

**LARASITA sebagai TEROBOSAN**  
**Pelayanan Pertanahan**  
(Studi di Kantor Pertanahan Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara)



Oleh :  
**Heri Mustain**  
**Priyo Katon P**

**BADAN PERTANAHAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA**

**SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL**

**TAHUN 2013**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**LAPORAN PENELITIAN**

**EKSISTENSI TANAH EKS SWAPRAJA  
(STUDI KASUS TANAH SUNAN GROND SURAKARTA)**

Di Susun oleh:  
ANTONIUS SRIYONO  
ABDUL HARIS FARID .  
MUJIATI

Laporan ini telah diseminarkan di hadapan Tim Evaluasi Penelitian  
Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional pada tanggal 21 Nopember 2013  
Dan diterima sebagai laporan penelitia

Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian  
Masyarakat

Dr.Sutaryono,S.Si,.M.S.i  
NIP.19710121 199703 1 004

## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
Tinjauan Pustaka.....	6
1. Pelayanan Publik,.....	6
2. Konsep Tentang Kepuasan Pelanggan.....	10
3. Pelayanan Pertanahan.....	18
4. Larasita.....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Informan Penelitian.....	22
B. Jumlah Informan.....	23

C. Teknik Menjaring Informan.....	23
D. Jenis Data .....	23
E. Tekhnik Analisis Data.....	24

#### BAB IV GAMBARAN UMUM LARASITA DI KANTAH MEDAN

A. Pelaksana Larasita.....	25
B. Daerah yang Mendapat Layanan.....,,	26
C. Produk Larasita.....	26

#### BAB V HASIL PENELITIAN

A. Strategi larasita Dalam Pelayanan.....	27
1. Pembiayaan.....	28
2. Sumber Daya Manusia.....	28
3. Harapan.....	31
B. Respon Masyarakat Terhadap Layanan Larasita.....	31
C. Produktifitas Larasita.....	39

#### BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	41
B. Saran.....	41

## Daftar Gambar

## Halaman

Gambar 1. Pelayanan larasita di Kecamatan Medan Belawan.....	32
Gambar 2. Pemanfaatan Pelayanan larasita .....	33
Gambar 3. Respon Masyarakat terhadap Larasita.....	34
Gambar 4. Respon Masyarakat terhadap Larasita.....	34
Gambar 5. Pemanfatan Larasita untuk Informasi.....	35
Gambar 1. Penmanfaatan Larasita Aparat Kecamatan.....	35
Gambar 1. Pelayanan larasita Untuk Informasi oleh Masyarakat.....	36
Gambar 1. Peneliti berdiskusi dengan staf PPAT.....	37

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Gema tentang kehebatan program layanan pertanahan yang menjadi andalan BPN RI tiga tahun belakangan ini, yang dikenal dengan Program Larasita sudah secara luas menyebar di masyarakat, baik berkat gencarnya sosialisasi melalui media maupun menggunakan mobil Larasita itu sendiri.

Larasita ini sangat diandalkan dalam memberikan layanan pertanahan secara umum dan tidak sekedar layanan sertipikasi belaka, sebagaimana awal digagasnya. Walaupun namanya Larasita (Layanan Rakyat Sertipikasi Tanah), tetapi dalam perkembangannya layanannya menjadi lebih luas, mencakup semua pelayanan pertanahan sebagaimana yang dilayankan kepada masyarakat di kantor pertanahan. Itulah sebabnya Larasita diharapkan dapat menjadi *Land Mobile Service*.

Pelayanan pertanahan secara konvensional melalui kantor pertanahan, dirasa kurang memberikan pelayanan yang optimal, karena pelayanannya menunggu masyarakat datang ke kantor pertanahan. Sementara itu, berbagai kendala dan hambatan baik secara geografis maupun jarak sangat dirasakan oleh masyarakat untuk datang ke kantor pertanahan.

Larasita dengan seluruh sumber daya yang ada, dapat bergerak menghampiri masyarakat di kantong-kantong yang secara geografis dan relative jauh dari jangkauan transportasi, sehingga layanan pertanahan tetap dapat

diberikan dan berbagai program pemerintah di bidang pertanahan dapat diakselerasi pencapaiannya. Salah satu program pemerintah di bidang pertanahan adalah legalisasi asset pertanahan yang sebenarnya sudah berlangsung sejak lahirnya UUPA, yaitu sejak tahun 1960. Tetapi hingga kini belum kunjung selesai, masih banyak bidang tanah masyarakat yang belum terdaftar.

Dengan tujuan yang sangat mulia tersebut, program Larasita mendapat dukungan dari berbagai pihak. Presiden dan juga DPR Komisi II memberikan dukungan besar dengan memberikan dukungan anggaran yang besar melalui APBN, untuk pengadaan kendaraan roda empat, roda dua, perangkat computer dan biaya operasionalnya.

Sejak tahun 2009, yaitu saat diresmikannya program ini oleh Presiden SBY hingga saat ini, sudah 3 tahun program larasita memberikan layanan kepada masyarakat. Berbagai kritik, kekurangan dan kelemahan bahkan penyimpangan, bermunculan baik yang berasal dari masyarakat, LSM maupun legislative. Ada yang menilai bahwa Program Larasita hanyalah program pencitraan belaka, antara harapan yang diinginkan oleh masyarakat, yaitu mendapatkan kemudahan pelayanan dan biaya lebih murah serta prosedur yang sederhana, dirasa masih jauh panggang dari api.

Demikian salah satu ungkapan kekecewaan anggota DPRD di Sumatera Utara, yang dikutip dari salah satu koran yang terbit di Medan,

Program “Layanan Rakyat untuk Sertipikat Tanah” (Larasita) yang dijalankan Badan Pertanahan Nasional (BPN) dinilai tidak berjalan di Sumatera Utara dalam beberapa tahun terakhir.

“Setidaknya sama sekali tidak berjalan dalam tiga tahun terakhir,” kata anggota DPRD Sumut Tunggul Siagian di Medan, hari ini.

Malah kendaraan yang disiapkan itu hanya diparkir di kantor BPN kabupaten/kota di Sumut. “Mobil Larasita di Sumut seperti besi tua,” katanya. Ia mengatakan, untuk meminta pertanggungjawaban atas tidak berjalannya program Larasita tersebut, pihaknya melalui Komisi A DPRD Sumut akan memanggil jajaran Kanwil BPN Sumut.

Selain itu, pihaknya juga mengharapkan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) dan Kejaksaan Tinggi Sumut untuk mengaudit penggunaan dana operasional Larasita yang tidak dijalankan.

Berdasarkan informasi yang didapatkan, dana operasional Larasita di setiap kantor BPN diperkirakan mencapai Rp150 juta per tahun, baik untuk transportasi maupun akomodasi petugas di lapangan.

Dengan keberadaan kantor BPN yang mencapai 25 unit di Sumut, dana operasional itu diperkirakan mencapai miliaran rupiah. “Kalau program Larasita tidak dijalankan, kemana dana itu digunakan. Apalagi sampai tiga tahun,” katanya

Salah satu warga masyarakat, juga mengungkapkan pengalamannya mengurus sertipikat tanah melalui program Larasita, sbb :

1. Kesan pertama ke larasita, Form sudah habis karena terbatas, menurut orang sekitar, formulir sudah habis dibeli notaris
2. Bertemu dengan seorang ibu dan saya bertanya, sudah berapa kali bolak balik ke sini, ibu tersebut memandang saya dengan tatapan penuh arti dan berkata ” Saya sudah hampir frustasi....., ini adalah kali ke5 saya datang ke sini”
3. Bertemu dengan ibu ke2, riwayat tanah ada yang hilang/tidak jelas, ditawarkan untuk ke BPN Pondok kopi Lt3



Kamis saya akan datang lagi ke larasita di kecamatan kramat jati, saya mau mencoba dan merasakan Program Layanan Rakyat Untuk Sertifikasi Pertanahan (Larasita) ini sering diklaim oleh BPN sebagai contoh sertifikasi pertanahan yang termasuk pionir di dunia. Oleh sebab itu Kepala BPN, Joyo Winoto, PhD mengakui di depan Komisi II DPR-RI telah mendapat penghargaan dari Bank Dunia karena program ini.

Selain itu, Presiden juga meminta BPN untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Program Larasita merupakan salah satu contoh program jemput bola (proaktif) dengan mendatangi rakyat. Pejabat di era sekarang jangan lagi minta didatangi terus oleh rakyat. Sebaliknya, birokrasi harus membantu mereka untuk mempercepat pelayanan itu. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang murah ongkosnya. Pelayanan yang mudah, tidak dipersulit, dan akurat, harapannya. (([http/kompasiana.com](http://kompasiana.com). catatan 2011/5/13)

Dalam implementasi Larasita, berdasarkan penggalan berita dan testimoni masyarakat di atas, terdapat banyak hal yang menarik untuk dikaji, mengenai kelembagaan, kepentingan yang terwakili dalam kebijakan serta dampak dari kebijakan Larasita. Dengan menggunakan teori-teori pelayanan publik, penelitian ini berupaya untuk menemukan jawaban melalui interpretasi tindakan dan konstruksi pemikiran aktor dalam menjalankan kebijakan, menemukan dan menganalisis kepentingan yang dimiliki aktor, serta mengkaji cara aktor dalam meningkatkan kinerja kebijakan dan pelayanan publik di kantor pertanahan Kota Medan agar sesuai dengan tujuan BPN RI selaku pembuat kebijakan.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimanakah strategi Larasita dalam memberikan layanan pertanahan kepada masyarakat?
2. Bagaimanakah Respon masyarakat terhadap layanan Larasita?

3. Bagaimanakah produktivitas layanan Larasita selama ini?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui strategi pelaksanaan Larasita dalam memberikan layanan pertanahan kepada masyarakat.
2. Mengetahui respon masyarakat terhadap pelayanan pertanahan melalui Larasita.
3. Mengetahui produktifitas Larasita dalam memberikan layanan pertanahan kepada masyarakat.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat untuk menguji aplikasi teori-teori pelayanan public dalam pelayanan pertanahan melalui program Larasita.
2. Secara kelembagaan, penelitian ini bermanfaat untuk mengevaluasi pelaksanaan Larasita, sehingga dapat diketahui keunggulan atau kelemahan Larasita sebagai terobosan pelayanan pertanahan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Tinjauan Pustaka**

##### **1. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun [jasa publik](#) yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh [Instansi Pemerintah](#) di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan [Badan Usaha Milik Negara](#) atau [Badan Usaha Milik Daerah](#), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh [swasta](#), seperti misalnya [rumah sakit](#) swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.
- b. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik, yang dapat dibedakan lagi menjadi :
  - 1) Yang bersifat primer, adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara, dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor

[imigrasi](#), pelayanan [penjara](#), pelayanan perizinan dan pelayanan pertanahan.

- 2) Yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Hingga saat ini, pelayanan pertanahan masih dalam kategori pelayanan public yang bersifat primer, karena pelayanan ini hanya dapat diperoleh masyarakat dari BPN RI, walaupun sudah ada beberapa jenis pelayanan pertanahan yang sudah didelegasikan pelayanannya kepada pemerintah daerah.

Ada lima [karakteristik](#) yang dapat dipakai untuk membedakan jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, yaitu:

- a. [Adaptabilitas](#) layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna. Pelayanan publik yang baik harus bisa menyesuaikan dengan tuntutan kebutuhan masyarakat.
- b. Posisi tawar pengguna/klien. Semakin tinggi posisi tawar pengguna/klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik. Posisi tawar masyarakat dalam pelayanan pertanahan sangatlah rendah, karena masyarakat tidak dapat memilih institusi lain selain BPN RI untuk mendapatkan pelayanan pertanahan. Seburuk apapun pelayanan pertanahan yang diberikan oleh BPN, tetap harus diterima.
- c. Tipe pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna/klien.

Pelayanan pertanahan bukanlah tipe pasar yang bebas dan ramai, walaupun sudah sebagian dari pendukung pelayanan pertanahan diserahkan kepada pasar. Misalnya, tentang kewenangan pembuatan akte tanah, sudah diserahkan kepada PPAT, juga kewenangan pengukuran, sudah diserahkan kepada surveyor kadasteral.

- d. Lokus kontrol. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan. Lokus kontrol pelayanan pertanahan tetap ada pada otoritas BPN sebagai kepanjangan tangan pemerintah. Dengan dalih kewenangan untuk mengatur sebagaimana diamanatkan oleh UUPA, pemerintah (BPN) melaksanakan fungsi kontrol tersebut.
- e. Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan. Di daerah-daerah tertentu yang masyarakatnya sudah melek pertanahan, kepentingan pelayanan didominasi oleh pengguna, tetapi di daerah-daerah yang tingkat kesadaran masyarakatnya masih rendah di bidang pertanahan, tentu dominasi pelayanan berada pada penyelenggara pelayanan.<sup>1</sup>

Di tingkat regulasi, pelayanan publik telah diatur dalam undang-undang, yaitu **Undang-Undang Pelayanan Publik** (secara resmi bernama **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan

---

<sup>1</sup> Pendapat Yunianto Tri Atmojo dalam [WWW.yunianto.com](http://WWW.yunianto.com) yang sudah diberikan penjelasan oleh peneliti.

perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik merupakan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. BPN RI merupakan institusi pemerintah non kementerian yang dibentuk secara khusus sebagai peningkatan Dirjend Agraria Departemen Dalam Negeri, sejak tahun 1988 dalam rangka memberikan pelayanan pertanahan secara nasional kepada masyarakat Indonesia.

Standar pelayanan yang merupakan tolak ukur dan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur harus tersedia. Secara nasional telah ditetapkan standar pelayanan di bidang pertanahan, yang meliputi standar prosedur, persyaratan, waktu dan biaya.

Sistem informasi pelayanan publik atau Sistem Informasi merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik. Sistem informasi ini penting keberadaannya sebagai alat komunikasi atau alat pantau bagi masyarakat sebagai penerima layanan dengan institusi penyelenggara pelayanan. BPN RI sudah membangun sistem informasi pertanahan dengan basis data spasial maupun tekstual yang dapat diakses langsung oleh masyarakat, yang dikenal dengan SIMTANAS. Masih ada beberapa sistem informasi yang bisa diakses langsung oleh konsumen dalam memantau proses pelayanan pertanahan, yang diciptakan atau dikembangkan secara lokal oleh kantor-kantor pertanahan, misalnya melalui SMS (*short masage service*).

## **2. Konsep tentang Kepuasan Pelanggan**

Salah satu konsep dasar dalam memuaskan pelanggan, minimal mengacu pada :

a. Keistimewaan yang terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang dapat memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian dapat memberikan kepuasan dalam penggunaan produk itu. Salah satu produk dalam pelayanan pertanahan adalah Sertipikat hak atas tanah. Pelanggan atau konsumen akan merasa puas atau semakin puas apabila sertipikat tanah yang dihasilkan oleh Larasita mempunyai keunggulan atau keistimewaan dibandingkan dengan sertipikat yang dihasilkan oleh kantor pertanahan secara konvensional. Keunggulan tersebut tidak harus berupa kenampakan secara fisik, tetapi bisa saja dalam kecepatan proses, kemudahan akses layanan dan keterjangkauan biaya.

b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Acuan dari kualitas seperti dijelaskan diatas menunjukkan bahwa kualitas selalu berfokus pada kepentingan/kepuasan pelanggan (*Customer Focused Quality*), sehingga dengan demikian produk-produk didesain, diproduksi, serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas produk layanan pertanahan haruslah diutamakan, misalnya kualitas sertipikat tanah dapat dinilai dari fungsinya dalam memberikan jaminan kepastian hukum terhadap subyek maupun obyek hak atas tanah.

Oleh karena itu, kualitas mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik serta diproduksi dengan cara yang baik dan benar.



Jauh sebelum lahirnya undang-undang tentang Pelayanan publik diatas, untuk memenuhi keinginan masyarakat (pelanggan), Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) dalam keputusannya Nomor : 81/1995 telah menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi-sendi sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah difahami dan dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan kepastian, menyangkut :
  - (1)Prosedur/tata cara pelayanan umum
  - (2)Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administrative
  - (3)Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum
  - (4)Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya
  - (5)Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
  - (6)Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/ kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum
  - (7)Pejabat yang menerima keluhan pelanggan (masyarakat)
- c. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
- d. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan

dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

- e. Efisien, meliputi :
  - (1) Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan
  - (2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- f. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :
  - (1) Nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran
  - (2) Kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum
  - (3) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- g. Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
- h. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Kompetensi pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat, selain dapat dilihat dalam keputusan Menpan nomor 81/1993, juga dipertegas dalam instruksi Presiden nomor

1/1995 tentang peningkatan kualitas aparatur pemerintah kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan masyarakat dewasa ini tidak dapat diabaikan lagi, bahkan hendaknya sedapat mungkin disesuaikan dengan tuntutan era globalisasi.

