

**STUDI PELAYANAN PERTANAHAN  
DENGAN SISTEM LOKET DI KANTOR  
PERTANAHAN KABUPATEN SLEMAN  
PROVINSI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**  
**MARTINHO MAGNO**  
**NIM: 9761239**

**BADAN PERTANAHAN NASIONAL**

## INTI SARI

Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman merupakan instansi vertikal dari Badan Pertanahan Nasional yang mempunyai tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan di bidang pertanahan dengan sistem loket, diharapkan dapat memenuhi tuntutan masyarakat dalam pengurusan permohonan sertifikat hak atas tanah. Pemberian pelayanan pertanahan tersebut didasarkan pada Instruksi Menteri Negara Agraria / Kepala Badan Pertanahan Nasional No.3 tahun 1998 Tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan, dari uraian tersebut diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul studi pelayanan Pertanahan dengan sistem loket di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman.

Semakin kompleksnya permasalahan pertanahan terutama dituntut untuk memberikan pelayanan secara cepat, tepat waktu, benar dan murah serta terjamin kepastian hukum, sesuai dengan peraturan yang ada, dari uraian tersebut maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut : Apakah diterapkannya pelayanan pertanahan dengan sistem loket pelayanan lebih efisien dan berkualitas dari pada sebelum adanya sistem loket. Adapaun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan proses penyelesaian pekerjaan pensertipikatan tanah , pemberian izin lokasi, penyelesaian sengketa pertanahan, dan konsolidasi tanah swadaya, dengan sistem loket di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif komparatif dengan perolehan data melalui dokumentasi, wawancara, dan kuesioner, adapaun hasil dari penelitian ini adalah dapat disajikan dalam bentuk tabel-tabel serta teknik analisisnya yaitu menggunakan teknik analisa tabulasi.

Hasil penelitian ini yaitu diterapkannya pelayanan dengan sistem loket dapat menunjang proses penyelesaian permohonan sertifikat hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman, yaitu dengan membandingkan persentase proses penyelesaian sertipikat hak atas tanah, pemberian izin lokasi, penyelesaian sengketa pertanahan, dan konsolidasi tanah swadaya tiap tahunnya, selama dua tahun sebelum adanya sistem loket dan dua tahun sesudah adanya sistem loket, hal ini dapat dilihat dari hasil perbandingan jumlah permohonan penyelesaian sertipikat hak atas tanah sesudah menggunakan sistem loket adanya peningkatan jika dibandingkan sebelum menggunakan sistem loket jumlah penyelesaian pekerjaan menurun dari tahun ke tahun, sedangkan jumlah permohonan yang masuk semakin bertambah, dari hasil penelitian yang dilaksanakan oleh penulis, maka dapat diambil kesimpulan bahwa diterapkannya pelayanan pertanahan dengan sistem loket, dapat menunjang proses penyelesaian permohonan sertipikat hak atas tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
INTISARI .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Batasan Penelitian .....	7
D. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Pusataka .....	10
B. Kerangka Pemikiran.....	15
C. Asumsi.....	19
D. Batasan Operasional.....	19

BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Metode Penelitian.....	21
B. Daerah Penelitian .....	22
C. Populasi dan Sampel .....	22
D. Jenis Data .....	24
E. Teknik Pengumpulan Data.....	24
F. Teknik Analisis Data.....	26
G. Pengumpulan Data .....	27
BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN .....	28
A. Keadaan Fisik Wilayah .....	28
B. Tinjauan Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman .....	30
BAB V PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	44
A. Penyajian Data.....	44
B. Analisa Data .....	56
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Tanah merupakan karunia Tuhan Yang Maha Esa yang tidak dapat dipisahkan dari tata kehidupan makhluk hidup, oleh karena itu tanah mempunyai fungsi yang sangat penting bagi kehidupan manusia. 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 manusia lahir hingga akhir hayatnya manusia selalu berhubungan dengan tanah.

Kebutuhan akan tanah dari hari ke hari semakin meningkat, antara lain disebabkan oleh meningkatnya jumlah penduduk dan kegiatan pembangunan, sedangkan luas tanah terbatas atau tetap. Dengan meningkatnya pembangunan di segala bidang, dan adanya tuntutan akan adanya mutu kehidupan yang lebih baik sebagai dampak positif dari keberhasilan pembangunan yang sedang dilaksanakan, semuanya ini memerlukan tanah sebagai sarana dasarnya.

Sejalan dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan tanah tersebut, sebagai konsekuensi logisnya maka telah meningkat pula berbagai masalah pertanahan yang dalam beberapa tahun terakhir ini muncul ke permukaan dan menjadi pusat perhatian masyarakat luas. Hal ini terlihat dari banyaknya

keluhan masyarakat berupa pengaduan dan pernyataan tidak puas yang disampaikan baik melalui media massa, atau melalui kotak pos 5000 maupun langsung kepada pimpinan Badan Pertanahan Nasional.

Masyarakat masih beranggapan bahwa pelayanan di bidang pertanahan masih terlalu sulit dan berbelit-belit dalam prosedur, lamanya waktu pemrosesan serta biaya yang tinggi. Penyebabnya bisa dikarenakan pelayanan kantor pertanahan yang kurang optimal. Hal ini menunjukkan adanya tuntutan masyarakat akan perlunya keterbukaan dalam pelaksanaan tugas, prosedur pembayaran yang sederhana, kepastian waktu dan biaya yang harus dibayar oleh masyarakat dalam penyelesaian urusan hak atas tanahnya, serta berbagai kemudahan dalam pelayanan maupun perlindungan hak-hak dan kepentingan masyarakat

Di landasi oleh amanat yang terkandung dalam pasal 33 ayat 3 Undang-Undang Dasar tahun 1945, sebagai kelanjutannya maka telah disusun Undang-Undang nomor 5 tahun 1960. Pasal 2 UUPA menjelaskan bahwa bumi (tanah), air dan ruang angkasa serta kekayaan alam yang terkandung didalamnya yang terdapat di wilayah Republik Indonesia. Pasal 2 UUPA menjelaskan bahwa bumi (tanah), air dan ruang angkasa serta kekayaan alam yang terkandung di dalamnya yang terdapat di wilayah Republik Indonesia, bukan merupakan milik negara akan tetapi pada tingkatan tertinggi dikuasai oleh negara, sebagai organisasi kekuasaan seluruh rakyat yang memberi wewenang untuk mengatur dan menyelenggarakan peruntukan dan penggunaan, persediaan dan pemeliharaan bumi, air dan ruang angkasa

tersebut, menentukan dan mengatur hubungan-hubungan hukum antara orang dengan bumi, air dan ruang angkasa yang dimaksud serta menentukan dan mengatur hubungan-hubungan hukum antara orang-orang dan perbuatan-perbuatan hukum yang mengenai bumi, air dan ruang angkasa dalam wilayah Republik Indonesia.

Sebagaimana kita ketahui bahwa salah satu tugas pokok Badan Pertanahan Nasional sekaligus merupakan salah satu fungsi kantor pertanahan Kabupaten/Kota adalah melaksanakan pelayanan pertanahan kepada masyarakat. Oleh sebab itu kiranya wajar apabila pelaksanaan tugas Badan Pertanahan Nasional akan selalu menjadi pusat perhatian masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut diperlukan perhatian terhadap upaya-upaya untuk lebih meningkatkan pelayanan pertanahan tersebut. Upaya peningkatan pelayanan pertanahan kepada masyarakat mempunyai aspek yang sangat luas, dari tingkat kebijakan termasuk penerbitan ketentuan peraturan yang diperlukan sampai tingkat pelaksanaannya.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka pemerintah telah menetapkan kebijakan pelayanan kepada masyarakat dalam pengelolaan dan pengembangan pembangunan 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. Instruksi tersebut ditujukan kepada Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi dan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia, untuk

meningkatkan efisiensi, produktifitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan.

Agar tercapai keseragaman pola dan langkah dalam pelayanan masyarakat di bidang pertanahan, maka perlu adanya suatu landasan dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan. Mengingat ruang lingkup pelayanan masyarakat di bidang pertanahan sangat luas dan kompleks, baik bentuk, jenis maupun sifatnya, maka upaya untuk mempolakan dasar-dasar proses pelayanan masyarakat tersebut merupakan hal yang mendesak keperluannya untuk mengatasi kompleksitas permasalahan.

Upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan sesuai dengan Instruksi, Upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dibidang pertanahan sesuai dengan intruksi tersebut, maka Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Propinsi diberikan tugas untuk memberikan arahan dan bimbingan petunjuk kerja yang diperlukan kepada Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan meliputi :

1. Tertib administrasi
2. Ketersediaan dan kejelasan fungsi loket;
3. Kejelasan prosedur pelayanan;
4. Kejelasan dan kelengkapan persyaratan;
5. Kepastian biaya;
6. Kepastian waktu;
7. Pemberian pelayanan informasi;



8. Penataan ruang kerja yang efisien dan efektif sesuai dengan mekanisme kerja.

Dengan adanya tugas tersebut di atas yang ditujukan kepada Kantor Pertanahan Kabupaten / Kota, diharapkan dalam pemberian pelayanan pertanahan kepada masyarakat dapat ditingkatkan kualitasnya, mengingat Badan Pertanahan Nasional merupakan instansi pelayanan, guna meningkatkan pelayanan lebih baik kegiatan pengurusan hak-hak atas tanah, pendaftaran tanah serta penerbitan dan pemberian sertifikat tanah akan diusahakan atau disederhanakan dan ditingkatkan pelayanannya, dengan tidak meninggalkan peraturan perundang-undangan yang ada, sehingga dapat menjamin kepastian hukum terhadap setiap penguasaan tanah.

Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan antara lain menyiapkan dan memfungsikan loket. Dalam pelaksanaan proses pelayanan di bidang pertanahan maka Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman telah menggunakan sistem loket. Pencapaian kualitas pelayanan perlu berpedoman pada tata laksana pelayanan umum yang antara lain memuat unsur-unsur pelayanan umum yaitu : kesederhanaan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi ekonomi, keadilan yang merata dan ketepatan waktu.

Dalam penelitian ini penyusun memilih lokasi penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman, mengingat kondisi Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman, sebelum dilaksanakan sistem loket belum optimal, sehingga masyarakat menganggap bahwa pelayanan di Kantor Pertanahan

Kabupaten Sleman kurang efisien dalam hal waktu, biaya, dan prosedur. Hal ini membuat masyarakat harus secara aktif mengurus sertifikatnya dari seksi ke seksi bahkan individu ke individu sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.

Oleh karena itu penyusun tertarik untuk mengetahui pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman sehingga memilih judul proposal penelitian :

**“STUDI PELAYANAN PERTANAHAN DENGAN SISTEM LOKET DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SLEMAN PROVINSI YOGYAKARTA”**

## **B. Rumusan Masalah**

Semakin kompleksnya permasalahan pertanahan baik dalam proses penyediaannya, terlebih dalam hubungannya dengan status penggunaan tanah dengan berbagai perubahannya, maka akan berakibat pula pada semakin kompleksnya permasalahan dalam proses pelayanan di bidang pertanahan. Di satu sisi disebabkan oleh semakin meningkatnya permintaan pelayanan dan di lain pihak yaitu aparat pertanahan juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan secara cepat, benar, murah, tepat waktu, memuaskan dan menjamin kepastian hukum. Dengan melihat kondisi diatas maka perlu dilakukan upaya-upaya terobosan demi peningkatan percepatan pelayanan.

Berbagai terobosan telah dilakukan baik melalui peningkatan sarana dan prasarana, peningkatan pelayanan secara terpadu melalui sistem loket,

penambahan dan penataan ruang kerja, komputerisasi, peningkatan ketrampilan teknis, maupun ketrampilan pelayanan kepada setiap aparat pelaksana.

Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan di atas yang berkaitan dengan pelayanan pertanahan dengan sistem loket maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

Apakah dengan adanya sistem loket pelayanan lebih efisien dan berkualitas dari pada sebelum adanya sistem loket ?

### **C. Batasan Penelitian**

Mengingat keterbatasan waktu, dana dan tenaga penulis dalam melaksanakan penelitian ini, maka perlu dilakukan pembatasan sebagai berikut:

1. Ruang Lingkup penelitian atau bidang kajiannya yaitu pelayanan yang meliputi :

a. Seksi Pengukuran dan Pendaftaran Tanah (P & PT)

Seksi Pengukuran dan Pendaftaran Tanah mempunyai tugas melakukan pengukuran dan pemetaan serta menyiapkan pendaftaran, peralihan dan pembebanan hak atas tanah, sehubungan dengan itu maka penelitian di seksi ini hanya mengambil data mengenai jumlah sertifikat yang dihasilkan / bukti hak yang terbit.

b. Seksi Hak Atas Tanah (HAT)

Seksi Hak Atas Tanah mempunyai tugas menyiapkan dan melakukan

kegiatan dibidang hak atas tanah, pengadaan tanah, dan penyelesaian masalah pertanahan, pemberian hak, pembaharuan, perpanjangan jangka waktu, penghentian dan pembatalan hak atas tanah. Penelitian di seksi ini hanya mengambil data mengenai kegiatan penyelesaian sengketa pertanahan.

c. Seksi Penataan Penguasaan Tanah (PPT)

Seksi Penataan Penguasaan Tanah mempunyai tugas menyiapkan dan melakukan kegiatan, pengendalian penguasaan, pemilikan, pemanfaatan bersama, pengalihan hak atas tanah, pembayaran ganti rugi dan penyelesaian masalah. Penelitian di seksi ini hanya mengambil data mengenai kegiatan konsolidasi tanah swadaya.

d. Seksi Penatagunaan Tanah (PGT)

Seksi Penatagunaan Tanah mempunyai tugas mengumpulkan data dan menyiapkan rencana penatagunaan tanah, memberikan bimbingan penatagunaan tanah kepada masyarakat serta menyiapkan pengendalian perubahan penggunaan tanah, dengan bidang-bidang tugas tersebut diatas. Penelitian di seksi ini hanya mengambil data mengenai kegiatan izin lokasi.

2. Penelitian ini dilaksanakan pada dua bagian yaitu

Penelitian ini merupakan comparative, dimana akan diperbandingkan kegiatan sebelum loket dalam 2 tahun yaitu :

- a. Jangka waktu sebelum pelayanan sistem loket antara tahun 1996 sampai dengan tahun 1998.

b. Jangka waktu sesudah pelayanan dengan sistem loket antara tahun 1998 sampai dengan tahun 2000.

Dalam hal ini data penelitian diambil dua tahun sebelum ada pelayanan sistem loket dan dua tahun setelah ada pelayanan sistem loket, untuk mendapatkan data yang cukup guna membandingkan efisiensi dan kualitas pelayanan sebelum dan sesudah adanya pelayanan sistem loket.

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

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

Tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui pelaksanaan proses pelayanan dengan sistem loket agar dapat mempercepat pensertifikatan tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman Yogyakarta.

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

Kegunaan dari penelitian ini adalah :

Sebagai bahan informasi dalam pelayanan pertanahan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Badan Pertanahan Nasional pada umumnya dan Kantor Pertanahan Sleman pada khususnya.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### mpulan

Dengan adanya sistem loket pelayanan pertanahan di kantor pertanahan Kabupaten Sleman lebih efisien dan berkualitas dari pada sebelum adanya sistem loket. Hal ini dapat diketahui dari hasil kuesioner yang di berikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan pertanahan di Kantor pertanahan Kabupaten Sleman yang menghasilkan data bahwa masyarakat menginginkan pelayanan yang diberikan Kantor Pertanahan dengan sistem loket yang lebih efisien dan berkualitas.

Selain itu dari kasus penyelesaian kegiatan pelayanan yang berhasil diselesaikan oleh Kantor Pertanahan dapat diketahui bahwa setelah diterapkannya pelayanan sistem loket terjadi peningkatan realisasi rata-rata penyelesaian pelayanan. Hal ini dapat diketahui dari perbandingan prosentase penyelesaian kegiatan pelayanan yang pada tahun 1996 (sebelum diberlakukan sistem loket) hanya mencapai 51%, maka sejak diadakannya sistem loket telah mengalami peningkatan kegiatan pelayanan sebesar 70,52% pada tahun 2000.

Dengan demikian terbukti bahwa adanya pelayanan pertanahan dengan sistem loket telah mampu menciptakan sistem pelayanan yang lebih efisien dan berkualitas dibandingkan sebelum diterapkannya sistem loket.

Berkaitan dengan pembahasan dan kesimpulan tersebut di atas, maka  
saran memberikan saran sebagai berikut :

Bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman sejak dimulainya  
pelayanan pertanahan dengan sistem loket pada tahun 1998 yaitu :  
dikeluarkannya Instruksi Menteri Negara Agraria Nomor 3 tahun 1998  
untuk peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan masyarakat di bidang  
pertanahan, ternyata jumlah produk sertifikat meningkat dan juga banyak  
dijual sertifikat dari masyarakat. Dan diharapkan pelayanan pertanahan  
dengan sistem loket di Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman perlu  
diperhatikan dan perlu dijadikan contoh bagi Kantor Pertanahan lain yang  
menerapkan pelayanan pertanahan sistem loket dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Suharsimi, (1997), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Neka Cipta, Jakarta.
- Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 tahun 1998 Tentang *Peningkatan Efisiensi Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan*.
- Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 tahun 1989 Tentang *Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi dan Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota*
- Presiden Republik Indonesia Nomor 103 Tahun 2001 Tentang *Pedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Non Departemen*.
- Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1979 Tentang *Catur Wewenang dan Tata Tertib Pertanahan*
- H.A.S (1995) *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia* Jakarta: Bumi Aksara.
- Hadari (1995) *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Jakarta, Gadjah Mada University Press
- Winggi Pertanahan Nasional (1996) *Pedomen Penulisan Skripsi*
- Had Winarno (1998) *Pengantar Penelitian Ilmiah: Dasar, Metode dan Teknik*, Bandung, Tarsito.
- Pratiwi (1999), *Pelayanan Prima Lan*, Jakarta
- Pratiwi (1994), *Sistem dan Prosedur Kerja*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Undang Nomor 5 tahun 1960 Tentang *Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA)*.