjasama antara aparat. b) landasan hukum.

Kepatuhan Terhadap Prosedur

Pengurusan sertifikat tanah pemohon diwajibkan untuk taat akan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah sesuai dengan; a). kepatuhan aturan dan; b). Penetapan SOP.

Kepatuhan artinya suka dan taat kepada pemerintah atau aturan dan disiplin kepatuhan bersifat patuh, taat,

tunduk pada ajaran atau aturan. Kepatuhan menentukan apakah pihak yang diaudit telah mengikuti prosedur, standar dan aturan yang ditetapkan oleh pihak yang berwenang. Hal ini bertujuan untuk menentukan apakah yang diperiksa sesuai dengan kondisi.

Berdasarkan indikator tersebut dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa kemudahan dalam proses pelayanan bisa diartikan bahwa pelayanan tersebut sudah dibuat sederhana mungkin agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan. Walaupun ada pengguna layanan yang merasa kesulitan dari pihak Pertanahan siap membantu pelayanan tersebut.

Apabila ada pengguna jasa layanan/ pemohon yang tidak bisa mengisi formulir di karenakan merasa kesulitan, maka pengawai akan senantiasa membantu pengguna jasa dalam pengurusan izin mendirikan bangunan.

Penyelenggaraan pelayanan khususnya pemberian layanan pengurusan sertifikat tanah, sebelum di prosesnya izin yang diajukan masyarakat, maka penyediaan layanan dalam hal ini pemerintah perlu menetapkan prosedur yang merupakan ketentuan-ketentuan yang wajib

dipenuhi pemohon dari persyaratan yang harus dijalankan, mulai dari pendaftaran sampai dengan diterbitkannya atau dikeluarkannya sertifikat tanah.

Pengurusan sertifikat tanah pemohon diwajibkan untuk taat terhadap prosedur yang telah ditetapkan oleh Pemerintah yaitu peraturan presiden nomor 28 tahun 2015 jenis dan tarif atas jenis penerimaan Negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional serta peraturan menteri agraria dan tata ruang / kepala badan pertanahan nasional nomor 8 tahun 2015 tentang organisasi dan tata kerja kementerian agraria dan tata ruang / badan pertanahan nasional bahwa penerbitan sertifikat tanah paling lambat 98 hari terhitung pada saat pendaftaran.

Berdasarkan wawancara dengan informan diatas dapat disimpulkan bahwa tertolaknya persyaratan teknis untuk penerbitan sertifikat tanah tidak selamanya adalah kesalahan pengguna jasa. Hal ini terlihat dengan adanya pengguna jasa yang datang untuk memastikan batas-batas tanah dengan warga tersebut salah. Padahal salah satu cara untuk mengetahui berkas tersebut tidak memenuhi persyaratan ialah dengan menghubungi nomor telepon

pengguna jasa. Karena besar kemungkinan ketidak lengkapan persyaratan tersebut bukan semata kesalahan pengguna jasa, akan tetapi juga kesalahan birokrasi yang kurang transparan.

Para pengawai di Badan Pertanahan Gowa melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar pelayanan . penetapan *Standar operating Procedure*(SOP) pelayanan Badan Pertanahan Nasional Gowa menjadi bagian yang penting dalam tercapai sertifikat diajukan oleh pengguna layanan. Terkait keberadaan SOP.

Pelayanan Publik Yang Murah Biaya

Kejelasan mengenai biaya yang diperlukan, pembiayaan yang wajar dan terbuka serta dijangkau oleh masyarakat penerima layanan serta cara dan tempat pembayarannya sangat penting untuk diketahui masyarakat yaitu ; (a). Kepastian akan biaya dan (b). Pembiayaan yang transparan.

