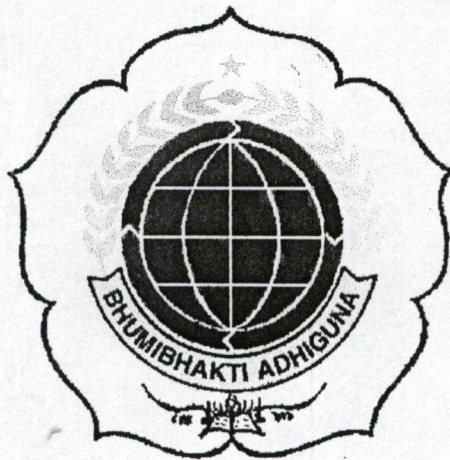


**STUDI HASIL PELAYANAN PERTANAHAN
SEBELUM DAN SESUDAH SISTEM LOKET
PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA JAMBI
PROVINSI JAMBI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian Program D-IV Pertanahan
Jurusan Manajemen Pertanahan**



Disusun Oleh:

ROMI FARLIN

NIM: 9981596

**BADAN PERTANAHAN NASIONAL
SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL**

INTISARI

Dalam rangka peningkatan pelayanan di bidang pertanahan, pemerintah telah menetapkan kebijakan pelayanan kepada masyarakat dalam pengelolaan dan pengembangan administrasi pertanahan. Untuk itu telah dikeluarkan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan. Dengan memperhatikan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 tersebut Kantor Pertanahan Kota Jambi telah berusaha menyediakan dan memfungsikan sistem loket dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bagaimana pelaksanaan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Jambi dan perkembangan hasil kegiatan pelayanan yang telah dicapai sebelum dan sesudah diberlakukannya sistem loket serta kendala-kendala yang dihadapi dan upaya-upaya apa yang dilakukan untuk mengatasinya, untuk itu perlu diadakan penelitian.

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumentasi, wawancara dan observasi yang dilakukan terhadap kegiatan pelayanan pertanahan melalui sistem loket. Data mengenai pelaksanaan sistem loket disajikan secara deskriptif dan dianalisis secara kualitatif, sedangkan untuk mengetahui perkembangan hasil kegiatan pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Jambi, data yang diperoleh disajikan dalam bentuk tabel dan dianalisis secara komparatif. Selanjutnya untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dan upaya-upaya untuk mengatasinya diperoleh dari wawancara dengan Kepala Kantor, Kepala Seksi, dan Kepala Sub Bagian yang kemudian dianalisis secara kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Jambi telah mengacu pada Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 dengan telah tersedianya loket-loket pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Jambi. Sedangkan perkembangan hasil kegiatan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Jambi sesudah dikeluarkannya Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 menunjukkan hasil yang meningkat dalam penyelesaian pekerjaan dan tunggakan pekerjaan mengalami penurunan. Hal ini dapat dilihat dari perbandingan hasil yang dicapai dalam pelayanan sebelum dan sesudah diberlakukannya sistem loket. Adapun dalam pelaksanaan sistem loket tersebut tidak terlepas dari kendala-kendala yang dihadapi seperti kurang adanya keterbukaan mengenai biaya pelayanan, kurangnya sarana dan prasarana serta kurangnya partisipasi masyarakat. Namun hal tersebut dapat diatasi dengan melakukan upaya-upaya seperti memberikan informasi yang jelas mengenai besarnya biaya, menambah sarana dan prasarana memberikan penyuluhan serta meningkatkan kemampuan petugas loket.

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.....	x
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	3
C. Batasan Masalah.....	4
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	6
A. Tinjauan Pustaka	6
B. Kerangka Pemikiran	11
C. Batasan Operasional	13
BAB III. METODE PENELITIAN.....	15
A. Jenis Penelitian.....	15
B. Lokasi Penelitian	15
C. Sampel	15
D. Jenis dan Sumber Data	16
F. Teknik Pengumpulan Data.....	17
G. Teknik Analisis Data.....	18

B. Keadaan Pegawai.....	25
C. Sarana dan Prasarana.....	27

BAB V. HASIL-HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
--	----

A. Pelaksanaan Pelayanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Jambi	31
1. Pelaksanaan Pelayanan Sebelum Dikeluarkannya Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998	31
2. Pelaksanaan Pelayanan Setelah Dikeluarkannya Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998	32
B. Hasil Kegiatan Pelayanan.....	57

BAB VI. PENUTUP	67
-----------------------	----

A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Kebijaksanaan nasional di bidang 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 meletakkan landasan utama bagi bangsa Indonesia untuk mewujudkan tujuan nasionalnya. Sebagai upaya untuk 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 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. Mengingat pentingnya fungsi pelayanan dalam menjalankan tugas di bidang pertanahan, maka Badan Pertanahan Nasional perlu menetapkan kebijaksanaan untuk menunjang penyelesaian masalah pertanahan tersebut.

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 perundang-undangan 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.

pelaksanaan proses pelayanan di bidang pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Jambi 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 Jambi dengan pertimbangan bahwa dari waktu ke waktu hasil kegiatan pelayanan pertanahan mengalami peningkatan dengan adanya perubahan sistem pelayanan dengan menggunakan sistem loket yang mengacu pada Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998, dan dalam pelaksanaannya ditunjang dengan Lampiran Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kota Jambi No. 271.344/BPN-2000 tentang Standard Pelayanan Minimum di Kantor Pertanahan Kota Jambi.

