

**PELAYANAN PERTANAHAN DENGAN SISTEM LOKET  
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA PADANG  
PROVINSI SUMATERA BARAT**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**LITA NOISEN UJUNG**  
**NIM. 9981568**

**BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL**

## INTISARI

Adanya anggapan masyarakat bahwa pelayanan pertanahan dirasakan sulit dan berbelit-belit, biaya pengurusan yang besar dan mahal, serta waktu penyelesaian pekerjaan yang relatif lama. Untuk itu diperlukan keterbukaan dalam pelaksanaan tugas, prosedur pelayanan yang sederhana, kepastian mengenai waktu dan biaya. Untuk mengatasi masalah diatas, pemerintah telah mengeluarkan kebijaksanaan yaitu Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan yaitu dengan melaksanakan sistem loket.

Penelitian Pelayanan Pertanahan dengan Sistem Loket di Kantor Pertanahan Kota Padang Provinsi Sumatera Barat bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Padang, perbandingan hasil kegiatan pelayanan sebelum dan sesudah adanya sistem loket dan kendala-kendala dalam pelaksanaan sistem loket.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan teknik pengumpulan datanya melalui wawancara, studi lapangan dan dokumentasi. Data mengenai mekanisme pelayanan diuraikan sedemikian rupa sehingga urutan-urutan setiap jenis kegiatan pelayanan dapat diketahui, sedangkan data mengenai hasil yang dicapai dalam pelayanan kepada masyarakat disajikan dalam bentuk tabel.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Padang sudah mengacu kepada Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998. Kantor Pertanahan Kota Padang sudah melaksanakan kegiatan pelayanan dengan menyediakan empat loket pelayanan.

Dengan melihat perbandingan hasil kegiatan dari enam jenis pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Padang, dapat dikatakan setelah adanya sistem loket terjadi peningkatan yaitu untuk jenis pelayanan penerbitan Surat Keputusan Pemberian Hak sebesar 4,1 %; penerbitan Surat Keputusan Penegasan Hak sebesar 8,62 %; penerbitan Surat Ukur sebesar 0,41 %; penerbitan Sertipikat Hak Atas Tanah (PT. Pertama Kali) sebesar 0,8 %; penerbitan Sertipikat Hak Atas Tanah (Peralihan Hak) sebesar 0,8 %; penerbitan Surat Keterangan Pendaftaran Tanah sebesar 0,37 %; dan penerbitan Sertipikat Hak Tanggungan sebesar 1,99 %. Maka rata-rata penyelesaian untuk keenam jenis pelayanan sesudah pelaksanaan sistem loket meningkat sebesar 2,44 %.

Dari pelaksanaan sistem loket di Kantor Pertanahan Kota Padang dapat diketahui kendala-kendala yang dihadapi, yang meliputi kurangnya kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, keterbatasan sarana dan prasarana penunjang kegiatan. Pelayanan Pertanahan yang baik, efektif dan efisien belum dapat diwujudkan karena Kantor Pertanahan Kota Padang masih mengalami berbagai kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
INTISARI .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Lingkup Penelitian.....	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
A. Tinjauan Pustaka .....	9
B. Kerangka Pemikiran .....	19
C. Hipotesis.....	21
D. Batasan Operasional.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Metode Penelitian .....	24
B. Lokasi Penelitian .....	24
	25

F. Teknik Analisis Data.....	28
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN</b>	
A. Keadaan Kantor Pertanahan.....	30
B. Tata Kerja dan Struktur Organisasi.....	31
C. Keadaan Pegawai.....	35
1. Umur dan Jenis Kelamin.....	35
2. Tingkat Pendidikan.....	38
3. Pangkat dan Golongan.....	39
D. Sarana dan Prasarana.....	40
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Pelaksanaan Pelayanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Padang.	43
1. Pelaksanaan Sistem Locket.....	43
2. Keterbukaan dan Kenyamanan.....	46
3. Kejelasan Prosedur Pelayanan.....	47
4. Ketepatan Waktu Pelayanan.....	75
B. Hasil Kegiatan Pelayanan.....	78
C. Kendala-kendala dalam Pelaksanaan Sistem Locket.....	95
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran.....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sumber daya tanah merupakan sumber daya alam terpenting bagi kelangsungan hidup suatu bangsa. Kehidupan suatu bangsa berlangsung dengan memanfaatkan sumber daya tanah tersebut baik itu oleh pemerintahnya maupun oleh masyarakatnya. Pemanfaatan tanah sebagai sumber daya alam bagi Negara Kesatuan Republik Indonesia digariskan pada Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945, yang berbunyi “ Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Penjabaran Pasal 33 ayat (3) UUD 1945 tersebut, dituangkan dan diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria yang dikenal dengan singkatan resminya Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA). Kebijakan mengenai pemanfaatan tanah ditetapkan dalam Pasal 2 ayat (3) yang menyatakan bahwa tanah harus dimanfaatkan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat dalam arti kebahagiaan, kesejahteraan, dan kemerdekaan dalam masyarakat dan Negara Hukum Indonesia yang merdeka, berdaulat, adil dan makmur.

pemanfaatan/penggunaan dan penguasaan tanah dengan tujuan memberikan sebesar-besar kemakmuran rakyat, sebagai tindak lanjutnya pemerintah telah menetapkan sasaran yang ingin dicapai dibidang pertanahan yaitu terwujudnya Catur Tertib Pertanahan. Untuk merealisasikan sasaran pengelolaan administrasi pertanahan secara efektif dan efisien, perlu dilakukan upaya-upaya dan terobosan untuk memadukan sub-sub sistem manajemen pertanahan untuk kelancaran siklus agraria/pertanahan yaitu terselenggaranya pola keterpaduan antara sub-sub sistem teknis yang didukung oleh sub-sub sistem penunjang.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan di bidang pertanahan kepada masyarakat merupakan salah satu bagian dari pelayanan umum oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan di bidang Pertanahan adalah suatu proses mengatur, mengendalikan mekanisme kegiatan pertanahan agar berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan berbagai pihak yang harus dilayani.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang bermutu. Mutu disini berarti suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan pelayanan. Agar dapat dipenuhi maka ditetapkan lebih

pelayanan karena arti dipenuhi juga harus sesuai dengan kebutuhan bahkan selera yang dilayani (Goetsch dan Davis dalam Walijatun, 2000 : 12).

Sebagaimana telah diketahui, bahwa salah satu tugas pokok Badan Pertanahan Nasional yang sekaligus merupakan fungsi kantor pertanahan Kabupaten/Kota adalah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka diperlukan perhatian terhadap upaya-upaya untuk lebih meningkatkan pelayanan. Upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat ini mempunyai aspek yang sangat luas, yang meliputi kebijaksanaan dalam penerbitan ketentuan peraturan perundangan yang diperlukan maupun aspek pelaksanaannya.

Dalam upaya untuk melaksanakan tugas dan fungsi seperti yang tertuang dalam Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 secara berdaya guna dan berhasil guna, maka Badan Pertanahan Nasional telah menyusun struktur organisasi dan tata kerja perangkatnya mulai dari tingkat pusat sampai dengan tingkat Kabupaten/Kota, sebagaimana dituangkan dalam Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pertanahan Nasional dan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 1989 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional di Propinsi dan Kantor Pertanahan di Kabupaten/Kotamadya. Pasal 27 butir (b) Keputusan Kepala

kegiatan pelayanan di bidang pengaturan penguasaan tanah, penatagunaan tanah, pengurusan hak-hak atas tanah,serta pengukuran dan pendaftaran tanah.

Meningkatnya kesadaran hukum masyarakat disertai semakin tingginya nilai ekonomis tanah, mendorong masyarakat semakin menyadari pentingnya status tanah. Meningkatnya kesadaran ini mengakibatkan meningkatnya pula volume pekerjaan pelayanan pertanahan. Di dalam masyarakat sampai saat ini masih terdapat anggapan bahwa pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan dirasakan sulit dan berbelit-belit, biaya pengurusan yang besar dan mahal serta waktu penyelesaian pekerjaan yang relatif lama. Untuk itu diperlukan keterbukaan dalam pelaksanaan tugas, prosedur pelayanan yang sederhana, kepastian mengenai waktu dan kepastian mengenai biaya yang harus dibayar oleh masyarakat di dalam menyelesaikan urusan hak atas tanahnya serta berbagai kemudahan dalam pelayanan maupun perlindungan hak-hak dan kepentingan masyarakat.

Dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan, pemerintah telah mengeluarkan kebijaksanaan yang berupa Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan. Instruksi ini harus dilaksanakan oleh seluruh kantor pertanahan kabupaten/kota di seluruh Indonesia.



tanah, penatagunaan tanah, pengurusan hak-hak atas tanah, serta pengukuran dan pendaftaran tanah. Pelaksanaan fungsi-fungsi tersebut merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya, hanya dibedakan dalam pelaksanaan tugasnya, dan dilakukan secara nasional dalam penanganan yang terpadu guna mencapai sasaran pembangunan nasional di bidang pertanahan.

Kantor Pertanahan Kota Padang sebagai ujung tombak pelayanan pertanahan di daerah berdasarkan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 1989, telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Untuk mendukung hal tersebut maka perlu tersedianya sumberdaya manusia yang handal dan berkualitas, sarana dan prasarana yang memadai serta partisipasi aktif dari masyarakat.

Sebelum adanya sistem loket di Kantor Pertanahan Kota Padang, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum tertib. Hal ini dapat dilihat dari adanya anggapan masyarakat bahwa prosedur pelayanan masih berbelit-belit, biaya pengurusan yang besar dan mahal sehingga tidak terjangkau oleh masyarakat tertentu, waktu penyelesaian pekerjaan yang relatif lama dan untuk mendapatkan pelayanan para pemohon maupun para calo bebas keluar-masuk ruangan para petugas pelaksana.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas untuk menjamin kepastian

maka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Padang telah melaksanakan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional No 3 Tahun 1998. Sebagai sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan pertanahan kepada masyarakat, di Kantor Pertanahan Kota Padang telah tersedia sistem loket, yaitu suatu sistem atau cara dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yang dipusatkan pada satu tempat. Dengan adanya sistem loket ini, pelayanan hanya dapat dilakukan di depan loket, jadi pemohon tidak diperbolehkan masuk ke dalam kecuali petugas.

Berdasarkan uraian diatas maka penyusun sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

**“PELAYANAN PERTANAHAN DENGAN SISTEM LOKET DI KANTOR PERTANAHAN KOTA PADANG PROVINSI SUMATERA BARAT”.**

## **B. Perumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah diuraikan, dan dengan memperhatikan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 serta di terapkannya sistem loket di Kantor Pertanahan Kota Padang, maka penyusun merumuskan permasalahan dalam pertanyaan

1. Apakah pelaksanaan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Padang sudah sesuai dengan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 ?
2. Bagaimana perbandingan hasil kegiatan pelayanan yang dicapai oleh Kantor Pertanahan Kota Padang sebelum dan sesudah adanya sistem loket?
3. Kendala-kendala apa yang dihadapi oleh Kantor Pertanahan Kota Padang dalam pelaksanaan sistem loket dan upaya apa yang dilakukan untuk mengatasinya ?

### **C. Lingkup Penelitian**

Mengingat terbatasnya waktu, tenaga, biaya serta untuk tidak terlalu memperluas ruang lingkup yang diteliti dan dibahas, maka dalam penelitian ini, lingkup penelitian adalah sebagai berikut :

1. Perkembangan hasil kegiatan pelayanan yang dicapai oleh Kantor Pertanahan Kota Padang selama empat tahun sebelum dan empat tahun sesudah adanya sistem loket. Sebelum sistem loket dibatasi dari tahun 1995 s/d 1998 dan sesudah sistem loket dibatasi dari tahun 1999 s/d 2002.
2. Jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam hal penerbitan sertipikat secara sporadik.

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

### 1. Tujuan Penelitian :

- a. Untuk mengetahui Pelaksanaan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Padang.
- b. Untuk mengetahui perbandingan hasil kegiatan pelayanan yang dicapai oleh kantor Pertanahan Kota Padang sebelum dan sesudah adanya sistem loket.
- c. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh Kantor Pertanahan Kota Padang dalam pelaksanaan sistem loket.

### 2. Kegunaan Penelitian :

- a. Untuk memberikan masukan dalam pengelolaan dan pengembangan administrasi pertanahan yang menjadi tugas pokok Badan Pertanahan Nasional.
- b. Sebagai bahan evaluasi berupa perbandingan hasil yang dicapai sebelum adanya sistem loket dan sesudah adanya sistem loket bagi Kantor Pertanahan Kota Padang
- c. Dapat mengatasi kendala-kendala yang dihadapi oleh Kantor Pertanahan Kota Padang dalam pelaksanaan sistem loket.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian yang tertuang dalam penulisan di atas dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Padang sudah sesuai dengan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 Tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan, yaitu dengan telah tersedianya loket-loket pelayanan. Masing-masing loket yaitu loket I s/d loket IV telah difungsikan sesuai dengan Instruksi tersebut.
2. Persentase penyelesaian kegiatan pelayanan pertanahan sesudah pelaksanaan sistem loket jika dibandingkan dengan sebelum pelaksanaan sistem loket mengalami peningkatan. Untuk keenam jenis kegiatan pelayanan, persentase peningkatannya mencapai rata-rata 2,44 %. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Padang sudah baik, walaupun untuk beberapa jenis pelayanan ada yang mengalami penurunan jumlah penyelesaian pekerjaan. Penurunan tersebut tidak merupakan penurunan kualitas pelayanan, tetapi karena penurunan