Suatu hal yang tidak kalah pentingnya dalam melihat akuntabilitas pelayanan sertifikat tanah yaitu besar biaya atau dana yang di pergunakan dalam proses pengurusan sertifikat tanah, mulai dari awal hingga di terbitkannya sertifikat tersebut. Berdasarkan hasil wawancara kepada

narasumber, terlihat bahwa dalam hal pengurusan surat keterangan bebas sengketa yang dilakukan dan dikeluarkan oleh pihak kecamatan menunjukkan tidak adanya standar biaya pengurusan yang pasang di kantor BPN itu sendiri, itu mengakibatkan banyak masyarakat yang keliru menafsirkan akan biaya yang akan dikenakan kepada masyarakat.

Berdasarkan indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat belum paham betul tentang besaran biaya dalam mengurus sertifikat tanah, karena masyarakat masi kebingunan tentang tarif biaya yang di keluarkan ketika akan mengurus sertifikat di Badan Pertanahan Nasional Gowa Timur.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dana Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 16 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional, pengguna jasa hanya diwajibkan membayar biaya retribusi IMB yang telah ditentukan berdasarkan luas bangunan, dan terdapat biaya fomulir yang dikenakan tidaklah tercantum diaturan tersebut, yang kata lain pungutan terhadap biaya fomulir tersebut dapat dikatakan illegal. Hal ini pun dibenarkan dari pernyataan dari staf

yang berkaitan dengan peraturan dan penerbitan sertifikat dan pernyataan dari analisis pendaftaran tanah dan permohonan yang menyatakan tidak adanya biaya yang dikenakan selain biaya yang di tetapkan oleh undang-undang.

Adanya transparansi informasi akan memberikan jaminan kepada masyarakat terhadap kepastian layanan yang diterima, khususnya tentang kepastian biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan suatu layanan. Standar untuk biaya pelayanan yang ditetapkan oleh Badan Pertanahan Nasional Gowa tentu harus menjadi pengangan bagi setiap pegawai agar dapat berkerja sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adanya transparan terhadap biaya pelayanan akan berimplikasi pada menurunnya tingkat korupsi.

Berdasarkan indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam setiap biaya yang harus di keluakan oleh pengguna jasa berbeda-beda. Adapun aturan dalam perhitungna biaya tersebut , luas tanah juga mempengaruhi hasil akhir hitungan . semakin luas tanah yang ada maka biaya yang dikeluarkan un semakin besar pula.

Kepatuhan Terhadap Standar dan Waktu

Fenomena yang pertama adalah mengenai ketidakjelasan waktu yang dibutuhkan dalam Pelayanan sertifikat tanah. Dalam aturan yang ada, telah jelas bahwa dalam pengurusan sertifikat tanah telah ditetapkan bahwa proses yaitu 98 (Sembilan puluh delapan) hari kerja. Namun, waktu pengurusan/penyelesaian Pelayanan sertifikat tanah yang telah ditetapkan tidak sesuai dengan prosedur, masih sering keterlambatan dalam arti tidak tepat waktu, antara lain ; a). Ketidakjelasan waktu yang di butuhkan dalam pelayanan dan, b). Pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.

Segi waktu pengurusan atau penyelesaian sertifikat tanah masih sering terjadi keterlambatan dan arti tidak tepat waktu. Hal inilah yang sering dijadikan ruang yang tepat dimana oknum-oknum perantara (calo) menawarkan kepada masyarakat (pemohon) untuk dibantu dalam proses pengurusan sertifikat tanah dengan alasan bisa mempercepat waktu proses penerbitan sertifikat tanah.

Berdasarkan indikator tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebenarnya ada ketentuan mengenai lamanya proses pembuatan sertifikat.

Namun untuk jaminan waktu sendiri dari pihak pegawai tidak bisa memberikan jaminan, dikarenakan keterbatasan SDM dari Tata kelolah itu sendiri.

Pelayanan yang cepat, tepat, dan cermat akan menghasilkan kepuasan bagi pengguna layanan. Pelayanan yang tepat diartikan memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan sehingga dapat menghemat waktu pelayanan. Suatu pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, tepat, dan cermat agar pelayanan tersebut dapat berjalan dengan prima.