Berdasarkan hal tersebut di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : “STUDI HASIL PELAYANAN PERTANAHAN SEBELUM DAN SESUDAH SISTEM LOKET PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA JAMBI PROVINSI JAMBI “

B. Pertanyaan Penelitian

C. Batasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan dan banyaknya jenis pelayanan yang ada, serta keterbatasan pengetahuan serta kemampuan penulis, maka dalam penelitian ini penulis memberikan batasan masalah sebagai berikut:

1. Perkembangan hasil kegiatan pelayanan yang diteliti adalah perkembangan hasil kegiatan pelayanan yang dicapai oleh Kantor Pertanahan Kota Jambi selama 4 (empat) tahun sebelum sistem loket dan 4 (empat) tahun sesudah sistem loket.
2. Jenis pelayanan kepada masyarakat yang diteliti, dibatasi pada:
 - a. Permohonan Hak Atas Tanah
 - b. Pendaftaran Hak
 - c. Pengukuran Hak
 - d. Permohonan Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT)
 - e. Peralihan Hak
 - f. Pendaftaran Hak Tanggungan

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui pelaksanaan pelayanan pertanahan pada Kantor Pertanahan Kota Jambi dengan diberlakukannya Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998.
- b. Mengetahui perkembangan hasil kegiatan pelayanan yang telah dicapai oleh Kantor Pertanahan Kota Jambi dengan diberlakukannya Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang telah dilaksanakan diharapkan dapat berguna untuk:

- a. Memperkaya diri terhadap kajian ilmu pertanahan, khususnya mengenai pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan.
- b. Sebagai bahan evaluasi berupa perbandingan hasil yang dicapai sebelum adanya sistem loket dan sesudah adanya sistem loket bagi Kantor Pertanahan Kota Jambi.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang tertuang dalam penulisan diatas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan :

1. Pelaksanaan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Jambi 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, hal ini dapat dilihat dengan telah tersedianya loket-loket pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Jambi. Dengan adanya sistem loket ini, pelayanan hanya dapat dilakukan di depan loket sehingga pelayanan yang diberikan bisa semakin efektif dan efisien.
2. Perkembangan hasil kegiatan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Jambi sesudah diberlakukannya Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 menunjukkan hasil yang meningkat dalam penyelesaian pekerjaan. Sedangkan tunggakan untuk setiap jenis pelayanan mengalami penurunan. Hal ini dapat dilihat setelah dilakukan perbandingan hasil yang dicapai dalam pelayanan sebelum dan sesudah diberlakukannya sistem loket.

3. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan sesudah diberlakukannya sistem loket antara lain :
 - a. Belum adanya keterbukaan mengenai biaya pelayanan
 - b. Kurangnya sarana dan prasaran
 - c. Kurangnya partisipasi masyarakat
4. Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, maka upaya-upaya yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Jambi adalah :
 - a. Mengupayakan pemberian informasi yang jelas dan rinci mengenai besarnya biaya yang harus dikeluarkan pemohon dalam pengurusan permohonan hak atas tanahnya.
 - b. Menambah sarana dan prasarana yang ada dan memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada secara optimal
 - c. Memberikan penyuluhan kepada masyarakat penerima pelayanan pertanahan mengenai kelebihan-kelebihan dari sistem loket.
 - d. Meningkatkan kemampuan petugas loket yang ada dengan di ikutsertakan dalam kursus-kursus, seperti kursus komputer.

B. Saran

1. Perlu adanya transparansi mengenai biaya pelayanan, sehingga masyarakat penerima pelayanan dapat mengetahui secara jelas besarnya biaya yang harus

2. Perlu penyediaan sarana dan prasarana yang lebih memadai khususnya perangkat komputer guna menunjang pemberian pelayanan kepada masyarakat.
3. Menggalakkan pemberian penyuluhan kepada masyarakat di bidang pertanahan, yaitu dengan dibentuknya POKMASDARTIBNAH (Kelompok Masyarakat Sadar Tertib Pertanahan)

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim (1996), *Pedoman Penulisan Skripsi*, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional Yogyakarta.
- (1997), *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi (1997), *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Rineke Cipta, Jakarta
- (1998), *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi IV, Rineke Cipta, Jakarta.
- Durin, Hasan Basri (1999), *Kebijaksanaan Agraria/Pertanahan Masa Lampau, Masa Kini dan Masa Datang, Sesuai dengan Jiwa dan Roh UUPA*, Seminar Nasional Pertanahan, Yogyakarta
- Nawawi, Hadari (1998), *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian (1998), *Metode Penelitian Survey*, LP3S, Jakarta.
- Sutopo (2000), *Pelayanan Prima (bahan diklat administrasi umum)*. Lembaga Administrasi Negara 2000
- Umiyati (1999), *Studi Tentang Pelayanan Prima*, Skripsi Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional Yogyakarta
- Walijatun, Djoko (2000), *Pelayanan Prima di Bidang Pertanahan Sebagai Bagian Dari Reinventing Government*, Seminar Nasional Pertanahan STPN 2000

Daftar Peraturan Perundang - Undangan

- Keputusan Presiden Nomor 26 Tahun 1988 tentang *Badan Pertanahan Nasional*.
- Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang *Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintahan Non Departemen*
- Keputusan Presiden Nomor 34 Tahun 2003 tentang *Kebijaksanaan Di Bidang Pertanahan*
- 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*
- Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2001 tentang *Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Propinsi dan Kantor Pertanahan Kabupaten/Kotam*
- Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 tentang *Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan*