

**STUDI TENTANG PELAYANAN PERTANAHAN  
DENGAN SISTEM LOKET DI KANTOR PERTANAHAN  
KABUPATEN NGANJUK PROVINSI JAWA TIMUR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian Diploma IV Pertanahan  
Jurusan Manajemen Pertanahan**



**OLEH :**

**DUARTE XIMENES  
NIM. 9871352**

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

## INTISARI

Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk merupakan instansi vertikal dari Badan Pertanahan Nasional yang mempunyai tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan di bidang pertanahan dengan sistem loket, diharapkan dapat memenuhi tuntutan masyarakat dalam pengurusan permohonan sertipikat hak atas tanah. Pemberian pelayanan pertanahan tersebut didasarkan pada Instruksi Menteri Negara Agraria Nomor 3 Tahun 1998 Tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan, dari uraian tersebut diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul Studi Tentang Pelayanan Pertanahan Dengan Sistem Loket di Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk.

Semakin kompleksnya permasalahan pertanahan terutama dalam proses pemberian hak atas tanah, maka aparat pertanahan dituntut untuk memberikan pelayanan secara cepat, tepat waktu, benar dan murah serta mejamin kepastian hukum, sesuai dengan peraturan yang ada, dari uraian tersebut, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut : Apakah diterapkannya pelayanan pertanahan dengan sistem loket dapat mempercepat proses penyelesaian pensertipikatan tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan proses penyelesaian pekerjaan pensertipikatan tanah dengan sistem loket di Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif komparatif dengan perolehan data melalui dokumentasi, wawancara dan kuisisioner, adapun hasil-hasil dari penelitian ini adalah dapat disajikan dalam bentuk tabel-tabel, serta teknik analisisnya yaitu menggunakan teknik analisa tabulasi.

Hasil dari penelitian ini yaitu diterapkannya pelayanan pertanahan dengan sistem loket dapat menunjang proses penyelesaian permohonan sertipikat hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk, yaitu dengan membandingkan persentase proses penyelesaian sertipikat hak atas tanah tiap tahun, selama 3 tahun sebelum sistem loket, dan 3 tahun sesudah sistem loket, hal ini dapat dilihat dari hasil perbandingan jumlah permohonan penyelesaian sertipikat hak atas tanah sesudah menggunakan sistem loket menunjukkan adanya peningkatan, jika dibandingkan sebelum menggunakan sistem loket jumlah penyelesaian pekerjaan menurun dari tahun ke tahun, sedangkan jumlah permohonan yang masuk semakin bertambah. Dari hasil penelitian yang dilaksanakan oleh penulis, maka dapat diambil kesimpulan bahwa diterapkannya pelayanan pertanahan dengan sistem loket dapat menunjang proses penyelesaian permohonan sertipikat hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>INTISARI</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b> .....	8
A. Tinjauan Pustaka .....	8
B. Kerangka Pemikiran.....	13
C. Anggapan Dasar .....	16
D. Batasan Operasional.....	16

<b>BAB III : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
A. Metode Penelitian.....	18
B. Daerah Penelitian .....	19
C. Populasi dan Obyek Penelitian.....	19
D. Jenis Data .....	20
E. Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	22
F. Teknik Analisa Data.....	24
<b>BAB IV : GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Keadaan Fisik Wilayah .....	25
1. Letak Geografis .....	25
2. Jumlah Penduduk .....	27
3. Penggunaan Tanah .....	28
4. Status Tanah .....	29
B. Tinjauan Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk.....	29
1. Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk .....	29
2. Tata Kerja.....	33
3. Keadaan Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk .....	42
4. Ruang Kantor .....	45
5. Perlengkapan Sarana dan Prasarana Kantor Pertanahan	

<b>BAB V : PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>48</b>
A. Penyajian Data.....	48
a. Jumlah Pegawai Pada Loker Pelayanan Pertanahan.....	48
b. Sistem Kerja Sebelum dan Sesudah Loker.....	50
c. Pendidikan Pegawai Loker Pelayanan Pertanahan.....	56
d. Kesejahteraan Pegawai.....	57
e. Jam Kerja (Hari Kerja).....	58
f. Ketepatan Waktu Pelayanan Pertanahan.....	58
g. Papan Pengumuman .....	59
h. Pembuatan Laporan .....	60
i. Kotak Pengaduan dan Saran.....	60
j. Sarana dan Prasarana Loker Pelayanan .....	61
B. Analisis Data.....	63
<b>BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>67</b>
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	68

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Persoalan tanah dalam kehidupan manusia mempunyai fungsi yang sangat penting, setiap manusia memerlukan tanah sebagai tempat tinggalnya maupun untuk mencari nafkah bagi kelangsungan hidupnya. Hubungan manusia dengan tanah merupakan hubungan yang sangat erat dan bersifat abadi, dimulai sejak manusia lahir hingga akhir hayatnya manusia selalu berhubungan dengan tanah.

Kebutuhan akan tanah dari hari ke hari semakin meningkat, antara lain disebabkan oleh meningkatnya jumlah penduduk dan kegiatan pembangunan, sedangkan luas tanah terbatas atau tetap. Selain itu disamping sebagai akibat meningkatnya pembangunan disegala bidang, dan adanya tuntutan akan adanya mutu kehidupan yang lebih baik sebagai dampak positif dari keberhasilan pembangunan yang sedang dilaksanakan, semuanya ini memerlukan tanah sebagai sarana dasarnya.

Sejalan dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan tanah tersebut, sebagai konsekuensi logisnya maka telah meningkat pula berbagai masalah pertanahan yang dalam beberapa tahun terakhir ini muncul kepermukaan dan menjadi pusat perhatian masyarakat luas. Hal ini terlihat dari banyaknya

disampaikan baik melalui media massa, atau melalui kotak pos 5000 maupun langsung kepada pimpinan Badan Pertanahan Nasional.

Masyarakat masih beranggapan bahwa pelayanan di bidang pertanahan masih terlalu sulit dan berbelit-belit dalam hal prosedur, lamanya waktu pemrosesan serta biaya yang tinggi. Penyebabnya bisa dikarenakan pelayanan kantor pertanahan yang kurang optimal. Hal ini menunjukkan adanya tuntutan masyarakat akan perlunya keterbukaan dalam pelaksanaan tugas, prosedur pembayaran yang sederhana, kepastian waktu dan biaya yang harus dibayar oleh masyarakat dalam menyelesaikan urusan hak atas tanahnya, serta berbagai kemudahan dalam pelayanan maupun perlindungan hak-hak dan kepentingan masyarakat.

Dilandasi oleh amanat yang terkandung dalam Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Tahun 1945 tersebut maka telah disusun Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA) yang berarti bahwa telah diletakkan landasan yang kokoh bagi pelaksanaan pembangunan pertanahan guna terwujudnya tujuan pembinaan hukum pertanahan nasional dan menyelenggarakan administrasi pertanahan guna terwujudnya tujuan pembangunan nasional. Pasal 2 UUPA menjelaskan bahwa bumi (tanah), air dan ruang angkasa serta kekayaan alam yang terkandung didalamnya yang terdapat diwilayah Republik Indonesia, bukan merupakan milik negara, akan tetapi pada tingkatan tertinggi dikuasai oleh

persediaan dan pemeliharaan bumi, air dan ruang angkasa tersebut, menentukan dan mengatur hubungan-hubungan hukum antara orang dengan bumi, air dan ruang angkasa yang dimaksud serta menentukan dan mengatur hubungan-hubungan hukum antara orang-orang dan perbuatan-perbuatan hukum yang mengenai bumi, air dan ruang angkasa dalam wilayah Republik Indonesia.

Sebagaimana kita ketahui bahwa salah satu tugas pokok Badan Pertanahan Nasional sekaligus merupakan salah satu fungsi kantor pertanahan Kabupaten/Kota adalah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Oleh sebab itu kiranya wajar apabila pelaksanaan tugas Badan Pertanahan Nasional akan selalu menjadi pusat perhatian masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut diperlukan perhatian terhadap upaya-upaya untuk lebih meningkatkan pelayanan tersebut. Upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat mempunyai aspek yang sangat luas, yang meliputi kebijaksanaan termasuk penerbitan ketentuan peraturan yang diperlukan maupun aspek pelaksanaannya.

Dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka pemerintah telah menetapkan kebijakan pelayanan kepada masyarakat dalam pengelolaan dan pengembangan pembangunan pertanahan. Untuk itu telah dikeluarkan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 Tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas

Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota diseluruh Indonesia untuk meningkatkan efisiensi, produktifitas dan kualitas pelayanan masyarakat di bidang pertanahan.

Agar tercapai keseragaman pola dan langkah dalam pelayanan masyarakat di bidang pertanahan, maka perlu adanya suatu landasan dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan. Pedoman ini merupakan penjabaran dari hal-hal yang perlu mendapat perhatian prosedur operasional. Mengingat ruang lingkup pelayanan masyarakat di bidang pertanahan sangat luas dan kompleks baik bentuk, jenis maupun sifatnya, maka upaya untuk mempolakan dasar-dasar proses pelayanan masyarakat tersebut merupakan hal yang mendesak keperluannya untuk mengatasi kompleksitas permasalahannya.

Upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan meliputi :

1. Tertib administrasi,
2. Ketersediaan dan kejelasan fungsi loket,
3. Kejelasan prosedur pelayanan;
4. Kejelasan dan kelengkapan persyaratan,
5. Kepastian biaya,
6. Kepastian waktu,
7. Pemberian pelayanan informasi,
8. Penataan ruang kerja yang efisien dan efektif sesuai dengan mekanisme

Berkaitan dengan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 Tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan, maka Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk telah menerapkan pelayanan masyarakat di bidang pertanahan dengan sistem loket. Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul :

“STUDI TENTANG PELAYANAN PERTANAHAN DENGAN SISTEM LOKET DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN NGANJUK PROVINSI JAWA TIMUR”.

## **B. Rumusan Masalah**

Semakin kompleksnya permasalahan pertanahan baik dalam proses penyediaannya, terlebih dalam hubungannya dengan status penggunaan tanah dengan berbagai perubahannya, maka akan berakibat pula pada semakin kompleksnya permasalahan dalam proses pelayanan di bidang pertanahan. Disatu sisi disebabkan oleh semakin meningkatnya permintaan pelayanan, dan dilain pihak yaitu aparat pertanahan juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan secara cepat, benar, murah, tepat waktu, memuaskan dan menjamin kepastian hukum, sehingga harus dilakukan upaya-upaya terobosan demi peningkatan percepatan pelayanan.

Berbagai terobosan telah dilakukan baik melalui peningkatan sarana

keterampilan teknis, maupun keterampilan pelayanan kepada setiap aparat pelaksana.

Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan diatas yang berkaitan dengan pelayanan pertanahan dengan sistem loket maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

Apakah diterapkannya pelayanan pertanahan dengan sistem loket dapat mempercepat penyelesaian pensertipikatan tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk ?

### **C. Batasan Masalah**

Mengingat keterbatasan waktu, dana, dan tenaga penulis , maka perlu dilakukan pembatasan masalah penelitian ini dalam dua bagian yaitu :

- a. Jangka waktu sebelum pelayanan pertanahan sistem loket antara Tahun Anggaran 1995/1996, 1996/1997 dan Tahun Anggaran 1997/1998,
- b. Jangka waktu sesudah pelayanan pertanahan dengan sistem loket antara Tahun Anggaran 1998/1999, 1999/2000 dan Tahun Anggaran 2000/2001.

### **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui percepatan proses penyelesaian pensertipikatan tanah di

## 2. Kegunaan Penelitian

- a. Untuk memberikan informasi kepada kantor pertanahan lain agar dapat melaksanakan pelayanan pertanahan dengan sistem loket;
- b. Sebagai bahan informasi dalam hal pemberian pelayanan pertanahan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Penerapan sistem loket dapat menunjang proses penyelesaian permohonan sertipikat hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk.

Jika dilihat pada hasil perbandingan penyelesaian permohonan sertipikat hak atas tanah sebelum menggunakan sistem loket yaitu 64,13 %, sedangkan sisa pekerjaan yang ada yaitu 35,86 % dari jumlah permohonan masuk dan tunggalkan pekerjaan yang ada. Sedangkan sesudah menggunakan sistem loket jumlah penyelesaian pekerjaan sertipikat hak atas tanah 75,04 % dari jumlah tunggalkan pekerjaan dan jumlah permohonan yang ada, dan sisa pekerjaan/tunggalkan pekerjaan yang ada yaitu 24,80 %.

Dari hasil perbandingan diatas dapat disimpulkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk sejak menerapkan atau melaksanakan pelayanan pertanahan dengan sistem loket mulai tahun 1998 yaitu sejak dikeluarkannya Instruksi Menteri Negara Agraria Nomor 3 Tahun 1998 Tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan menunjukkan adanya peningkatan dalam penyelesaian pekerjaan sertipikat hak atas tanah, walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat

antara lain masih kurangnya tenaga pelaksana atau sumber daya manusia yang ada, serta sarana dan prasarana pendukung yang ada belum mencukupi.

## **B. Saran**

Sesuai dengan hasil kesimpulan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk dengan menerapkan pelayanan pertanahan dengan sistem loket pada tahun 1998 yaitu sejak keluarnya Instruksi Menteri Negara Agraria Nomor 3 Tahun 1998 Tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan, ternyata jumlah penyelesaian pekerjaan semakin meningkat dari jumlah tunggakan pekerjaan dan jumlah permohonan yang ada,

Memperhatikan hal-hal tersebut diatas serta mengantisipasi volume atau beban pekerjaan yang semakin meningkat, maka disarankan perlu adanya peningkatan kemampuan aparat pelaksana, mengingat keterbatasan tenaga itu sendiri, juga ada karyawan atau pegawai yang memasuki masa pensiun, sedangkan penerimaan pegawai baru tidak ada, tentunya akan berpengaruh pada tunggakan pekerjaan. Perlu adanya penambahan tenaga serta sarana dan prasarana pendukung untuk menunjang kegiatan pelayanan pertanahan menuju pada terciptanya catur tertib pertanahan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, (1997), Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Jakarta: Rineka Cipta,
- Harsono, Soni, (1991), Masalah Tanah Semakin Meningkat; Pokok-Pokok Kebijakan Bidang Pertanahan Dalam Pembangunan Nasional, Analisis CSIS Tahun XX, No. 2 Maret-April 199,
- Moenir, H.A.S, (1995), Manajemen Pelayanan Umum Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara,
- Nawawi, Hadari (1995), Metode Penelitian Bidang Sosial, Jakarta : Gajah Mada University Press,
- Surakhmad, Winarno, (1990), Pengantar Penelitian Ilmiah : Dasar, Metode dan Teknik, Bandung Tarsito,
- Sutopo dkk, (1999), Pelayanan Prima Lan, Jakarta,
- Syamsi, Ibnu, (1994), Sistem dan Prosedur Kerja, Jakarta : PT. Bumi Aksara,
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA),
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1979 Tentang Catur Tertib Pertanahan,
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 103 Tahun 2001 Tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Non Departemen,
- Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 1989, Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi dan Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota
- Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 1993 Tentang Uraian Tugas Sub Bagian dan Seksi Pada Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi dan Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota
- Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998, Tentang Peningkatan Efisiensi Kerja, Di