STUDI POLA PELAYANAN PERTANAHAN PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA PROBOLINGGO PROVINSI JAWA TIMUR

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Diploma IV Pertanahan
Jurusan Manajemen Pertanahan

Oleh :

ERIANTO GATOT

NIM : 9871357

BADAN PERTANAHAN NASIONAL

INTISARI

Dengan meningkatnya kebutuhan akan tanah terutama untuk kepentingan pembangunan serta meningkatnya permasalahan yang timbul di bidang pertanahan. Hal ini menuntut Badan Pertanahan Nasional untuk lebih meningkatkan upaya mengantisipasi permasalahan yang timbul maupun yang akan muncul. Upaya yang dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Nasional antara lain perbaikan sistem pelayanan dan peningkatan pelayanan di bidang pertanahan kepada masyarakat, berdasarkan Inmen Nomor 3 Tahun 1998 sebagai kebijaksanaan untuk meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien. Permasalahan yang diteliti dalah bagaimana Pola pelayanan Kantor Pertanahan Kota Probolinggo dalam rangka menunjang pelayanan pertanahan yang prima dan kendala-kendala apa yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Probolinggo, khususnya dalam pelayanan permohonan hak atas tanah. Penelitian dengan judul Studi Pola Pelayanan Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kota Probolinggo Provinsi Jawa Timur, bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pertanahan khususnya permohonan hak atas tanah dan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Probolinggo.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian survey dengan metode deskriptif, dengan papulasi penerima hak atas tanah negara yang telah memperoleh tanda bukti hak dari permohonan hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Probolinggo. Alat pengumpulan data dengan cara dokumentasi, wawancara, observasi dan kuesioner. Data yang sudah diperoleh berupa data primer dan sekunder kemudian diproses dengan teknik analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukan bahwa dengan dilaksanakannya standar waktu pelayanan minimal, pelayanan permohonan hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Probolinggo adalah cukup baik. Dibuktikan dengan tanggapan masyarakat dimana dari 40 responden mengatakan waktu pelayanan cepat 55 % dan waktu pelayanan lambat 2,5 %. Hal ini disebabkan masih adanya kendala-kendala yang ditemui yaitu terbatasnya kemampuan teknis petugas ukur dan terbatasnya jumlah pelaksana teknis di bidang pengukuran serta sarana pelayanan khususnya perangkat komputer. Dari hasil kesimpulan maka disarankan yaitu pelaksanaan standar waktu pelayanan perlu dioptimalkan, perlu adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan pelatihan dan pendidikan dan mengoptimalkan personil yang ada serta penyediaan sarana yang memadai.

DAFTAR ISI

		Halaman
HALAMAN JUDUL		i
HALAMAN PENGESAHAN		ii
HALAMAN MOTTO		iii
HALAMAN PERSEMBAHAN		iv
KATA PENGANTAR		v
INTISARI		vii
DAFTAR ISI		viii
DAFTAR TABEL		xi
DAFTAR LAMPIRAN		xii
DAFTAR GAMBAR		xiii
BAB	I. PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang	1
	B. Permasalahan	4
	C. Batasan Masalah	6
	E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
BAB	II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	8
	A. Tinjauan Pustaka	8
	B. Kerangka Pemikiran	14
	C. Hipotesis	17
	D. Batasan Operasional	17
BAB	III. TATALAKSANA PENELITIAN	19
	A. Metode Penelitian	19
	B. Lokasi Penelitian	19
	C. Populasi dan Sampel	20
	D. Jenis dan Sumber Data	22
	E. Teknik Pengumpulan Data	23
	F. Teknik Analisis Data	26

BAB IV. GAMBARAN OBJEK PENELITIAN 27
A. Keadaan Fisik Wilayah 27
1. Letak Geografis 27
2. Letak Administrasi 28
3. Luas Wilayah 28
4. Keadaan Penduduk 29
B. Gambaran Kantor Pertanahan Kota Probolinggo 30
1. Keadaan Umum 30
2. Struktur Organisasi 30
3. Kesiapan Tenaga Pelaksana Pelayanan 36
4. Kesiapan Sarana dan Prasarana 39
C. Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kota Probolinggo 41
BAB V. PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA PENELITIAN 42
A. Pola Pelayanan Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kota Probolinggo 42
1. Sistem dan Prosedur Pelayanan 44
2. Standar Waktu, Biaya Pelayanan, dan Informasi Pelayanan 56
3. Hasil Kegiatan Pelayanan 63
4. Perilaku Petugas Pelayanan 65
5. Tanggapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pertanahan ... 68
a. Waktu Pelayanan Pemberian Hak Atas Tanah 68
b. Proses Pelayanan Pemberian Hak Atas Tanah 71
c. Biaya Pelayanan Pemberian Hak Atas Tanah 74
d. Tanggapan Secara Keseluruhan Pelayanan Permohonan Pemberian Hak Atas Tanah 77
B. Kendala-kendala Dalam Pelaksanaan Pelayanan 77
a. Kendala Ekstern 77
b. Kendala Intern 78

