

**PELAKSANAAN PELAYANAN PERTANAHAN  
DENGAN SISTEM LOKET DI KANTOR PERTANAHAN  
KOTA BANJARMASIN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

**Skripsi**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh  
Sebutan Sarjana Sains Terapan**



**OLEH :**  
**DHARMATASIAH**  
**NIM. 2091665/M**

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

## INTISARI

Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota pada hakekatnya merupakan ujung tombak Badan Pertanahan Nasional dalam melaksanakan tugas-tugas terutama di bidang pelayanan pertanahan kepada masyarakat. Dalam rangka peningkatan pelayanan pertanahan telah dikeluarkan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan. Berkaitan dengan Instruksi tersebut, Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin telah menerapkan pelayanan masyarakat dengan sistem loket. Penulis tertarik untuk meneliti apakah pelaksanaan pelayanan pertanahan dengan sistem loket di Kantor tersebut telah sesuai dengan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 dan apakah penggunaan sistem loket tersebut dapat meningkatkan penyelesaian sertipikat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua jenis pelayanan pertanahan dengan sistem loket yang ada di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. Pengambilan sampel dilakukan secara purposive yaitu jenis pelayanan pertanahan yang paling tinggi volume pekerjaannya yakni Pendaftaran Hak/Penerbitan Sertipikat, Pendaftaran Peralihan Hak, dan Pendaftaran Hak Tanggungan. Jenis data yang diambil adalah data primer dan data sekunder yang diambil dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi dan kuesioner. Data yang dikumpulkan disajikan dalam bentuk tabel dan diuraikan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan pertanahan dengan sistem loket di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin telah sesuai dengan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998. Pelaksanaan pelayanan di Kantor tersebut meliputi penataan ruang, ketersediaan loket, loket pelayanan teknis yang dibuat paralel, penetapan jangka waktu penyelesaian kegiatan, ketersediaan papan pengumuman, peningkatan administrasi pertanahan, peningkatan disiplin pegawai, monitoring kegiatan, laporan periodik ke Kantor Wilayah BPN Provinsi dan ketersediaan kotak pengaduan/saran. Selain itu juga diketahui diterapkannya pelayanan pertanahan dengan sistem loket di Kantor Pertanahan tersebut dapat meningkatkan penyelesaian pensertipikatan tanah terutama pada jenis kegiatan pelayanan Permohonan Pendaftaran Hak/Penerbitan Sertipikat, Pendaftaran Peralihan Hak dan Pendaftaran Hak Tanggungan. Masing-masing jenis pelayanan memiliki peningkatan yang berbeda. Untuk jenis pelayanan Pendaftaran Hak/Penerbitan Sertipikat mengalami peningkatan sebesar 5,31 %, untuk pelayanan Pendaftaran Peralihan Hak terjadi peningkatan 0,30 % dan untuk pelayanan Pendaftaran Hak Tanggungan meningkat 3,34 %. Rata-rata peningkatan ketiga jenis pelayanan tersebut sebesar 2,98 %.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
INTISARI.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
A. Tinjauan Pustaka.....	6
B. Kerangka Pemikiran.....	14
C. Batasan Operasional.....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Lokasi penelitian.....	18
B. Populasi dan Sampel.....	19

D. Teknik Pengumpulan Data.....	21
E. Teknik Analisis Data.....	23

## **BAB IV GAMBARAN UMUM KANTOR PERTANAHAN KOTA**

### **BANJARMASIN**

A. Tata Kerja dan Struktur Organisasi.....	25
B. Keadaan Pegawai.....	28
C. Prasarana dan Sarana.....	32

## **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	35
1. Pelaksanaan Pelayanan Di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.....	35
a. Pelaksanaan Sistem Loker.....	36
b. Keterbukaan dan Kenyamanan.....	39
c. Kejelasan Prosedur.....	40
d. Ketepatan Waktu Pelayanan.....	50
2. Hasil Kegiatan Pelayanan.....	53
B. Pembahasan.....	59
1. Pelaksanaan Pelayanan Di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.....	59
a. Pelaksanaan Sistem Loker.....	59
b. Keterbukaan dan Kenyamanan.....	60
c. Kejelasan Prosedur.....	61

2. Hasil Kegiatan Pelayanan.....	64
----------------------------------	----

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	66
--------------------	----

B. Saran.....	67
---------------	----

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Penelitian

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 lahir hingga akhir hayatnya manusia selalu berhubungan dengan tanah.

Kebutuhan akan tanah dari hari ke hari semakin meningkat seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan kegiatan pembangunan, sedangkan luas tanah terbatas atau tetap. Peningkatan pembangunan di segala bidang dan adanya tuntutan akan mutu kehidupan yang lebih baik sebagai dampak positif dari keberhasilan pembangunan yang sedang dilaksanakan, memerlukan tanah sebagai sarana dasarnya. Sejalan dengan itu sebagai konsekuensi logisnya masalah pertanahan ikut pula meningkat.

Volume pelayanan pertanahan yang terus meningkat sebagai akibat dari dinamika pembangunan dan tumbuhnya keinginan masyarakat untuk mensertipatkan tanahnya. Tingkat pelayanan yang sekarang berjalan belum dapat mengimbangi tuntutan pelayanan yang dikehendaki masyarakat, sehingga perlu adanya kebijakan dalam pelayanan seiring dengan dinamika pembangunan.

pemrosesan serta biaya yang tinggi. Penyebabnya bisa dikarenakan pelayanan di kantor pertanahan yang kurang optimal, hal ini menunjukkan adanya tuntutan masyarakat akan perlunya transparansi dalam pelaksanaan tugas, prosedur yang sederhana, kepastian waktu dan biaya yang harus dibayar oleh masyarakat dalam proses pembuatan sertifikatnya, serta berbagai kemudahan dalam pelayanan maupun perlindungan hak-hak dan kepentingan masyarakat.

Sebagaimana telah diketahui, bahwa salah satu tugas pokok Badan Pertanahan Nasional dan juga merupakan salah satu fungsi kantor pertanahan kabupaten/kota adalah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut diperlukan perhatian terhadap upaya-upaya untuk lebih meningkatkan pelayanan di bidang pertanahan. Upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat mempunyai aspek yang sangat luas, yang meliputi kebijaksanaan baik berupa ketentuan peraturan yang diperlukan maupun aspek pelaksanaannya.

Dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan masyarakat, maka pemerintah telah menetapkan kebijaksanaan yaitu dengan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan. Pelayanan pertanahan pada hakekatnya adalah pelayanan pertanahan secara utuh, yakni meliputi aspek-aspek pengaturan penguasaan 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, sehingga dalam

Berkaitan dengan Instruksi Menteri Negara Agraria Nomor 3 Tahun 1998 Tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan, maka Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin telah menerapkan pelayanan masyarakat di bidang pertanahan dengan sistem loket. Pelayanan tersebut meliputi pelayanan Pengukuran, Permohonan Hak, Pemisahan/Penggabungan Sertipikat, Pengembalian Batas, Konversi, Pendaftaran SK. Pemberian/Penegasan Hak, sertipikat Pengganti, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Pendaftaran Peralihan Hak, Pendaftaran Hak Tanggungan, Roya dan Pengecekan Sertipikat. Penerapan sistem loket ini antara lain bertujuan untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat, mengingat volume pekerjaan di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin yang lebih tinggi dibanding dengan Kantor Pertanahan lain yang ada di Provinsi Kalimantan Selatan.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul :

**“Pelaksanaan Pelayanan Pertanahan dengan Sistem Loket di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan“.**

## **B. Rumusan Masalah**

Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota pada hakekatnya merupakan ujung tombak Badan Pertanahan Nasional dalam melaksanakan tugas-tugas terutama di bidang pelayanan pertanahan kepada masyarakat. Peningkatan pelayanan pertanahan kepada masyarakat masih perlu disempurnakan,

peningkatan pelayanan pertanahan 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 dikeluarkannya kebijakan tersebut diharapkan mampu memperlancar dan mempercepat serta mampu meningkatkan hasil kegiatan pelayanan pertanahan kepada masyarakat, salah satu hasil kegiatan pelayanan pertanahan tersebut antara lain berupa sertipikat.

Bertitik tolak pada hal tersebut di atas maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah pelaksanaan pelayanan pertanahan dengan sistem loket pada Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin telah sesuai dengan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998?
2. Apakah diterapkannya pelayanan pertanahan dengan sistem loket di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin dapat meningkatkan penyelesaian pensertipikatan tanah ?

### **C. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis memberikan batasan masalah sebagai berikut:

1. Jangka waktu pelayanan pertanahan pada periode 3 (tiga) tahun sebelum dan 3 (tiga) tahun sesudah dilaksanakannya sistem loket berdasarkan Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional

2. Jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dibatasi pada, Pendaftaran Hak/Penerbitan Sertipikat, pendaftaran Peralihan hak dan Pendaftaran Hak Tanggungan.

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

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

- a. Untuk mengetahui kesesuaian antara prosedur kegiatan pelaksanaan sistem loket pada Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin dengan prosedur kegiatan menurut Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan nasional Nomor 3 Tahun 1998.
- b. Untuk mengetahui peningkatan penyelesaian pensertipikatan tanah di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin setelah pelaksanaan pelayanan pertanahan dengan sistem loket.

##### **2. Kegunaan Penelitian**

- a. Untuk memberikan masukan (*input*) bagi aparat pelaksana di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin dan aparat Badan Pertanahan Nasional pada umumnya.
- b. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis yang nantinya akan mengembangkan tugas di bidang pertanahan.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

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

1. Pelaksanaan sistem loket di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin sudah sesuai dengan Instruksi Menteri Negara Agraria/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Bidang Pertanahan, yaitu dengan telah tersedianya loket-loket pelayanan (Loket I s/d IV) dan telah difungsikan sesuai dengan Instruksi tersebut.
2. Diterapkannya pelayanan pertanahan dengan sistem loket dapat meningkatkan penyelesaian pensertipikatan tanah di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. Hal ini terlihat dari ketiga jenis kegiatan pelayanan (Pendaftaran Hak/Penerbitan Sertipikat, Pendaftaran Peralihan hak, dan Pendaftaran Hak Tanggungan) persentase peningkatannya mencapai rata-rata 2,98 %. Dengan demikian dapat dikatakan setelah adanya sistem loket terjadi peningkatan penyelesaian pensertipikatan tanah.

## B. Saran

Pelaksanaan sistem loket pada Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin yang sesuai dengan Instruksi Menteri Negara Agraria/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1998 telah meningkatkan penyelesaian pekerjaan. Walaupun mengalami peningkatan akan tetapi peningkatannya relatif kecil hanya mencapai 2,98 %. Dengan demikian Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin masih perlu meningkatkan pencapaian hasil kegiatannya tersebut agar mencapai hasil yang lebih maksimal. Untuk dapat mencapai hal tersebut perlu adanya penambahan prasarana dan sarana yang menunjang pelayanan loket juga perlu adanya peningkatan disiplin terhadap pegawai di lingkungannya terutama petugas loket dalam mematuhi jam kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, (2002), Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi V, Jakarta: PT Asdi Mahasatya,
- Moenir, H.A.S, (1995), Manajemen Pelayanan Umum Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara,
- Nawawi, Hadari (1995),. Metode Penelitian Bidang Sosial, Jakarta : Gajah Mada University Press,
- Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional (2003) : Pedoman Penulisan Proposal Penelitian dan Skripsi, Yogyakarta,
- Sumanto, (2002): Pembahasan Terpadu Statistika dan Metode Riset, Andi, Yogyakarta,
- Sutopo, (2000), Pelayanan Prima, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta,
- Umiyati, (1999), Studi Sistem Pelayanan Pertanahan Terpadu di Kantor Pertanahan Kotamadya Jakarta Pusat, Skripsi, STPN,
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA),
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 1988 Tentang Badan pertanahan Nasional,
- Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 1989 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional di Provinsi dan Kantor Pertanahan di Kabupaten/Kotamadya,
- Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3