Berdasarkan wawancara di atas dan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah berusaha semaksimal mungkin untuk mengurus setiap sertifikat tanah yang harus mereka kerjakan dengan cepat, cermat, dan tepat .

Akan tetapi ada satu hal yang dirasa pengguna layanan belum memuaskan, yaitu mengenai mengenai pelayanan yang cepat. Mereka mengeluh karena sertifikat terbit dirasa lumanya lama, waktu yang dikerjakan oleh pegawai dirasa melebihi batas waktu proses kerja maksimal 98 hari kerja.

Pelayanan Publik Yang Responsif

Responsif menuntut agar aparat pemberi layanan memberikan pelayanan dengan daya tanggap yang baik, sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat untuk mempermudah proses pelayanan; a). Merespon setiap pelanggan dan b). Respon keluhan pelanggan.

a) Merespon setiap pelanggan

Pegawai selaku pemberi layanan harus senantiasa memberikan respon yang baik kepada pengguna layanan dalam setiap proses pelayanan. Sikap yang baik ditunjukkan dengan senyum, sikap ramah sopan, dan menghargai setiap pengguna layanan dalam setiap proses pelayanan. Sikap yang baik ditunjukkan dengan senyum, sikap ramah, sopan, dan menghargai setiap pengguna layanan.

Berdasarkan indikator tersebut maka dapat disimpulkan bahwa respon atau tanggapan yang diberikan oleh pegawai kepada pengguna layanan dikatakan baik. Karena dari selain dari yang diungkapkan oleh pegawai dan pengguna layanan peneliti pun merasakan apa yang disampaikan oleh mereka yaitu saat peneliti di kantor langsung disambut baik dengan ramah dan sopan.

Sebagai pemberi pelayanan harus merespon setiap apa yang disampaikan oleh pengguna layanan baik itu berupa saran, kritik atau keluhan. Pengaduan berupa saran maupun keluhan dapat dilakukan melalui tiga cara, yang pertama pengaduan secara langsung. Pengguna layanan datang ke kantor untuk menyampaikan pengaduan kepada pegawai. Yang kedua pengaduan yang tidak langsung yaitu secara tertulis, dengan cara membuat surat pengaduan dan memasukan ke kontak pengaduan. Kemudian yang ketiga pengaduan yang tidak langsung, yaitu pengaduan disampaikan media komunikasi lain seperti email, telpon, surat kabar dan lain-lain.

Berdasarkan indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam merespon keluhan layanan, terdapat tiga cara yaitu melalui pengaduan secara langsung, pengaduan tidak langsung tertulis, dan pengaduan tidak langsung melalui media komunikasi.

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.

Dari hasil penelitian yang dilakukan situasi dilapangan maka faktor Pendukung itu kami simpulkan sebagai berikut:

Kerjasama Antara Aparat

Kerja sama antara aparat, baik anantara pimpinan dan bawahan antara sesama pegawai dalam suatu organisasi sangat diperluka dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. Begitu pula dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparat hendaknya saling berkerja sama dalam bentuk; a). Komunikasi yang baik dan, b). Kerja sama antara atasan dan bawahan.

Komunikasi merupakan salah satu yang penting bagi manusia dalam kehidupan sehari-hari, baik secara individu, kelompok, maupun dalam organisasi. Pentingnya sebuah komunikasi mendorong setiap organisasi untuk dapat menutupi jurang yang terbentang antara pihak

pemerintah dengan masyarakat sebagai publiknya guna membina hubungan yang baik, khususnya di bidang pelayanan publik.

Berdasarkan indicator tersebut dapat disimpulkan bahwa sikap menghargai pegawai dalam melayani pengguna layanan sudah baik karena mereka melayani dengan ramah, sopan dan santun sehingga pengguna layanan merasa betah dan puas atas pelayanan yang telah di berikan.

Persoalan klasik yang sering terjadi adalah ketika atasan tidak melihat bawahan seringkali takut untuk melakukan kesalahan dan kegagalan. Hal ini membuat bawahan menjadi kaku dan tidak kreatif. Atasan pun tidak menyadari dengan membuat bawahan menjadi nyaman maka produktivitas dapat ditingkatkan.

Berdasarkan indikator tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa sangat menginginkan kerja sama antara atasan dan bawahan dalam melayani masarakat yan ingin mengurus sertifikat tanah, supaya cepat selesai dan tidak membutuhkan waktu yang lama dalam pengurusan.

Landasan Hukum

Landasan hukum adalah peraturan yang menjadi dasar/ mendasari dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu.

Dengan adanya landasan hukum suatu kegiatan yang dilaksanakan harus berdasarkan hukum/peraturan yang berlaku seperti: a. Peraturan presiden dan menteri, sehingga tercipta ketertiban dan keteraturan.

Pelatihan-pelatihan bagi aparat diperlukan untuk menunjang dan meningkat. Temuan di lokasi penelitian menunjukkan bahwa acuan penyelenggaraan pelayanan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gowa adalah sebagian aturan dan ketentuan formal yang telah ditetapkan oleh pemerintah yaitu dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2015 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agrarian dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, serta Peraturan Menteri Agrarian dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahn Nasional Republik Indonesia No 38 Tahun 2006 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasioanal dan Kantor Pertanahan dan Peraturan Menteri Agrarian dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 08 Tahun 2015 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Agrarian dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

Berdasarkan indikator tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pada prinsipnya aturan tersebut telah mengatur standar pelayanan sebagaimana Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang sekurang-kurang meliputi: persyaratan prosedur pelayanan, waktu, biaya, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan. Hanya saja, dalam realisasinya masih terdapat penyimpangan sehingga belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang akuntabel kepada pengguna jasa.

Faktor Penghambat

Dalam sebuah pelayanan ketidakjelasan proses dan waktu dalam sebuah pelayanan dan transparansi biaya pelayanan yang terjadi pada mekanisme pembayaran retribusi menjadikan penghambat dalam satu pelayanan berakuntabel, pada masyarakat pengguna jasa untuk membangun. Adapun indicator penghambatnyayaitu; a).Ketepatan waktu.

Akuntabilitas pelayanan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Gowa tidak terlepas dari berbagai hambatan yang menyertainya. Hambatan yang sering terjadi adalah sulitnya untuk mensinergikan pelayanan yang diberikan ke dalam suatu program

yang terpadu. Akan tetapi tidak semua kegiatan-kegiatan tidak dapat di sinergikan dengan pelayanan akan tetapi ada kegiatan yang di sinergikan dengan baik dan mudah, dan itu tergantung langkah dan proses.

Aspek yang dalam pelayanan terhadap pengguna jasa adalah faktor yang bersumber dari luar, meliputi: Rendahnya kesadaran masyarakat pengguna jasa dalam mematuhi peraturan yang telah ditetapkan sehingga banyak yang tidak mengikuti aturan atau prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan indicator tersebut maka dapat disimpulkan bahwa lamanya proses pengurusan sertifikat tanah lebih banyak disebabkan tidak lengkapnya persyaratan teknis berupa letak lokasi perbatasan, hal ini disebabkan batas tanah yang disetor selalu salah karena tidak sesuai dengan ketentuan. Selain itu, banyaknya pemohon di badan pertanahan yang masuk setiap hari membuat berkas tidak dapat diselesaikan tepat waktu.

Kemampuan Sumber Daya Manusia Pegawai masih kurang

Sumber daya manusia merupakan kemampuan terpadu dari daya pikir dan fisik yang dimiliki individu. Kemampuan

sumber daya manusia tidak dapat dilihat dari satu sisi saja, namun harus mencakup keseluruhan dari daya pikir dan daya fisiknya.

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Pengguna layanan tentunya akan merasa dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan.

Berdasarkan indicator tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sikap menghargai terhadap pengguna layanan kurang baik. Baik dari peneliti maupun pengguna layanan, setiap ada pengguna layanan yang masuk kesana langsung tidak di hiraukan oleh pengguna layanan. Karena mereka begitu sibuk mengurus pelayanan yang lain.

