

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERTANAHAN DI KEMENTERIAN ATR/BPN KABUPATEN BANTAENG

Nur Azizah^{1*}, Abdul Mahsyar², Ruskin Azikin³

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

The objective of this research was intended to find out the quality of the land administration services on the ministry of national land affairs agency (ATR/BPN) of Bantaeng. The regulation number 12 of 2008 about local government which said that land service is the obligatory business which becomes the authority of local government is the business affairs of the district. The research method used a qualitative in case study method. The instrument of collecting data used interview, observation and documentation. The result of the research shows that there were three things about this: (1) time precision of the service were according to the file needed in making certificate (2) the responsibility that given to the society was still low (3) the society has a low understanding eventhough the information access has been on hand.

Keywords: *quality of service, land administration*

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi pertanahan di Kementerian ATR/BPN Kabupaten Bantaeng Undang-Undang Nomor 12 tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah yang mengatakan bahwa pelayanan pertanahan merupakan urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah merupakan urusan yang berskala Kabupaten/Kota. Jenis penelitian ialah kualitatif. Penelitian menggunakan tipe studi kasus. Teknik pengumpulan data menggunakan instrument berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada tiga yang terkait dalam hal ini yaitu: (1) ketepatan waktu pelayanan, tergantung dengan berkas yang dibutuhkan dalam pembuatan sertifikat, (2) tanggungjawab yang diberikan kepada masyarakat masih kurang, (3) akses informasi telah disediakan hanya masyarakat yang kurang paham.

Kata kunci: kualitas pelayanan, administrasi pertanahan

* nurazizah@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif.

Pengertian pelayanan publik itu sendiri dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan seseorang/kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu menurut Thoha dalam buku Moenir (2006).

Pada dasarnya Pemerintah Republik Indonesia dibentuk untuk menciptakan ketentraman dan ketertiban (*law and order*) dan mensejahterakan rakyat (*welfare*) sesuai dengan amanat pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, sedangkan Pemerintah Daerah dibentuk mengingat negara kita terlalu luas dan untuk menciptakan kesejahteraan secara demokratis. Keberadaan pemerintah adalah suatu yang penting bagi kehidupan masyarakat.

Dalam konteks pertanahan, tanah merupakan permukaan bumi yang berupa daratan tempat manusia berdiri, bertempat tinggal, bercocok tanam dan

segala jenis usaha untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya juga yang terpenting adalah tempat dimana suatu negara berdiri untuk melindungi, mengayomi rakyatnya dan untuk mencapai tujuan hidup yaitu kemakmuran dan kesejahteraan melalui usaha yang dilakukan oleh pemerintah.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan di bidang pertanahan juga dicantumkan dalam Undang-Undang Nomor 12 tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal 14 ayat (1) huruf (K) yang mengatakan bahwa pelayanan pertanahan merupakan urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah merupakan urusan yang berskala Kabupaten/Kota.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi

konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti Kinerja (*performance*), Keandalan (*reliability*), Mudah dalam penggunaan (*ease of use*), Estetika (*esthetics*) Agus Dwiyanto (2011).

Pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun strategis oleh Gaspersz dalam Samparan Lukman mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, bebas dari kesalahan dan kerusakan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam buku Mansyur Achmad (2010) adalah Kesesuaian dengan persyaratan; Kecocokan dengan pemakaian; Perbaikan berkelanjutan; Bebas dari kerusakan/cacat; Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; Melakukan segala sesuatu secara benar; Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”. Layanan sepenuh hati yang digagas oleh Patricia Patton dalam buku Sinambela (2011) dimaksudkan layanan yang berasal dari dalam diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan. Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Layanan seperti ini tercermin dari kesungguhan aparatur untuk melayani. Kesungguhan yang dimaksudkan, aparatur pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.

Zeithaml dalam buku Mansyur Achmad (2010) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu *Tangible*, *Reliable*, *Responsiveness*, *Competence*, *Courtesy*, *Credibility*, *Security*, *Access*, *Communication*, dan *Understanding the customer*.

Menurut Nina Rahmayanti (2010) Pada hakekatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan

yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Yang menguntungkan bagi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba yang diperoleh semakin meningkat.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dan juga merupakan salah satu unsur yang mendorong perubahan kualitas Pemerintahan Daerah. Namun harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan

termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Artinya, birokrat yang sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Pelaksanaan aktivitas administrasi yang dilakukan manusia dengan memiliki karakteristik yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya menyebabkan dinamika senantiasa mengalami fluksuasi, baik dilihat dari segi frekuensi maupun dilihat dari

temperatur atau dengan kata lain watak manusia yang terlibat dalam ikatan kerjasama yang dipersyaratkan administrasi. Perbedaan-perbedaan ini yang menyebabkan perlakuan beraneka ragam pula, ada yang senantiasa memaksakan kehendaknya kepada pihak lain, dan ada pula melakukan kesepakatan terhadap pihak lain. Pemaksaan kehendak terhadap orang lain sesungguhnya menciptakan suatu kondisi yang tidak menyenangkan oleh manusia dalam pelaksanaan aktivitas mereka yang telah dipercayakan kepadanya.

Pemerintahan milik masyarakat akan tercipta jika birokrat dapat mendefinisikan ulang tugas dan fungsi mereka. Patut diduga bahwa banyak birokrat yang tidak memahami secara pasti atau setidaknya mengerti filosofi pelayanan yang akan diberikannya sehingga pelayanan publik yang diimpikan oleh masyarakat jauh dari kenyataan yang mereka alami.

Tanah dalam Bahasa Inggris disebutkan "*land*" yang diartikan tidak hanya tanah, tetapi segala sesuatu yang melekat padanya diartikan "*land*". Pengertian *land* tersebut sama dengan pengertian "*bumi*" sebagaimana yang dimaksudkan oleh Undang-Undang Pokok Agraria, yaitu permukaan bumi,

tubuh bumi dibawahnya dan yang berada dibawah air.

Menurut Samun Ismaya (2013) Administrasi pertanahan yakni menuju kepada penerimaan kegiatan sektor publik untuk mendukung pendaftaran tanah, kepemilikan, pembangunan, penggunaan, hak atas tanah dan pemindahan hak atas tanah.

Tujuan administrasi pertanahan dalam rangka pendaftaran tanah ini menurut Adrian Sutedi (2014) ialah Orang-orang atau badan hukum yang mempunyai tanah dengan mudah dapat membuktikan dan siapa pun yang memerlukan dapat dengan mudah memperoleh keterangan yang bersangkutan mengenai tanah yang terletak di wilayah pendaftaran yang bersangkutan yang ingin memperoleh kepastian apakah keterangan yang diberikan kepadanya itu benar.

Marihot (2003) Manfaat administrasi pertanahan dalam rangka pendaftaran tanah ini ialah Kepastian hak atas tanah, Kepastian subyek haknya, Kepastian obyek haknya, kepastian hukumnya.

pendaftaran tanah merupakan suatu hal yang harus dilakukan berkaitan dengan jual beli tanah dan bangunan. Ketentuan ini juga berlaku pada peristiwa dan perbuatan hukum lain yang berakibat terjadinya peralihan

hak atas tanah dan bangunan kepada pihak lain, misalnya waris, hibah, tukar-menukar, hibah wasiat, dan lain-lain Samun Ismaya (2013).

Pendaftaran tanah dilakukan sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2013 Tentang pelimpahan kewenangan pemberian hak atas tanah dan kegiatan pendaftaran tanah.

Pengertian Hak milik yang dirumuskan dalam pasal 20 UUPA, yakni Hak milik adalah hak turun-temurun, terkuat dan terpenuh, yang dapat dipunyai orang atas tanah, dengan mengikat ketentuan pasal 6 dan Hak milik dapat beralih dan dialihkan kepada pihak lain.

METODE PENELITIAN

Waktu penelitian selama kurang lebih 2 bulan mulai 6 Maret sampai 24 April 2018, lokasi penelitian akan dilakukan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng. Pemilihan ini dilakukan dengan alasan dan pertimbangan di karenakan Kementerian ATR/BPN Kabupaten Bantaeng, khususnya dalam kualitas pelayanan administrasi pertanahan perlu mendapatkan perhatian dari semua kalangan yang terkait, mengingat banyaknya kasus pertanahan.

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dan tipe penelitian ini adalah tipe penelitian studi kasus. Sumber data yakni data primer dan data sekunder. Informan penelitian kepala subbagian TU, kepala subseksi pendaftaran hak tanah, pegawai BPN Kabupaten Bantaeng dan masyarakat yang mengurus sertifikat. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara umum pola penggunaan tanah di Kabupaten Bantaeng terdiri dari kampung, perumahan, hutan, sawah, tegalan/ladang, kebun campuran, rumput atau alang-alang tanah tandus.

Data penggunaan tanah menunjukkan garis besar penggunaan tanah yang telah diusahakan oleh penduduk adalah seluas 43.618 Ha (78,7 %) dari luas wilayah Kabupaten Bantaeng yang terdiri dari perkampungan sawah, tegalan atau ladang, kebun campuran dan perkebunan sedangkan tanah yang belum diusahakan adalah seluas 4.035 Ha (27,7 %) dari luas wilayah Kabupaten Bantaeng yang terdiri dari hutan, rumput/alang-alang dan tanah tandus.

Sedangkan data tanah di Kabupaten Bantaeng, jumlah bisang tanah asumsi sebanyak $\pm 119,348$ (PBB) jumlah bidang tanah tersebut yang bersertifikat sejak tahun 1960 sampai dengan akhir 2017 sebanyak 34,911 bidang (29,25 %) ini berarti masih ada ± 84.437 bidang tanah yang belum bersertifikat.

Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng mempunyai Tugas dan Fungsi. Tugas Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng yakni melaksanakan system pemerintahan di dalam bidang pertanahan secara berkeseluruhan/nasional, regional maupun sektoral.

Fungsinya ialah menyusun dan menerapkan suatu kebijakan di bidang pertanahan, menyusun dan menerapkan kebijakan di bidang survey, pemetaan dan pengukuran; Menyusun dan menerapkan kebijakan di dalam bidang hak tanah, pendaftaran tanah, dan pemberdayaan masyarakat; Menyusun dan menerapkan kebijakan di bidang pengaturan, penataan dan pengendalian kebijakan pertanahan; Menyusun dan menerapkan kebijakan di bidang pengadaan tanah; Menyusun dan menerapkan kebijakan di bidang pengendalian dan menangani sengketa serta masalah pertanahan; Mengawasi dalam pelaksanaan tugas BPN;

Melaksanakan tugas dan pembinaan serta memberikan dukungan kepada seluruh anggota di lingkungan BPN di bidang administrasi; Mengelola data informasi lahan pertanian dan pangan yang berkelanjutan dan memberikan informasi dibidang pertanahan; Melaksanakan penelitian serta suatu pengembangan di bidang pertanahan; dan Melaksanakan suatu pengembangan SDM di bidang pertanahan.

Agar tugas dan fungsi tersebut dapat berjalan sesuai dengan apa yang telah disebutkan diatas, maka Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng juga harus mempunyai visi dan misi. Visi dan Misi BPN Kabupaten Bantaeng tersebut adalah Visi: Mewujudkan kantor Pertanahan Kabupaten Bantaeng menjadi lembaga yang mampu menciptakan keharmonisan ruang/tanah untuk kesejahteraan, keadilan, kemakmuran sosial, ekonomi dan budaya masyarakat.

Misi: Meningkatkan ruang/tanah yang lebih bermanfaat dan bermartabat untuk kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat Bantaeng, Terdaftar nya ruang/tanah sesuai peruntukan ruang, penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah yang berkelanjutan, berkepastian hukum hak atas tanah untuk mengatasi sengketa tanah, konflik yang terjadi dan perkara tentang

pertanahan, dan meningkatkan sistem kelembagaan yang transparan, dan akuntabel, dalam penyelenggaraan penataan ruang/tanah yang merupakan sumber kesejahteraan sebagai perekat fungsi sosial, ekonomi, dan budaya masyarakat Bantaeng.

Berdasarkan dengan tujuan penelitian ini yang tercantum pada bab sebelumnya, yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi pertanahan di Kementerian ATR/BPN Kabupaten Bantaeng sesuai dalam rangka meningkatkan pelayanan di bidang pertanahan juga dicantumkan dalam Undang-Undang Nomor 12 tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah. Didasarkan pada tiga indikator kualitas pelayanan, yaitu: *Reliable*, *Responsiveness* dan *Acces*. Berikut ini penjelasan dari beberapa indikator diatas.

Reliable atau tepat waktu, artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. *Reliable* atau tepat waktu adalah salah satua yang menunjang kualitas pelayanan. Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai memberikan pelayanan yang terbaik kepada seseorang atau kelompok yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi itu sendiri sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

Pelayanan administrasi pertanahan di Kementerian ATR/BPN memiliki dimensi pola yang tergambar mulai dari bentuk pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan.

Dalam pelayanan administrasi pertanahan di Kementerian ATR/BPN Kabupaten Bantaeng memiliki peranan yang cukup besar. Alur sistem pemerintahan yang ada di Kementerian ATR/BPN menjadi titik awal pelaksanaan proses pelaksanaan adiminstrasi. Semua data tentang administrasi pertanahan di kelolah dalam data base.

Soal ketepatan waktu dalam pelayanan sertifikat di Kementerian Agraria dan tata ruang/badan pertanahan nasional di Kabupaten bantaeng belum bisa dikatakan 100% tepat waktu walaupun banyak masyarakat yang mengeluh akan hal tersebut. Padahal keterlambatan itu terjadi bisa disebabkan oleh masyarakat

pemohon karena berkas atau persyaratan kurang lengkap.

Syarat permohonan Sertifikat Tanah sesuai standar pelayanan dan pengaturan pertanahan ialah: Formulir yang telah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya diatas materai cukup, Surat kuasa apabila dikuasakan, *fotocopy* identitas (KTP, KK) pemohon dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, *fotocopy* tanda daftar perusahaan, akta pendirian dan pengesahan badan hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, Izin lokasi atau Surat Izin Penunjukan Penggunaan Tanah, Bukti Perolehan Tanah/Alas Tanah, Proposal/Rencana Pengusahaan Tanah, *fotocopy* SPPT PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak) dan Melampirkan bukti SSP/PPH sesuai dengan ketentuan.

Paimin Napitupulu (2007) mengemukakan Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin. Jika dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat dengan

memperhatikan suatu kualitas, maka pelanggan akan dapat bisa menjalani hubungan yang baik kepada yang memberi pelayanan.

Pelayanan publik atau pelayanan yang berkeseluruhan merupakan pelayanan yang bukan hanya pelayanan yang bersifat formal tetapi juga sebagai pelayanan barang dan jasa yang memegang teguh prinsip yang bertanggungjawab yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan atau badan usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Paimin Napitupulu (2007).

Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketetapan, kehandalan dan empati dari petugas pelayanan yang memberikan dan menyampaikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang bisa diterima langsung oleh pelanggan waktu itu dan saat itu juga.

Pelayanan administrasi pertanahan di Kementerian ATR/BPN memiliki dimensi pola yang tergambar mulai dari bentuk pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan.

Pengurusan sertifikat tanah terkait dengan ketepatan waktu pelayanan, tergantung dengan berkas yang

dibutuhkan dalam pembuatan sertifikat. Apabila persyaratan pembuatan sertifikat tersebut telah lengkap maka sertifikat tersebut akan cepat selesai, tidak terjadi diskriminasi atau adanya hubungan kekeluargaan yang berkerja di dalam kantor tersebut seperti yang dipikirkan oleh beberapa masyarakat diluar sana.