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN 80
A. Kesimpulan..... 80
B. S a r a n..... 81

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A.Latar belakang

Kebijaksanaan nasional dibidang pertanahan telah digariskan dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA). Ketentuan pokok dalam UUPA tersebut pada dasarnya merupakan penjabaran terhadap ketentuan-ketentuan mengenai pemanfaatan tanah dan sumber daya alam pada umumnya, sebagaimana ditetapkan dalam UUD 1945 yang meletakan landasan utama bagi bangsa Indonesia untuk mewujudkan tujuan nasionalnya. Sebagai upaya mewujudkan tujuan nasional tersebut kebijakan nasional pertanahan dikembangkan berdasarkan pasal 33 ayat 3 UUD 1945.

Dengan meningkatnya kebutuhan akan tanah terutama untuk kepentingan pembangunan serta meningkatnya pula permasalahan yang timbul di bidang pertanahan. Hal ini menuntut, Badan Pertanahan Nasional lebih meningkatkan upaya untuk mengantisipasi permasalahan-permasalahan yang timbul maupun yang akan muncul. Upaya yang dilaksanakan Badan Pertanahan Nasional antara lain peningkatan pelayanan dan perbaikan sistem pelayanan.

Permasalahan yang dijumpai di masyarakat, sebagian dari mereka ada

yang lama, dan biaya yang sangat mahal. Pentingnya fungsi pelayanan dalam menjalankan tugas di bidang pertanahan, maka Badan Pertanahan Nasional perlu mempunyai kebijaksanaan untuk menunjang penyelesaian masalah pertanahan.

Dalam menghadapi permasalahan pelayanan pertanahan yang semakin meningkat dan kompleks, Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota sebagai suatu organisasi yang menjadi ujung tombak dalam pelayanan di bidang pertanahan dituntut untuk meningkatkan pelayanannya, sehingga permasalahan yang dihadapi dapat diselesaikan dengan baik sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Oleh karena itu kegiatan pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota harus mencerminkan adanya keterbukaan, kesederhanaan, kepastian, keadilan, keamanan dan kenyamanan dalam menyediakan sarana pelayanan, informasi pelayanan dan pelaksanaan seluruh jenis pelayanan kepada masyarakat sesuai Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat di bidang Pertanahan.

Sebagai instansi pemerintah salah satu tugas pokoknya adalah memberikan pelayanan masyarakat. Oleh karena itu Badan Pertanahan Nasional perlu memberikan pelayanan yang terbaik atau pelayanan prima kepada masyarakat. Kiranya harapan dan keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik bukanlah merupakan sesuatu yang sulit diberikan.

tidak berdaya dan perlu didengarkan. Pemerintah atau instansi pemerintah sering menganggap paling tahu apa kebutuhan masyarakat, kuasa dan pandai, suatu pemerintahan yang dijalankan atas dasar kekuasaan (Djoko Walijatun, 2000 : 2).

Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan antara lain menyiapkan dan memfungsikan sistem loket. Dalam pelaksanaan proses pelayanan di bidang pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Probolinggo menggunakan sistem loket. Pencapaian kualitas pelayanan perlu berpedoman pada tatalaksana pelayanan umum yang antara lain memuat unsur-unsur pelayanan umum yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu sesuai dengan Keputusan .Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993.

Dalam penelitian ini penyusunan memilih lokasi penelitian di Kantor Pertanahan Kota probolinggo dengan pertimbangan bahwa dari waktu ke waktu pelayanan pertanahan mengalami peningkatan dengan perubahan sistem pelayanan yang mengacu pada Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998, dan dalam pelaksanaannya ditunjang dengan Surat Kakanwil Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Timur No. 600.35-11985 tentang Standard Pelayanan Minimum di Kantor Pertanahan Kota Probolinggo. Oleh karena itu penyusun tertarik untuk mengetahui pelayanan pada

" STUDI POLA PELAYANAN PERTANAHAN PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA PROBOLINGGO PROVINSI JAWA TIMUR "

B. Permasalahan.

Pelaksanaan pelayanan pemerintah sektor publik di bidang pertanahan telah lama menjadi topik kajian, sorotan, perhatian dan bahkan hujatan, karena selama ini pelayanan yang diberikan jauh dari yang diharapkan. Masyarakat yang mendapatkan pelayanan pertanahan pada kenyataannya sering mengalami hal-hal yang kurang menyenangkan. Hal inilah yang menyebabkan adanya pendapat bahkan telah menjadi anggapan bahwa, pelayanan pertanahan yang dilaksanakan oleh kantor pertanahan tidak dapat mencapai hasil yang dapat memuaskan masyarakat, sebagai akibat dari pelayanan yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu, biaya yang tinggi serta belum optimalnya kinerja kantor pertanahan. Hal ini seperti pendapat Aristiono Nugroho (2000:3) yang menyatakan bahwa :

Sikap resisten masyarakat terhadap modernisasi penguasaan hak atas tanah, yang berujung pada penerbitan sertipikat dapat dikelompokkan menjadi :

1. Mereka yang menyatakan bahwa prodesur pensertipikatan tidak jelas.
2. Mereka yang menyatakan bahwa proses pensertipikatan membutuhkan waktu lama.
3. Mereka yang menyatakan bahwa pensertipikatan membutuhkan biaya tinggi.

Pada kenyataan pelayanan pertanahan yang diberikan kepada masyarakat

pelaksanaannya masih terdapat pelayanan yang lama dan berbelit-belit, tidak adanya transparansi prosedur dan proses penyelesaian, jangka waktu yang lama sebagai akibat tidak adanya kepastian waktu serta biaya pelayanan yang tinggi, juga masih adanya pungutan-pungutan biaya pelayanan diluar biaya resmi yang telah ditetapkan.

Belum adanya standar pelayanan yang diberikan, merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tidak optimalnya pelayanan yang diberikan. Hal ini terjadi sebagai akibat dari sikap dan perilaku aparat kantor pertanahan dalam memberikan pelayanan, yang menganggap bahwa paling tahu apa kebutuhan dan harapan masyarakat, tanpa mau melibatkan partisipasi dan mendengarkan pendapat masyarakat tentang pelayanan pertanahan.

Untuk itulah diperlukan peningkatan pelayanan pertanahan yang prima dengan standar pelayanan, sehingga pelayanan pertanahan yang diberikan dapat sesuai dengan yang diharapkan masyarakat dan, kinerja pelayanannya dapat menunjang terwujudnya pelayanan pertanahan yang prima.

Dari uraian tersebut diatas, maka dapat ditarik rumusan permasalahan yang diangkat penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagaimana pola pelayanan Kantor Pertanahan Kota Probolinggo dalam rangka menunjang pelayanan pertanahan yang prima ?
b. Apa kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor

C. Batasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan dan banyaknya jenis pelayanan yang ada, serta keterbatasan pengetahuan serta kemampuan penyusun, maka dalam penelitian dibatasi pada, pelayanan dalam pelaksanaan proses permohonan hak atas tanah sampai sertipikat dari tanah negara periode tahun 2000-2001, untuk mengkaji pelayanan ini dilakukan dengan membandingkannya dengan unsur-unsur kualitas pelayanan, baik dengan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 maupun Keputusan .Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
   a. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pertanahan pada Kantor Pertanahan Kota Probolinggo khususnya proses permohonan hak atas tanah sampai sertipikat dari tanah negara.
   b. Untuk mengetahui kendala atau permasalahan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan di bidang pertanahan.
2. Kegunaan Penelitian
   a. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis yang nantinya mengembangkan tugas dibidang pertanahan.

b. Memberikan masukan yang bersifat informatif kepada Badan Pertanahan Nasional sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan pelaksanaan pelayanan pertanahan yang prima kepada masyarakat.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Dengan dilaksanakannya standard waktu pelayanan minimal, pelayanan permohonan hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kota Probolinggo adalah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan tanggapan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan yang diberikan dimana dari 40 reponden mengatakan waktu pelayanan cepat 55 % dan waktu pelayanan lambat 2,5 %, hal ini disebabkan masih adanya kendala-kendala yang ditemui.
2. Kendala-kendala yang ditemui yaitu :
   a. Sumber Daya Manusia.

      Pelaksana teknis dibidang pengukuran dirasa masih kurang memadai mengingat volume pekerjaan yang semakin meningkat, dari 13 orang tenaga pelaksana pada seksi Pengukuran dan pendaftaran Tanah, hanya 6 orang juru ukur sehingga dalam pelaksanaan pengukuran harus melibatkan seksi lain untuk membantu pelaksanaan pengukuran bidang tanah, hal ini disebabkan masih kurangnya tenaga pelaksana yang belum memiliki pengetahuan akan ilmu ukur tanah dikarenakan juga belum mengikuti pendidikan dan latihan mengenai pengukuran.

b. Sarana Pelayanan.

