

**PENGAWASAN MASYARAKAT
DALAM BIDANG PELAYANAN PERTANAHAN
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA YOGYAKARTA**

Skripsi
Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh
Sebutan Sarjana Sains Terapan



OLEH:

TRI AGUS PURWANTO
NIM. 03122067/M

**BADAN PERTANAHAN NASIONAL
SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL
YOGYAKARTA
2007**

INTISARI

Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta terkait dengan tindakan pengawasan yang dilakukan. Salah satu cara pengawasan tersebut antara lain melalui peran serta masyarakat secara aktif dan positif yaitu berupa penyampaian keluhan atau laporan terkait dengan pelayanan pertanahan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau laporan dan untuk mengetahui tindakan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta terkait dengan keluhan atau laporan dari masyarakat terkait dengan pelayanan pertanahan .

Metode yang digunakan dalam penelitian ini, adalah metode deskriptif kualitatif yang didukung dengan wawancara dan dokumentasi, sebagai alat pengumpul data. Jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data primer yang berupa hasil wawancara dengan pejabat pada Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta yang menangani keluhan atau laporan masyarakat terkait dengan pelayanan pertanahan, data sekunder berupa dokumen-dokumen, catatan-catatan dan pemberitaan surat kabar . Analisis data dilakukan dengan cara menggambarkan tentang bentuk pelaksanaan pengawasan masyarakat terkait dengan pelayanan pertanahan serta tindak lanjut oleh Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta. Untuk membantu dalam menganalisisnya, data dituangkan ke dalam tabel-tabel sehingga akan mempermudah dalam menginterpretasikannya.

Dari hasil analisis data dapat diambil kesimpulan bahwa Pengawasan masyarakat dalam bentuk keluhan atau laporan yang disampaikan kepada Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta terkait dengan pelayanan pertanahan adalah: secara langsung, yaitu penyampaian keluhan atau laporan dilakukan secara lisan, melalui surat pengaduan yang ditujukan kepada Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta dan secara terbuka melalui surat kabar dalam rubrik pikiran pembaca atau pemberitaan. Secara tidak langsung, yaitu keluhan atau laporan mengenai pelayanan Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta yang dilakukan melalui bantuan pihak ketiga. Tindak lanjut Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta dalam menanggapi keluhan atau laporan masyarakat terkait dengan pelayanan pertanahan adalah segera memproses permohonan jika ternyata setelah dicek keluhan atau laporan tersebut benar dan jika hal tersebut tidak benar atau ada suatu kekurangan maka dilakukan: klarifikasi secara lisan atau melalui surat kepada pelapor, jawaban melalui rubrik Pikiran Pembaca pada surat kabar dan mengadakan jumpa pers. Penelitian ini dilaksanakan pada saat maraknya pemberitaan mengenai pelayanan pertanahan Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
INTISARI	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB. I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	3
C. Batasan Masalah	3
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1. Tujuan Penelitian	4
2. Manfaat Penelitian	4
BAB. II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	5
A. Tinjauan Pustaka	5
1. Agenda Prioritas Pembangunan Pertanahan	5
2. Pelayanan Publik	9
3. Maladministrasi Pelayanan Publik	9
4. Pengawasan Pelayanan Publik	15
5. Pengawasan Masyarakat (Wasmus)	17
6. Kualitas Pelayanan	21
7. <i>Good Governance</i>	21
B. Kerangka Pemikiran	24
C. Anggapan Dasar	27
D. Batasan Operasional	27
BAB. III METODE PENELITIAN	29
A. Metode Penelitian yang digunakan	29
B. Lokasi Penelitian	30
C. Data dan Jenis Data	30
D. Teknik Pengumpulan Data	31
E. Analisis Data	32
BAB. IV GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN	34
A. Keadaan Geografis	34
B. Visi dan Misi Pembangunan Kota Yogyakarta	35
C. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta	36

	Halaman
BAB. V HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Bentuk Pengawasan Masyarakat Kepada Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta	45
1. Lisan	46
2. Surat	46
3. Surat Kabar	47
4. Lembaga Ombudsman	53
B. Tindaklanjut Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta	55
1. Lisan	56
2. Laporan melalui surat	57
3. Surat Kabar	59
4. Laporan melalui Lembaga Ombudsman	61
BAB. VI KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Ketetapan MPR-RI Nomor XI/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), mengamanatkan agar aparatur negara mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional, produktif, transparan dan bebas dari KKN. Perwujudan nyata dari sikap aparatur negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan yang diamanatkan oleh Tap MPR tersebut antara lain tercermin dari penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik terus dilakukan.

Aparatur negara hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan berorientasi pada kebutuhan serta kepuasan penerima pelayanan. Tuntutan peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik dari masyarakat sebagai penerima pelayanan merupakan wujud dari meningkatnya kesadaran masyarakat mengenai mutu pelayanan serta kontrol dari masyarakat terhadap kinerja aparatur negara dalam memberikan pelayanan publik.

Badan Pertanahan Nasional (BPN) merupakan salah satu lembaga pemerintah yang mempunyai tugas melaksanakan pelayanan publik di bidang pertanahan. Pelaksanaan tugas BPN tersebut dilaksanakan dalam rangka menjabarkan ketentuan-ketentuan dari Undang-Undang Pokok Agraria, sehingga mengharuskan BPN agar tetap meningkatkan kualitas kerjanya sebagai pengemban tugas pengelolaan administrasi pertanahan.

Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta adalah instansi pemerintah di lingkungan BPN yang melaksanakan pelayanan pertanahan di daerah. Sesuai dengan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional No 3 Tahun 1998 Tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan, maka Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta selalu berupaya meningkatkan atau memperbaiki kualitas pelayanan tersebut.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat yang sebaik-baiknya dan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta terkait dengan tindakan pengawasan yang dilakukan. Dengan pengawasan tersebut dapat dijadikan sebagai sarana untuk memperbaiki kinerja BPN sehingga dapat terwujud *Good Governace* .

Keberhasilan dalam mewujudkan pelayanan pertanahan yang baik juga tergantung pada peran serta masyarakat secara aktif dan positif

melalui upaya pengawasan terhadap pelayanan Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta yaitu untuk mencegah terjadinya tindakan-tindakan yang keliru dan tidak terpuji. Berdasarkan hal ini maka penyusun bermaksud mengadakan penelitian dengan judul : **“PENGAWASAN MASYARAKAT DALAM BIDANG PELAYANAN PERTANAHAN DI KANTOR PERTANAHAN KOTA YOGYAKARTA“**

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah bentuk pengawasan masyarakat terkait dengan pelayanan Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta?
2. Bagaimanakah upaya Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta dalam menindaklanjuti keluhan atau laporan dari masyarakat ?

C. Batasan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada upaya pengawasan masyarakat terkait dengan pelayanan pertanahan dan tindak lanjut oleh Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta dari tahun 2005 s/d 2006.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dengan berdasar pada rumusan masalah, penelitian ini bertujuan :

- a. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau laporan terhadap pelayanan Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta .
- b. Untuk mengetahui tindakan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta terkait dengan keluhan atau laporan dari masyarakat tentang pelayanan pertanahan .

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada :

a. Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta

Hasil penelitian ini berupa informasi atau pengetahuan mengenai pengawasan masyarakat untuk dapat digunakan sebagai bahan masukan Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan.

b. Masyarakat

Dengan peningkatan kualitas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta, maka masyarakat dapat memperoleh pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penyajian data dan analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengawasan masyarakat dalam bentuk keluhan atau laporan yang disampaikan kepada Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta terkait dengan pelayanan pertanahan disebabkan karena waktu penyelesaian yang lama, Kantor Pertanahan tidak proaktif dan salah paham dalam menerima informasi. Sedangkan penyampaian keluhan atau laporan masyarakat yang disampaikan kepada Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta sebagai salah satu bentuk pengawasan adalah :

- a. Secara langsung

Penyampaian keluhan atau laporan dilakukan secara lisan, melalui surat pengaduan yang ditujukan kepada Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta dan secara terbuka melalui surat kabar dalam rubrik pikiran pembaca atau pemberitaan.

b. Secara tidak langsung

Keluhan atau laporan mengenai pelayanan Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta yang dilakukan secara tidak langsung adalah melalui bantuan pihak ketiga yaitu :

- 1.) Komisi Ombudsman Nasional Perwakilan DIY dan Jawa Tengah.
- 2.) Lembaga Ombudsman Daerah Propinsi DIY.
- 3.) DPRD Kota Yogyakarta

2. Tindak lanjut Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta dalam menanggapi keluhan atau laporan masyarakat terkait dengan pelayanan pertanahan adalah:

- a. Segera memproses permohonan jika ternyata setelah dicek keluhan atau laporan tersebut benar; dan
- b. Jika setelah dicek hal tersebut tidak benar atau ada suatu kekurangan maka dilakukan:
 - 1.) Klarifikasi secara lisan atau melalui surat kepada pelapor;
 - 2.) Jawaban melalui rubrik Pikiran Pembaca pada surat kabar;
 - 3.) Mengadakan jumpa pers.

B. Saran

1. Perlu peningkatan pelayanan mengenai informasi yang diperlukan oleh pemohon sehingga pemohon dapat mengetahui sampai sejauh mana proses permohonan yang telah disampaikan.

2. Perlu peningkatan penyuluhan kepada masyarakat mengenai pelayanan pertanahan sehingga masyarakat paham betul mengenai hal-hal yang berhubungan dengan prosedur permohonan di Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta dengan menggunakan sarana yang terdapat pada Keputusan Menteri Negara Agraria/ Kepala BPN No.5 Tahun 1995 Tentang Gerakan Nasional Sadar Tertib Pertanahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirin, Tatang M. (1995), *Menyusun Rencana Penelitian*, Cetakan Ketiga, PT. Grafindo Persada, Jakarta.
- Anonim (1997), *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jilid III/ Edisi Ketiga, PT. Toko Gunung Agung, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi (1998), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi IV, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Azwar, Saifuddin (2004), *Metode Penelitian*, Cetakan V, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Gaspersz, Vincent (2001), *Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi (1996), *Etika Administrasi Negara*, Cetakan Ketiga, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Masthuri, Budhi (2005), *Mengenal Ombudsman Indonesia*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta.
- Moleong, Lexy J. (2000), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan Kesebelas, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Soekanto, Soerjono (1986), *Pengantar Penelitian Hukum*, Cetakan Ketiga, UI Press, Jakarta.
- Syafiie, Inu Kencana (2003), *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*, Bumi Aksara.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Ketetapan MPR-RI Nomor XI/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah

Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional

Peraturan Menteri Negara Agraria/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 Tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah

Keputusan Menteri Negara Agraria/ Kepala PBN Nomor: 5 Tahun 1995 Tentang Gerakan Nasional Sadar Tertib Pertanahan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional No 3 Tahun 1998 Tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan