

**EVALUASI KINERJA KANTOR PERTANAHAN DALAM
PELAKSANAAN LOKET TERPADU PELAYANAN PRIMA DI
KOTA JAKARTA UTARA PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

RIFI HAMDANI RANGKUTI

NIM : 9981595

Intisari

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi apakah dengan dilaksanakannya loket terpadu pelayanan prima di Kantor Pertanahan Kota Jakarta Utara ini membawa pengaruh yang cukup signifikan dalam peningkatan kinerja atau hasil kegiatan pada Kantor Pertanahan Jakarta Utara yang dilihat berdasarkan peningkatan jumlah permohonan yang masuk serta penyelesaian jumlah permohonan tersebut selama dilaksanakannya loket terpadu pelayanan prima.

Berdasarkan pertimbangan tujuan dari penelitian ini, penyaji melakukan penelitian dengan menggunakan metode penelitian *deskriptif komparatif*, yaitu untuk membandingkan antara kinerja sebelum dilaksanakannya loket terpadu pelayanan prima dengan setelah dilaksanakannya loket terpadu pelayanan prima di Kantor Pertanahan Kota Jakarta Utara. Berdasarkan metode perbandingan itu kita dapat mengetahui perubahan yang terjadi pada kinerja Kantor Pertanahan Kota Jakarta Utara.

Setelah dilaksanakan perbandingan kinerja tersebut peneliti mendapatkan hasil bahwa telah terjadi penurunan kinerja pada Kantor Pertanahan Kota Jakarta Utara. Pada sebagian seksi terjadi penurunan kinerja yang cukup signifikan sedangkan beberapa seksi lainnya tidak cukup signifikan. Dari penelitian ini penyaji menyimpulkan bahwa loket terpadu pelayanan prima yang ada di Kantor Pertanahan Kota Jakarta Utara belum mendapatkan dukungan sumber daya yang memadai, baik berupa sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Halaman Motto.....	iii
Halaman Persembahan	iv
Kata Pengantar.....	v
Intisari.....	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Lampiran.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Permasalahan	3
C. Rumusan Masalah	4
D. Pembatasan Masalah	5
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	7
A. Tinjauan Pustaka	7
B. Kerangka Pemikiran	13
C. Hipotesis	15
D. Batasan Operasional	15
BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Metode Penelitian Yang Digunakan	17
B. Lokasi Penelitian	17

F. Variabel Dan Indikator Penelitian	20
G. Tehnik Analisis Data	22

BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN.....	24
A. Wilayah Kerja Kantor Pertanahan Jakarta Utara.....	24
B. Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kantor Pertanahan	25
C. Struktur Organisasi.....	26
D. Sistem Pelayanan.....	31

BAB V PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....	33
A. Penyajian dan Analisis Data Kegiatan Kantor Pertanahan	33
1. Seksi Penatagunaan Tanah.....	34
2. Seksi Pengaturan Penguasaan Tanah.....	36
3. Seksi Hak-Hak Atas Tanah.....	37
4. Seksi Pengukuran dan Pendaftaran Tanah.....	39
B. Kendala-Kendala Pelaksanaan Loker Terpadu Pelayanan Prima... 50	
1. Organisasi.....	50
2. Sumber Daya Manusia.....	51
3. Sarana dan Prasarana.....	53
4. Dana atau Keuangan.....	56

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Tanah merupakan modal dasar pembangunan yang sangat penting, sehingga pemanfaatannya untuk berbagai macam keperluan telah berkembang menjadi masalah yang sangat kompleks dan penanganannya memerlukan pendekatan lintas sektoral. Hal ini disebabkan antara lain bahwa luas tanah tidak berubah sedangkan jumlah penduduk yang memerlukan tanah semakin meningkat. Dalam situasi dan kondisi ini, pemerintah dituntut untuk lebih meningkatkan upaya-upaya mengantisipasi permasalahan pertanahan yang akan muncul. Upaya-upaya yang dilaksanakan pemerintah meliputi berbagai segi antara lain segi-segi peraturan perundang-undangan.

Dari segi peraturan perundang-undangan pemerintah berupaya menyempurnakan dan mengembangkannya sedemikian rupa sehingga dapat menampung tuntutan-tuntutan keadaan. Dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 81/1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum dapat dilihat tentang pola penyelenggaraan tata laksana pelayanan umum yaitu mengenai pola pelayanan satu atap. Pola pelayanan yang dimaksud disini sesuai dengan pola pelayanan terpadu yang

mengadakan perubahan yang mendasar terhadap sistem pelayanan. Dalam hal ini Kantor Badan Pertanahan Nasional telah mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki pemberian pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan dengan dikeluarkannya Instruksi MNA / Ka. BPN No. 3 Tahun 1998 tanggal 20 Juli 1998 tentang peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan.

Dengan adanya instruksi tersebut, Kantor Pertanahan Kota Jakarta Utara sebagai ujung tombak pelayanan di bidang pertanahan di daerah, khususnya di Kota Jakarta Utara Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta dituntut untuk lebih berupaya meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Hal ini ditindak lanjuti dengan Keputusan Walikota Jakarta Utara Nomor 39/2002 tanggal 24 Maret 2002 tentang Penunjukan Petugas Locket Program Orientasi Sistem Pelayanan Terpadu Melalui Pendekatan Standar Pelayanan Prima di Lingkungan Kota Jakarta Utara Tahun Anggaran 2002, maka pelayanan pertanahan Jakarta Utara bagian front office dipindahkan di kantor Walikota Jakarta Utara yang pada akhirnya disebut sebagai sistem loket terpadu pelayanan prima.

Upaya tersebut harus didukung dengan peningkatan sumber daya di Kantor Pertanahan, karena tujuan organisasi dapat terlaksana apabila sumberdaya yang ada dapat lebih ditingkatkan lagi. Dengan demikian, maka

tugas pokok dan fungsinya dalam pelaksanaan pembangunan sesuai dengan kebijaksanaan yang telah ditetapkan.

Dari uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk menyusun skripsi ini dengan judul : EVALUASI KINERJA KANTOR PERTANAHAN DALAM PELAKSANAAN LOKET TERPADU PELAYANAN PRIMA DI KOTA JAKARTA UTARA PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA.

B. Permasalahan

Semakin meningkatnya pembangunan yang memerlukan tanah serta semakin meningkatnya kesadaran masyarakat dalam pengurusan permohonan hak atas tanah, maka Badan Pertanahan Nasional dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik. Badan Pertanahan dalam hal ini, Kantor Pertanahan Kota Jakarta Utara dituntut senantiasa berupaya meningkatkan pelayanannya di bidang pertanahan kepada masyarakat.

Aparatur / Pegawai Badan Pertanahan Nasional sebagai pelaksana pelayanan di bidang pertanahan senantiasa dituntut untuk memperluas wawasan dalam mengikuti perkembangan, ilmu pengetahuan dan teknologi. Hal ini dimaksudkan agar apa yang dihasilkan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Apalagi dalam era reformasi sekarang ini instansi pertanahan banyak disoroti terutama dalam hal pelayanan dan produk yang

Kinerja kantor pertanahan dituntut untuk ditingkatkan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional. Terlebih lagi karena kantor pertanahan kabupaten/kota yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat mulai dari pengurusan, proses sampai pada produk akhir yang menjadi tugas dan fungsi dari kantor pertanahan. Hal ini sangat penting karena erat kaitannya dengan sasaran yang ingin dicapai yaitu tewujudnya Catur tertib Pertanahan sebagaimana dimaksud dalam Keppres No. 7 Tahun 1979 yang meliputi tertib administrasi pertanahan, tertib hukum pertanahan, tertib penggunaan tanah, serta tertib pemeliharaan tanah dan lingkungan hidup.

Untuk mencapai kinerja yang baik selama diperlukan kesiapan aparatur dalam mengikuti perkembangan, juga diperlukan dukungan mekanisme kerja yang baik yang mampu mengakomodasikan kebijaksanaan dan strategi pembangunan pertanahan secara utuh. Apalagi dengan dikeluarkannya Keputusan Walikota Jakarta Utara Nomor 39/2002 tanggal 24 Maret 2002, maka diharapkan kualitas kinerja kantor pertanahan pada umumnya dan Kantor Pertanahan Kota Jakarta Utara pada khususnya jauh lebih baik.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskan masalahnya sebagai

1. Bagaimana hasil kegiatan (kinerja) yang dicapai Kantor Pertanahan Kota Jakarta Utara sebelum dan setelah adanya loket terpadu pelayanan prima ?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan loket terpadu pelayanan prima tersebut pada Kantor Pertanahan Kota Jakarta Utara ?

D. Pembatasan Masalah

Untuk lebih jelasnya batasan dan materi penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kinerja yang dimaksud adalah sesuatu yang dicapai (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1997:503) yaitu hasil-hasil kegiatan yang telah dicapai oleh sub bagian / seksi Kantor Pertanahan Kota Jakarta Utara.
2. Kinerja adalah merupakan hasil dari jumlah seluruh permohonan yang selesai dibagi dengan jumlah permohonan yang masuk dari tiap seksi di Kantor Pertanahan Kota Jakarta Utara.
3. Sumber daya yang dimaksud merupakan bahan acuan peneliti dalam pengambilan kesimpulan bukan sebagai bahan pembanding, yaitu sumber daya yang pada pokoknya terdiri dari organisasi (kelembagaan), sumberdaya manusia, prasarana dan sarana, serta dana (anggaran).
4. Organisasi (Kelembagaan) yang dimaksud adalah Badan Pertanahan Nasional. Dalam hal ini Kantor Pertanahan Kota Jakarta Utara.
5. Sumber Daya Manusia yang dimaksud keseluruhan Pegawai Kantor

- b. Golongan pegawai;
 - c. Tingkat pendidikan pegawai.
6. Prasarana dan Sarana yang dimaksud segala bahan, alat dan perlengkapan yang digunakan dalam rangka menunjang pelaksanaan pekerjaan Kantor Pertanahan Kota Jakarta Utara.
7. Dana yang dimaksud adalah uang atau biaya yang disediakan untuk suatu keperluan atau kegiatan Kantor Pertanahan Kota Jakarta utara

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah

- a. Untuk mengetahui perubahan dari hasil kegiatan Kantor Pertanahan Kota Jakarta Utara sebelum dan setelah adanya loket terpadu pelayanan prima.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala serta solusinya yang dihadapi Kantor Pertanahan Kota Jakarta Utara dalam pelaksanaan loket tersebut.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini digunakan untuk :

- a. Bahan evaluasi kinerja Kantor Pertanahan Kota Jakarta Utara.
- b. Bahan pertimbangan untuk peningkatan efesiensi loket terpadu

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari analisa data yang dilakukan pada bab penyajian data dan pembahasan, maka penyusun menarik kesimpulan dari masing-masing komponen yang diteliti untuk mengetahui hasil-hasil kegiatan atau kinerja dari Kantor Pertanahan sebagai berikut :

1. Hasil Kegiatan yang dicapai Kantor Pertanahan Kota Jakarta Utara sebelum dan setelah adanya Loker Terpadu Pelayanan Prima perubahan yang terjadi tidak merta disetiap seksinya, terlihat pada masing-masing kegiatan setiap seksi di Kantor Pertanahan ini dari setiap produk yang dihasilkan selama dua tahun anggaran yaitu pada tahun anggaran 2001/2002 dan tahun anggaran 2002/2003 hasil dari analisa secara uji statistik membuktikan bahwa ada atau tidak dilaksanakannya loker terpadu pelayanan prima di Kantor Pertanahan Kota Jakarta Utara tidak membawa dampak pada peningkatan kinerja kantor pertanahan tersebut. Adapun perubahan yang terjadi perubahan dalam bentuk penurunan kinerja. Dengan demikian maka dikeluarkannya Surat keputusan Walikota Jakarta Utara nomor 39/2002 tanggal 24 Maret 2002 tentang Penunjukan Petugas Loker Program Orientasi Sistem

memberikan kontribusi atau peningkatan pada Kantor Pertanahan Kota Jakarta Utara.

2. Terjadinya kendala-kendala dalam pelaksanaan loket terpadu pelayanan prima karena tidak didukung oleh peningkatan sumber daya berupa organisasi, sumberdaya manusia, sarana prasarana dan dana atau keuangan.

B. Saran-saran

1. Kantor Pertanahan Kota Jakarta semestinya dapat melakukan koordinasi dengan instansi pemerintah yang lainnya dalam mendukung pelaksanaan loket terpadu pelayanan prima.
2. Kantor Pertanahan Kota Jakarta Utara dalam pelaksanaan pelayanannya kepada masyarakat semestinya lebih profesional karena itu Kantor Pertanahan Kota Jakarta dituntut untuk meningkatkan sumber daya yang lebih baik, berupa peningkatan sumber daya manusia, sarana dan prasarana maupun dari segi keorganisasiannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 1997, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka.
- _____, 1998, Instruksi Menteri Negara Agraria No. 3 Tahun 1998, *Peningkatan Efisiensi Kualitas Pelayanan*.
- _____, 2002, Surat Keputusan Walikota Jakarta Utara No.39 Tahun 2002, *Pembentukan Satuan Tugas Loker Terpadu Pelayanan Prima*.
- _____, 1996, *Tata Cara Penulisan Skripsi*, Yogyakarta: STPN.
- _____, 1993, Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.81 Tahun 1993, *Tata Laksana Pelayanan Umum*.
- _____, 2000, *Pelayanan Pertanahan 2000 Provinsi D.K.I. Jakarta*, Jakarta, Kanwil BPN Provinsi D.K.I. Jakarta
- Arikunto, Suharsimi, 1998, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta.
- _____, 1990, *Manajemen Peneliian*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Harsono, Boedi, 2000, *Hukum Agraria Indonesia Kumpulan Peraturan-Peraturan Hukum Tanah*, Jakarta : Djambatan.
- Pfeffer, Jeffrey, 1996, *Keunggulan Bersaing Melalui Manusia melepaskan Kekuatan Peningkatan Kerja*, Jakarta, Djambatan
- Prijono, 1999, *Manajemen Proyek*, Yogyakarta : Fakultas Teknik UGM.
- Saydam, gozalli, 1993, *Soal-Jawab Manajemen Dan Kepemimpinan*, Jakarta :Djambatan.
- Singarimbun, Masri dan Soffian Efendi, 1989, *Metode Penelitian Survai*, Jakarta : LP3ES.
- Soesono, Slamet, 1995, *Administrasi Kantor Manajemen dan Aplikasi*, Jakarta, Djambatan