Responsiveness atau tanggung jawab artinya pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau aparat birokrat yang mempunyai tugas bertanggung jawab langsung terhadap pelayanan yang diberikan dan mampu untuk menyelesaikan keluhan pelanggan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Tanggung jawab merupakan problem utama pemerintahan, dan tentu saja masalah utama kehidupan sekarang. Program layanan pertanahan yang dilakukan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng yang dikemukakan oleh Kepala Subseksi pendaftaran hak tanah, menurut (Peraturan Pemerintah No. 128/2015, Peraturan Kepala BPN No.1/2010) ialah: Layanan 70–70, Sertifikat Murah Sederhana (SMS), LARASITA (layanan rakyat untuk sertifikasi tanah), Informasi SMS 2409 & Aplikasi Sentuh. Program layanan tersebut dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 1.
Program Layanan Pertanahan

Jenis Layanan Pertanahan	Jangka waktu layanan
Pengecekan sertifikat	7 Jam
Penghapusan hak tanggungan (ROYA)	7 Jam
Peningkatan Hak	17 Jam
Peralihan Hak Jual Beli	70 Jam
Hak Tanggungan	7 Hari Kerja
Pendaftaran sertifikat pertama kali ➤ Berasal dari tanah negara ➤ Berasal dari bekas milik adat	45 Hari Kerja 90 Hari Kerja

Sumber: BPN Kabupaten Bantaeng

Berbicara mengenai amanah adalah berbicara tentang bagaimana agar pemerintah mampu mengetahui dan merespon terhadap kebutuhan rakyat. Berbicara tentang pemerintah

yang memenuhi berbagai kebutuhan rakyat adalah berbicara tentang pemerintah yang menepati janjinya dan memenuhi komitmennya sebagai pelayan masyarakat.

Legitimasi kekuasaan ini menyangkut sejauh mana rakyat dapat mempercayakan pelaksanaan kedaulatannya kepada kekuasaan. Sedangkan untuk menjaga agar kepercayaan yang diberikan rakyat itu dapat bertahan, pengertian legitimasi dari perspektif penguasa harus ditunjukkan dalam respon balik dari kekuasaan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pemberi kepercayaan, yaitu rakyat, yang tercermin dalam pengertian dari perspektif masyarakat.

Access atau kemudahan akses adalah tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

Kemudahan akses ini berupa informasi pelayanan untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, mampu mempublikasikan mengenai prosedur persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, moto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab sebagaimana telah diuraikan. Publikasi dan atau sosialisasi tersebut diatas harus dilakukan dengan, media cetak (*brosur, leaflet, booklet*), media elektronik (*website, home page*, situs internet, radio, TV), Media gambar dan atau

penyuluhan secara langsung kepada Masyarakat.

Dimana untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terutama dibidang pertanahan, Kementerian ATR/BPN Kabupaten Bantaeng berupaya memberikan pelayanan yang terbaik salah satunya dengan memberikan pelayanan prima melalui sistem loket.

Dalam skripsi Rahayu Eka (2015) System loket yang dimaksud diatas ialah loket 1 tempat informasi pelayanan. Setiap pemohon datang langsung ke loket informasi untuk mendapatkan informasi yang akurat tentang jenis pelayanan yang diinginkan pemohon oleh petugas loket. Setelah menerima penjelasan dari loket 1 untuk kelengkapan berkas pengurus sertifikat dalam pelayanan pendaftaran tanah. Maka pemohon dianjurkan ke koperasi untuk mengambil blanko pengukuran dan permohonan hak yang akan diisi pemohon sesuai dengan pelayanan yang diinginkan.

Loket 2 tempat Berkas Penerima Pemohon. Jika pemohon pendaftaran tanah telah mengisi sesuai dengan format yang diberikan dan benar, berkas tersebut diperiksa terlebih dahulu oleh petugas loket 2a dengan disertai tanda terima berkas dari aparat petugas loket dan membayar administrasi ke loket 3.

Pemohon memberikan berkas tersebut melalui loket ini, yang mana diperiksa terlebih dahulu dengan teliti oleh petugas tentang kelengkapan persyaratan. Adapun loket penyerahan berkas permohonan terbagi dalam beberapa loket pelayanan menurut jenis pelayanan pertanahan yang diberikan, antara lain: Loket 2a. Loket Pengukuran, kutipan SU, Pengembalian batas, Loket 2b. Loket pelayanan konversi/pengakuan, pemberian hak, peningkatan hak, Loket 2c. Pendaftaran SK, Peningkatan Hak RSS, Pemecahan/Pemisahan, Penggabungan, Penggantian Sertifikat, Loket 2d. Loket Pengecekan Sertifikat, SKPT, dan Loket 2e. Peralihan Hak, Pemasangan Hak Tanggungan, Tukar Menukar, Ganti Nama, Cissie.

Loket 3 tempat Penerimaan Biaya. Pembayaran dilaksanakan melalui loket ini pada Bendaharawan Khusus Penerima (BKP) dan teruntuk bagi pemohon diberikan tanda bukti berupa kwitansi.

Berdasarkan Pasal 4 ayat 1, perhitungan tarif pelayanan pengukuran ialah: Jika luas tanah sampai 10 hektar*, maka $Tu = (L/500 \times HSBKu) + Rp\ 100.000$, Jika luas tanah di atas 10 hektar sampai dengan 1000 hektar, maka $Tu = (L/4000 \times HSBKu) + Rp\ 14.000.000$, Jika luas tanah diatas

1000 hektar, maka $Tu = (L/10.000 \times HSBKu) + Rp\ 134.000.000$. 1 hektar sama dengan $10000\ m^2$.

Keterangan:

Tu = Tarif ukur,

L = Luas tanah,

HSBKu = Harga satuan biaya khusus kegiatan pengukuran,

Tpa = Tarif Panitia Penilai A

HSBKpa = Harga satuan biaya khusus panitia penilai A

Loket 4 tempat Pengambilan Produk, Setelah melewati beberapa loket mulai dari loket 1 sampai loket 3, di loket 4 inilah pengambilan produk pertanahan dapat diambil, adapun jenis pelayanan ini ialah Sertifikat tanah, Surat Keputusan Pemberian Hak Atas Tanah dan Surat Keputusan Ijin Perubahan Penggunaan Tanah.

Kabupaten Bantaeng dalam hal sebagai pelayanan administrasi pertanahan memiliki peran melaksanakan sebagai pendaftaran tanah dengan membuat akta sebagai bukti telah dilakukan perbuatan hukum tertentu mengenai hak atas tanah atau hak bagi pendaftaran perubahan data pendaftaran tanah.

KESIMPULAN

Pengurusan sertifikat tanah terkait dengan ketepatan waktu pelayanan, tergantung dengan berkas yang

dibutuhkan dalam pembuatan sertifikat. Apabila persyaratan pembuatan sertifikat tersebut telah lengkap maka sertifikat tersebut akan cepat selesai.

Untuk menjaga agar kepercayaan yang diberikan rakyat itu dapat bertahan, pengertian legitimasi dari perspektif penguasa harus ditunjukkan dalam respon balik dari kekuasaan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pemberi kepercayaan, yaitu rakyat.

Akses informasi dan komunikasi di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bantaeng telah disediakan, seperti prosedur pembuatan sertifikat tanah dan lain-lain di ruang tunggu dan di website. Hanya saja masyarakat yang kurang paham dalam menggunakan alat komunikasi dan informasi yang telah disediakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Mansyur. (2010). *Teori-Teori Mutakhir Administrasi Publik*. Yogyakarta: Rangkang Education.
- Dwiyanto, Agus. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ismaya, Samun. (2013). *Hukum Administrasi Pertanahan*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Marihot. (2003). *Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Napitupulu, Paimin. (2007). *Pelayanan Publik dan Customer satisfaction*. Bandung: PT. Alumni.
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2013 Tentang pelimpahan kewenangan pemberian hak atas tanah dan kegiatan pendaftaran tanah.
- Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayu, Eka. (2015). *Strategi Pelayanan Sertifikat Tanah Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang*. (Skripsi, Universitas Hasanuddin). Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 12 tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah
- Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: BumiAksara.
- Sutedi, Adrian. (2014). *Peralihan Hak Atas Tanah dan Pendaftarannya*. Jakarta: SinarGrafika.