yang dicapai dalam pelayanan sesudah pelaksanaan sistem loket terhadap sebelum pelaksanaan sistem loket.

3. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan sistem loket di Kantor Pertanahan Kota Padang, antara lain :
  - a. Sumber Daya Manusia masih kurang, baik itu kualitas maupun kuantitasnya.
  - b. Keterbatasan sarana dan prasarana penunjang kegiatan, khususnya peralatan pengukuran.
4. Dalam pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Padang kurangnya keterbukaan mengenai biaya untuk masing-masing jenis kegiatan pelayanan.
5. Pelayanan Pertanahan yang baik, efektif dan efisien belum dapat diwujudkan karena Kantor Pertanahan Kota Padang masih mengalami berbagai kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **B. Saran**

Untuk mewujudkan pelayanan yang baik di Kantor Pertanahan Kota Padang disarankan sebagai berikut :

1. Meningkatkan profesionalisme personil Kantor Pertanahan Kota Padang.
2. Melengkapi sarana dan prasarana pelayanan.

- papan pengumuman, sehingga masyarakat dapat melihat sendiri dan mengetahui biaya yang dibutuhkan dalam proses pensertipikatan tanahnya.
4. Untuk jangka waktu penyelesaian kegiatan pelayanan pertanahan agar disesuaikan antara waktu yang telah ditetapkan dengan jangka waktu pelaksanaan di lapangan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirin, Tatang M (1992), *Pokok-Pokok Teori Sistem*, CV Rajawali Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi (1998), *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi IV, Rineka Cipta, Jakarta
- Durin, Hasan Basri (1999), *Kebijaksanaan Agraria Pertanahan Masa Lampau, Masa Kini dan masa mendatang Sesuai dengan Jiwa dan Roh UUPA*, Seminar Nasional Pertanahan, Yogyakarta
- Moenir, H.A.S (2000), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara , Jakarta.
- Nawawi, Hadari (1998), *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional (1996), *Pedoman Penulisan Skripsi*, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional, Yogyakarta.
- Silalahi, S.B. (1995), *Peningkatan Sistem Manajemen Pertanahan Dalam Rangka Menghadapi pembangunan Jangka Panjang Tahap II*.
- Singarimbun, Masri dan Effendi , Sofyan (Editor) (1995), *Metode Penelitian Survai*, LP3ES, Jakarta.
- Soemadi, Herutomo (2002), *Pedoman Praktis Penyusunan Usulan Penelitian dan Penulisan Skripsi*, Yogyakarta.
- Sutopo (2000), *Pelayanan Prima*, Bahan Diklat Administrasi Umum, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Umiyati (1999), *Studi Sistem Pelayanan Pertanahan Terpadu di Kantor Pertanahan Kotamadya Jakarta Pusat*, Skripsi, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional Yogyakarta.
- Walijatun, Djoko (2000), *Pelayanan Prima di Bidang Pertanahan Sebagai Bagian dari Reinventing Government*, Seminar Nasional Pertanahan, Yogyakarta.



## **Peraturan-Peraturan**

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang *Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria*.

Keputusan Presiden No.103 Tahun 2001 tentang *Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen*.

Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional No.1 Tahun 1989 tentang *Susunan Organisasi Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Propinsi dan Kantor Pertanahan Kabupaten/Kotamadya*.

Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2001, *tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pertanahan Nasional*.

Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 225 – I – 2001, *tentang Rencana Strategis ( Renstra ) Badan Pertanahan Nasional Tahun 2001 – 2004*.

Instruksi Menteri Negara Agraria/ Kepala Badan Pertanahan nasional Nomor 6 Tahun 1994, *tentang Percontohan Peningkatan Pelayanan Masyarakat Di Bidang Pertanahan*.

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