

**EVALUASI PELAKSANAAN PELAYANAN MENURUT
STANDAR PROSEDUR OPERASI PENGATURAN DAN PELAYANAN
(SPOPP) DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SRAGEN
PROVINSI JAWA TENGAH**

**EVALUASI PELAKSANAAN PELAYANAN MENURUT
STANDAR PROSEDUR OPERASI PENGATURAN DAN PELAYANAN
(SPOPP) DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SRAGEN
PROVINSI JAWA TENGAH**



Oleh :

**MUHAMMAD KHOMSADI
NIM. 02111984/P**

**BADAN PERTANAHAN NASIONAL
SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL
YOGYAKARTA
2006**

INTISARI

Pelayanan pertanahan kepada masyarakat masih menjadi salah satu permasalahan nasional. Kualitas pelayanan di bidang pertanahan yang dituju adalah terwujudnya pelayanan prima. Pelayanan prima yang dimaksud adalah pelayanan yang dapat memenuhi kriteria atau standar pelayanan. Standar pelayanan di BPN telah diatur dalam Keputusan Kepala BPN Nomor : 1 Tahun 2005 (SPOPP). SPOPP pada Kantor Pertanahan pada dasarnya dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja (pelayanan) Kantor Pertanahan yang bersangkutan. SPOPP telah berlaku hampir dua tahun sejak dikeluarkannya. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan tersebut Penulis tertarik untuk melakukan penelitian pelaksanaan pelayanan menurut SPOPP tersebut dengan judul Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Menurut Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan (SPOPP) di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pelaksanaan pelayanan pertanahan yang dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen sudah sepenuhnya mengacu pada ketentuan SPOPP.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif dengan model pendekatan kualitatif. Penulis berusaha menggambarkan secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan menurut SPOPP di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen dengan mengambil sampel masing-masing satu jenis permohonan pada sub bagian dan seksi-seksi yang ada. Jenis data yang diambil adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi/pengamatan, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen belum sepenuhnya mengacu pada ketentuan SPOPP. Hal tersebut didasarkan adanya prosedur permohonan yang berbeda antara pelaksanaan di kantor dengan ketentuan SPOPP. Kendala-kendala yang terdapat dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen adalah adanya waktu penyelesaian pekerjaan harus menyesuaikan situasi dan kondisi kantor, masa transisi dari penyesuaian aturan lama ke aturan baru, sumber daya manusia baik dari kuantitas maupun kualitasnya dibandingkan dengan tingginya volume permohonan, dan adanya sisa pekerjaan/ tunggakan permohonan sebelumnya.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
INTISARI.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	6
A. Tinjauan Pustaka	6
B. Kerangka Pemikiran.....	16
C. Anggapan Dasar	19
D. Batasan Pengertian dan Batasan Operasional.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Lokasi Penelitian	23
B. Populasi dan Sampel.....	23

C. Metode Penelitian	24
D. Model Pendekatan Penelitian	25
E. Jenis dan Sumber Data	25
F. Teknik Pengumpulan Data	26
G. Teknik Analisis Data	27
BAB IV.GAMBARAN UMUM KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN	
SRAGEN	30
A. Struktur Organisasi	30
B. Kepegawaian.....	41
C. Sarana dan Prasarana.....	43
BAB V.EVALUASI PELAKSANAAN PELAYANAN DI KANTOR	
PERTANAHAN KABUPATEN SRAGEN.....	47
A. Gambaran Pelaksanaan Pelayanan.....	47
B. Alur Pelaksanaan Pelayanan	48
C. Kendala-kendala Pelaksanaan Pelayanan	70
D. Tinjauan Hukum Pelaksanaan Pelayanan Menurut SPOPP.....	73
BAB VI.PENUTUP	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
DAFTAR PERATURAN	80
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Tanah mempunyai fungsi dan peranan yang penting dan strategis dalam kehidupan masyarakat, khususnya dalam pelaksanaan pembangunan, baik sebagai wadah untuk kegiatannya maupun sebagai faktor produksi untuk penghidupannya. Volume pelayanan pertanahan terus meningkat seiring dengan terus meningkatnya jumlah penduduk dengan berbagai aktifitasnya dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup. Disisi lain, akibat dinamika pembangunan yang terus berkembang akan timbul permasalahan yang kompleks. Pelayanan pertanahan sekarang belum mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Masyarakat masih mengeluh bahwa pelayanan yang diperolehnya masih lambat, berbelit-belit, mahal, tidak ramah, tidak transparan dan tidak profesional. Keluhan-keluhan tersebut banyak dimuat dalam surat kabar, internet, kotak pos SBY maupun yang langsung ke Badan Pertanahan Nasional (BPN).

BPN sudah lama telah melaksanakan langkah-langkah penyempurnaan pengelolaan pelayanan pertanahan, termasuk bermacam-macam peraturan telah diterbitkan dan diberlakukan serta upaya-upaya perbaikan telah dilakukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat menuju terwujudnya pelayanan prima demi

tercapainya tujuan pembangunan pertanahan, yaitu Catur Tertib Pertanahan. Diera reformasi ini, mulai tahun 1998 BPN telah mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang diperuntukkan untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat dengan melakukan perubahan mendasar terhadap sistem pelayanannya, yaitu dengan memberlakukan sistem loket dan program komputerisasi dengan *Land Office Computerization (LOC)*.

Tujuh tahun diberlakukannya sistem loket dan *LOC* belum mampu memberikan pelayanan yang utuh dan menyeluruh kepada masyarakat. Upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat terus dilakukan. Melalui semangat pembaruan agraria dan pengelolaan sumber daya alam yang dituangkan dalam TAP MPR Nomor : IX/MPR/2001 tentang Pembaruan Agraria dan Pengelolaan Sumber Daya Alam dan sesuai tema Bulan Bhakti Agraria tahun 2004 sebagai suatu kebijakan dalam sistem pelayanan secara nasional, dikeluarkan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor : 1 Tahun 2005 tentang Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan di Lingkungan Badan Pertanahan Nasional (SPOPP) (Lampiran 2). SPOPP merupakan penyempurnaan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan (Lampiran 4). SPOPP merupakan upaya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada

masyarakat. SPOPP mencerminkan adanya efisiensi, keterbukaan, akuntabilitas, kesederhanaan, keadilan, kenyamanan dan kepastian dalam memperoleh semua jenis-jenis pelayanan pertanahan dengan mencantumkan hal-hal yang berkaitan dengan biaya, persyaratan, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan (Lampiran 3)

SPOPP wajib dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Nasional, Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota. Empat puluh lima (45) hari sejak dikeluarkan keputusan tersebut, masing-masing kantor pertanahan harus dapat menyesuaikan pelayanannya menurut SPOPP, demikian halnya di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen. Setahun lebih SPOPP telah dijalankan. Efektifitas dan efisiensi pelaksanaannya perlu dinilai dan dikaji yang hasilnya digunakan untuk masukan bagi penyempurnaan lebih lanjut atas peraturan perundang-undangan yang bersangkutan agar dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelaksanaannya. Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, maka Penulis bermaksud mengadakan penelitian dengan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan menurut standar prosedur operasi pengaturan dan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah, dengan judul :
EVALUASI PELAKSANAAN PELAYANAN MENURUT STANDAR PROSEDUR OPERASI PENGATURAN DAN PELAYANAN (SPOPP) DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SRAGEN PROVINSI JAWA TENGAH.

B. Perumusan Masalah

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah untuk mewujudkan *Good Governance* yaitu dilaksanakan secara berkepastian mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan jangka waktu penyelesaian, transparan, akuntabilitas, adil dan nyaman, serta partisipatif dalam rangka membangun kepercayaan masyarakat (*Trust Building*). Dikeluarkannya SPOPP adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pasal 2 dalam ketentuan SPOPP menyebutkan bahwa SPOPP wajib dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Nasional, Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Propinsi dan Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota. Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota merupakan ujung tombak BPN dalam melaksanakan tugas-tugas, terutama pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut di atas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah pelaksanaan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen sudah sepenuhnya mengacu pada ketentuan SPOPP?
2. Kendala-kendala apa yang terdapat dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen untuk menerapkan pelaksanaan yang mengacu pada ketentuan SPOPP?
3. Apakah terjadi perubahan kuantitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen setelah diterapkannya pelayanan yang mengacu pada ketentuan SPOPP?

C. Pembatasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Jangka waktu pelaksanaan pelayanan yaitu selama satu tahun sejak diberlakukannya SPOPP.
2. Jenis pelayanan yang diambil sebagai sampel yaitu 1 (satu) jenis pelayanan pada masing-masing seksi dan sub bagian di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen.
3. Kriteria pengambilan jenis pelayanan berdasarkan banyaknya permohonan yang masuk, keterkaitan antar seksi dan sub bagian, dan produk/hasil akhirnya.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen dengan ketentuan pada SPOPP.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala pelaksanaan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen setelah diterapkannya SPOPP.

2. Manfaat penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen setelah diterapkannya SPOPP.
- b. Untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan penelitian lebih lanjut.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen, maka dapat disimpulkan :

1. Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen telah melaksanakan ketentuan pada SPOPP, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya mengacu pada ketentuan tersebut. Hal tersebut terlihat dengan adanya perbedaan alur pelayanan.
2. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen dapat diketahui kendala-kendala dalam pelaksanaan pelayanan menurut SPOPP sebagai berikut :
 - a. waktu penyelesaian menyesuaikan situasi dan kondisi kantor
 - b. masa penyesuaian transisi dari aturan lama ke aturan baru
 - c. sumber daya manusia baik dari kuantitas maupun kualitasnya
 - d. sisa pekerjaan/ tunggakan permohonan sebelumnya
3. Secara produktifitas, tidak terjadi penurunan jumlah (kuantitas) pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen namun masih terdapat tunggakan permohonan yang belum selesai.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian, maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Dalam rangka melaksanakan SPOPP, Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen dalam waktu dua tahun sejak berlakunya, harus segera menyesuaikan prosedur pelayanannya menurut SPOPP dengan mengembangkan teknologi/ komputerisasi. Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen, supaya menyusun perbaikan Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan sesuai dengan kondisi yang ada, selanjutnya diusulkan kepada BPN Pusat melalui Kantor Wilayah BPN Provinsi untuk diadakan revisi
2. Adanya pemberdayaan pegawai di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen secara intensif dan berkesinambungan, misalnya pemberian tugas sesuai dengan keahlian dan kemampuannya, hal ini terkait dengan semakin terus meningkatnya permohonan pelayanan dan diharapkan tersedia tenaga kerja yang handal, baik dari segi kuantitas maupun kualitas;
3. Belum tersedianya aturan baku mengenai penanganan berkas-berkas permohonan yang menemui masalah dalam proses pelayanan sehingga terjadi terlampaui batas waktu maksimal. SPOPP hendaknya dilengkapi dengan alur penyelesaian terhadap berkas permohonan yang bermasalah, sehingga berkas yang bermasalah tidak menjadi tunggakan;

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2002). Prosedur Penelitian - Suatu Pendekatan Praktek, (Edisi Revisi Kelima, Cetakan Kesebelas). PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Azwar, Saifuddin. (2004). Metode Penelitian, (Edisi Pertama, Cetakan Kelima). Pustaka Pelajar, Jakarta.
- Dharmatasiah. (2004). Pelaksanaan Pelayanan Pertanahan dengan Sistem Loker di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan. Skripsi, STPN, Yogyakarta.
- Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2005). "Peran Pemerintah dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik" (Khususnya Bidang Pertanahan), Makalah pada Seminar Peran PPAT dan Negara dalam Pemberdayaan Hak Tanggungan, (tidak dipublikasikan). Program Pasca Sarjana, Program Studi Magister Kenotariatan, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gaspers, Vincent. (2001). Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas, (Cetakan Pertama). PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hadimoeljono, Soeprpto. (2002). Reformasi di Bidang Pertanahan, Bahan Ajar Mata Kuliah Manajemen Pertanahan pada Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional (tidak dipublikasikan). Yogyakarta.
- Kertajaya, Hermawan., Yuswohady, Madyani, Dewi., Indrio, Bembi Dwi. (2004). Marketing In Venus, (Cetakan Kelima). PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Moeleong, Lexy J. (2006). Metodologi Penelitian Kualitatif, (Cetakan Keduapuluh). PT.Remaja Posdakarya, Bandung.
- Nasoetion, Lutfi I.(2004). Pidato Kepala Badan Pertanahan Nasional pada Upacara Bendera Dalam Rangka Bulan Bhakti Agraria XLIV tanggal 24 September 2004.
- Nazir, Moh. (1988). Metode Penelitian. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nugroho, D.Riant. (2003). Kebijakan Publik - Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi. PT.Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Pedoman Penulisan Proposal Penelitian dan Skripsi pada Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional. (2003). Yogyakarta.
- Sitorus, Oloan dan Minin, Darwinsyah. (2003). Cara Penyelesaian Karya Ilmiah - Panduan Dasar Menuntaskan Skripsi, Tesis, dan Disertasi, (Cetakan Pertama). Mitra Kebijakan Tanah, Yogyakarta.

- Soediro. (2005). Perkembangan Kelembagaan di Bidang Pertanahan, Bahan Ajar Mata Kuliah Kapita Selektta Pertanahan pada Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional, (Tidak Dipublikasikan). Yogyakarta.
- Soediro, Sudarno, dan Tanjung N. (2000). "Kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal", Penelitian, Unit Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional (UPPM STPN), Yogyakarta.
- Sumardjono, Maria S.W. (2001). Pedoman Pembuatan Usulan Penelitian (Sebuah Panduan Dasar), (Cetakan Ketiga). PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2003a). Implementasi Kebijakan Publiik – Transformasi Pikiran George Edwards, (Cetakan Pertama). Lukman Offset dengan Yayasan Pembaharuan Administrasi Publik Indonesia (YPAPI), Yogyakarta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2003b). Kebijakan Publik Yang Membumi – Konsep, Strategi & Kasus, (Cetakan Pertama). Lukman Offset dengan Yayasan Pembaharuan Administrasi Publik Indonesia (YPAPI), Yogyakarta
- Tim Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. (1990). Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Cetakan Ketiga). Balai Pustaka, Jakarta.
- Walijatun, Djoko. (2000). "Pelayanan Prima di Bidang Pertanahan sebagai Bagian dari Reinventing Government", Makalah pada Seminar Nasional Pertanahan, (tidak dipublikasikan). Senat Mahasiswa Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional dengan Keluarga Pendidikan Tinggi Agraria (KAPTI Agraria). Yogyakarta.
- Wasito, Hermawan. (1993). Pengantar Metodologi Penelitian (Buku Panduan Mahasiswa). Asosiasi Perguruan Tinggi Katolik (APTİK) dg PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

DAFTAR PERATURAN

1. Undang-undang Dasar 1945 (Hasil Amandemen);
2. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria (UUPA);
3. TAP MPR Nomor XI/MPR/2001 tentang Pembaruan Agraria dan pengelolaan Sumber Daya Alam;
4. Keputusan Presiden Nomor 34 Tahun 2003 tentang Kebijakan Nasional di Bidang Pertanahan;
5. Peraturan Presiden Nomor 11 Tahun 2005 tentang Perubahan Kelima Atas Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintahan Non Departemen;
6. Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2005 tentang Standar Prosedur Operasi Pengaturan Pelayanan di Lingkungan Badan Pertanahan Nasional;
7. Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan;
8. Surat Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 045.2 – 235 tanggal 1 Pebruari 2005, perihal Penyampaian Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2005 tentang Standar Prosedur Operasi Pengaturan Pelayanan (SPOPP);
9. Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2001 tentang Retribusi Ijin Perubahan Status Penggunaan Tanah dan/atau Peruntukan Penggunaan Tanah;