Perangkat komputer dirasakan masih kurang, dari jumlah komputer yang dibutuhkan sebanyak 19 unit yang ada hanya 9 unit sehingga jumlah komputer yang masih kurang adalah 10 unit. Kebutuhan sarana komputer pada Kantor Pertanahan Kota Probolinggo ini didasarkan pada pertimbangan bahwa volume pekerjaan yang semakin meningkat.

B. S a r a n

Berkaitan dengan pembahasan dan kesimpulan tersebut diatas, maka penyusun memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Standar waktu pelayanan perlu dioptimalkan pelaksanaannya, sehingga tidak ada lagi permohonan hak atas tanah yang lambat atau lewat waktu penyelesaiannya, sehingga dapat memberikan jaminan kepastian waktu pelayanan permohonan hak kepada masyarakat.
2. Perlu adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan pendidikan dan latihan, khususnya bagi petugas ukur sehingga dapat memberikan pelayanan yang profesional dan mengantisipasi volume pekerjaan yang makin meningkat khususnya pada seksi pengukuran dan pendaftaran tanah.
3. Perlu penyediaan sarana yang lebih memadai khususnya perangkat komputer mengingat volume pekerjaan yang semakin meningkat dan dalam rangka

DAFTAR PUSTAKA

Anonim (1996), *Pedoman Penulisan Skripsi,* Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional Yogyakarta.

Anonim (1997), *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Jakarta.

Anonim (2001), *Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kota Probolinggo Tahun 2000.* Probolinggo.

Anonim (2001), *Kantor Pertanahan Kota Probolinggo Dalam Angka 1996-2000.*

Anonim (1990), *Repelita V Badan Pertanahan Nasional.*

Arikunto, Suharsimi (1997), *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek,* Rineke Cipta, Jakarta

——————— (1998), *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek,* Edisi Revisi IV, Rineke Cipta, Jakarta.

Deputi Bidang Hak-Hak Atas Tanah. (1997), "Penjelasan pada Rapat Kerja Kantor Menteri Negara Agraria dan Badan Pertanahan Nasional Tahun 1997/1998", *Peningkatan Pemerataan Pelayanan Pertanahan,* Jakarta.

Deputi Bidang Pengukuran dan Pendaftaran Tanah. (1997), "Penjelasan pada Rapat Kerja Kantor Menteri Negara Agraria dan Badan Pertanahan Nasional Tahun 1997/1998", *Peningkatan Efisiensi dan Produktifitas Pelayanan Kantor Pertanahan,* Jakarta.

Kartasasmita, Ginanjar (1997), *Administrasi Pembangunan Perkembangan Pemikiran dan Praktiknya di Indonesia,* LP3ES, Jakarta.

Nasir Moh (1985), *Metode Penelitian,* Jakarta, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Nugroho, Aristiono, *Resistensi Masyarakat Terhadap Modernisasi Penguasaan Hak Atas Tanah, Sudi di Desa Pituruh Kecamatan Pituruh Kabupaten Purworejo Propinsi Jawa Tengah,* Dalam Jurnal STPN No.1 Tahun 2000:30

Prijono (1995), *Tata Laksana Proyek,* Andi Offset, Yogyakarta.

Silalahi, S.B. (1996*), Upaya Peningkatan Sistem Manajemen Pertanahan Dalam Rangka Menghadapi PJP IIA*, STPN, Yogyakarta.

Singarimbun, Masri dan Sufyan Effendi (1998), *Metode Penelitian Survey*, LP3S, Jakarta.

Sutopo (2000), *Pelayanan Prima (bahan diklat administrasi umum).* Lembaga Administrasi Negara 2000

Walijatun, Djoko (2000), *Pelayanan Prima di Bidang Pertanahan Sebagai Bagian Dari Reinventing Government,* Seminar Nasional Pertanahan STPN 2000

Widjaja, A.W. (1990*), Administrasi Kepegawaian Suatu Pengantar*, Rajawali Press, Jakarta

Daftar Peraturan perundang-undangan

Keputusan Presiden Nomor 26 Tahun 1988 tentang *Badan Pertanahan Nasional.*

Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 1989 tentang *Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Propinsi dan Kantor Pertanahan Kabupaten/Kotamadya*

Undang-undang Nomor 21 Tahun 1997 tentang *Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan*

Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 tentang *Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan*

Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 9 Tahun 1999 tentang *Tata Cara Pemberian dan Pembatalan Hak Atas Tanah Negara dan Hak Pengelolaan*

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 tahun 1971 tentang *Susunan Panitia Pemeriksaan Tanah*