Kedisiplinan merupakan suatu keharusan bagi instansi pemerintah yang kepentingan publik, karena kedisiplinan yang menyakut kepentingan publik, karena kedisiplinan pegawai merupakan hal yang sangat diutamakan karena akan mempengaruhi kinerja pegawai serta kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai dapat berupa disiplin masuk jam kerja, ataupun disiplin proses pelayanan.

Berdasarkan indikator tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pegawai sebagai pemberi layanan sudah melakukan tugasnya dengan baik yang mana pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi. Hal ini diperlukan demi proses pembuatan sertifikat dapat berjalan dengan lancar tanpa hambatan.

KESIMPULAN

Akuntabilitas pelayanan sertifikat di Badan Pertanahan Nasional Gowa pengurusan belum sepenuhnya berjalan dengan baik di karenakan pelayanan publik dalam hal ini pengurusan Pelayanan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Gowa masih kurang.

Hal ini dapat dilihat dari fenomena-fenomena yang ada misalnya prosedur/persyaratan yang masih kurang efektif dan memberatkan masyarakat yang tentu akan berimbas pada waktu untuk menyelesaikan proses yang dibutuhkan, dan juga masih terjadi praktek percaloan yang selama ini menjadi masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menimbulkan adanya rasa kurang puas masyarakat. Sebab apapun alasan yang menyebabkan keterlambatan pelayanan bukanlah

suatu hal yang penting bagi mereka adalah mereka bisa mendapatkan pelayanan yang tepat waktu. Prosedur/persyaratan yang dilalui oleh masyarakat pengguna jasa pengurusan sertifikat tanah mereka menyatakan pendapat yang ditetapkan pelayanan dengan berbagai variasi. Namun, dominan mengatakan kurang efektif dan terasa memberatkan.

Adapun faktor pendukung dalam akuntabilitas pelayanan publik akan mempunyai akuntabilitas tinggi apabila acuan utama penyelegaraannya selalu berorientasi kepada Kerja sama antara aparat baik itu antara atasan dan bawahan, serta mampu berkomunikasi dengan baik di dalam baik itu waktu kerja maupun diluar jam kerja.

Landasan hukum juga kuat baik itu peraturan Presiden maupun Menteri. Disisi lain adapula yang mengapat proses pelayanan di Badan Pertanahan Nasional Gowa yaitu masih terbatasnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh Pegawai Badan Pertanahan Nasional Gowa.

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, dengan melihat prospek ke depan, maka penulis dapat mengemukakan beberapa hal yang kemudian dijadikan sebagai, yaitu sebagai berikut: 1) Standar pelayanan tentang biaya pelayanan administrasi

yang tidak dikenakan biaya di Badan Pertanahan Nasional Gowa sebaiknya diumumkan secara terbuka/transparan kepada masyarakat, seperti melalui papan informasi dan media online. 2) Meningkatkan pengawasan terhadap petugas pelayanan. Hal ini, dapat dilakukan melalui pemberian penghargaan yang senilai dengan prestasi yang dilakukan aparat dalam memberikan pelayanan dan memberikan sanksi yang sebanding dengan perbuatan yang dilakukan aparat jika membuat kesalahan. 3) Meningkatkan partisipasi masyarakat pengguna jasa untuk memberikan 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, agus. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Inovatif*. Yogyakarta: Gadya Mada University Press
- Soedarmayanti,2004. *Good Governance*. Bandung:Mandar Maju.
- Kumortomo, Wahyudi.2005, *Akubtabilitas Birokrasi Publik : Sketsa pada masa transisi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ellwood, Sheila. (1993). *Parish and Town financial Accountability*

- Management, Local Government Studies*.
- Raba, Manggaukang. 2006. *Akuntabilitas Konsep Dan Implementasi*. Malang : UMM Press.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 Tentang *penaftaran tanah*.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Adrian. 2002. *Sertifikat hak atas tanah*. Jakarta: Sinar Grafika.