Sudarsono Hardjosoekarto dalam *Bisnis dan Birokrasi* Nomor 3/Vol. IV/September 1994 (p. 16) menyebutkan beberapa kategori dalam mengkaji pelayanan prima. Pertama, kategori berdasar analisa makro dan analisa mikro. Kedua, kategori yang berorientasi pada model Mc. Kinsey yang mengkaitkan upaya pelayanan prima dengan 7 (tujuh) unsur S, yakni : *Strategi, Struktur, System, Staff, Skill, Style, Share Value*.

Tuntutan dibuatnya “Standar Pelayanan Prima” didasarkan pada pandangan bahwa: *The customer is always right, If the customer is wrong, see rule number one* Meskipun rumusan diatas seperti sesuatu yang tidak serius, namun mengandung konsekuensi penting yakni adanya tuntutan untuk terus memperhatikan secara serius terhadap kepentingan pelanggan dan pengembangan pelayanan prima tetap terpusat pada manusia. Jika dikaitkan dengan masalah kepemimpinan sering diungkapkan bahwa “*Excellence starts at the top... leadership by example*”.

Prinsip-prinsip yang diuraikan oleh Sudarsono Hardjosoekarto diatas dapat diperluas lagi sebagaimana yang dikemukakan De Vry (1994) yang mengarahkan elaborasi ini kedalam 7 (tujuh) *simple strategi for success* yang kemudian dalam perjalanan waktu disebut service model, yang meliputi :

- a. Self- esteem
- b. Exceed expectation
- c. Recover
- d. Vision
- e. Improve

f.

Care

g. Empower

Kepuasan pelanggan (masyarakat) dapat dicapai apabila aparatur pemerintah yang terlibat langsung dalam pelayanan, dapat mengerti dan menghayati serta berkeinginan untuk melaksanakan pelayanan prima. Untuk dapat melaksanakan pelayanan prima, unsur aparatur seyogyanya mengerti dan memahami apakah kepemimpinan pelayan itu ?, dan siapakan pemimpin pelayan ?.

Kepemimpinan pelayan membahas realitas kekuasaan dalam kehidupan sehari-hari, yang meliputi legitimasi, kekangan etika dan hasil yang menguntungkan yang dapat dicapai melalui penggunaan kekuasaan yang semestinya. Larry Spears dalam karyanya Greenleaf mengidentifikasi sepuluh

ciri khas pemimpin pelayan, yakni :

- (1) Mendengarkan
- (2) Empati
- (3) Menyembuhkan
- (4) Kesadaran
- (5) Bujukan atau persuasive
- (6) Konseptualisasi
- (7) Kemampuan meramalkan
- (8) Kemampuan melayani
- (9) Komitmen terhadap pertumbuhan manusia
- (10) Membangun Masyarakat

Kepemimpinan pelayan seperti yang dikemukakan diatas dapat bermakna terhadap masyarakat pelanggannya apabila aparatur pelayan (pemerintah) sungguh-sungguh memperhatikan beberapa dimensi atau atribut perbaikan kualitas jasa termasuk kualitas pelayanan, yang terdiri :

- a. Ketepatan waktu pelayanan
- b. Akurasi pelayanan
- c. Kesopanan, keramahan dalam memberikan pelayanan
- d. Tanggung jawab
- e. Kelengkapan
- f. Kemudahan mendapatkan pelayanan
- g. Variasi model pelayanan
- h. Pelayanan pribadi
- i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
- j. Atribut pendukung pelayanan lainnya

Masyarakat (pelanggan) dapat terpuaskan dari pelayanan aparatur (pemerintah) hanya berorientasi pada kepuasan total pelanggan. Pelanggan membutuhkan komitmen dan tindakan nyata dalam memberikan pelayanan prima. Adapun kriteria yang mencirikan pelayanan sekaligus membedakannya dari barang adalah :

- Pelayanan merupakan output tak berbentuk
- Pelayanan merupakan output variabel, tidak standar
- Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi
- Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan
- Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan
- Keterampilan personil diserahkan atau diberikan secara langsung kepada pelanggan
- Pelayanan tidak dapat diproduksi secara massal
- Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan

- Perusahaan pada umumnya bersifat padat karya
- Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan
- Pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subyektif
- Pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses
- Option penetapan harga adalah lebih rumit

Peningkatan kualitas pelayanan pada masyarakat dalam menghadapi era globalisasi sangat memerlukan sebuah strategi, mulai dari strategi perancangan pelayanan prima dalam manajemen kualitas modern hingga kepada implementasi dari rancangan terhadap kualitas pelayanan. Untuk itu, Gaspersz, 1997 merumuskan strategi pelayanan dengan manajemen jasa modern yang kemudian dikenal dengan strategi 7 (tujuh) P, yakni :

1. *Product*
2. *Price*
3. *Place*
4. *Promotion*
5. *Physical evidence*
6. *Proses desain*
7. *Participants*

Agar pelayanan aparatur pemerintah dapat lebih memuaskan masyarakat, selain dituntut memahami strategi 7 (tujuh) P, kriteria yang mencirikan pelayanan, ciri khas dari pemimpin pelayan, model 7 (tujuh) S dari Mc Kinsey, juga semua aparatur pelayan dituntut untuk memahami visi, misi dan standar pelayanan prima.

Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang teraktualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat menunjukkan kefrustasian publik terhadap

pemerintahnya. Perbaikan pelayanan publik mutlak diperlukan agar image buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena perbaikan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali. Konstruksi model kebijakan dalam kerangka kebijakan publik sangat dipengaruhi oleh mesin birokrasi sebagai motor penggerak utama dalam merealisasikan tugas pemerintahan negara, tugas ini sangat ditentukan efektivitas dan efisiensi birokrasi dalam mengaplikasikan kebijakan untuk pelayanan publik, dalam perbaikan birokrasi, kebijakan dan pelayanan publik termasuk di dalamnya partisipasi publik sangat diperlukan. (Lijan Poltak Sinambela, dkk, Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi)

### **3. Pelayanan Pertanahan**

Dalam bab II Peraturan Kepala BPN RI No.1/2010 TENTANG STANDAR PELAYANAN DAN PENGATURAN PERTANAHAN dibuat pengelompokan dan jenis pelayanan pertanahan, yaitu :

- a. Pendaftaran Tanah Pertama Kali;
- b. Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah;
- c. Pencatatan dan Informasi Pertanahan;
- d. Pengukuran Bidang Tanah;
- e. Pengaturan dan Penataan Pertanahan; dan
- f. Pengelolaan Pengaduan.

Sementara itu, di dalam Peraturan Pemerintah No.13 Tahun 2010, disebutkan bahwa Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional RI meliputi :

- a. Pelayanan Survei, Pengukuran dan Pemetaan;

- b. Pelayanan Pemeriksaan Tanah;
- c. Pelayanan Konsolidasi Tanah Secara Swadaya;
- d. Pelayanan Pertimbangan Teknis Pertanahan;
- e. Pelayanan Pendaftaran Tanah;
- f. Pelayanan Informasi Pertanahan;
- g. Pelayanan Lisensi;
- h. Pelayanan Pendidikan;
- i. Pelayanan Penetapan Tanah Obyek Penguasaan Benda-benda Tetap Milik Perseorangan Warga Negara Belanda (P3MB)/ Peraturan Presidium Kabinet Dwikora Nomor 5/Prk/1965; dan
- j. Pelayanan di Bidang Pertanahan yang Berasal dari Kerjasama dengan Pihak Lain.

Azas dalam pelayanan pertanahan :

1. Kepastian hukum
2. Akuntabilitas
3. Ketepatan waktu
4. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan
5. Transparansi dan keterbukaan

#### **4. Larasita**

Berdasarkan PERATURAN KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA NOMOR 18 TAHUN 2009 TENTANG LARASITA BADAN PERTANAHAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA, dapat diketahui bahwa yang melatari lahirnya kegiatan Larasita adalah keinginan BPN RI dalam memberikan pelayanan pertanahan kepada masyarakat secara aktif dengan memperhatikan unsur keadilan bagi masyarakat dalam memudahkan pengurusan pertanahan, mempercepat proses pengurusan pertanahan, meningkatkan cakupan wilayah pengurusan



pertanahan, dan untuk menjamin pengurusan pertanahan tanpa perantara di lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.

Larasita mempunyai tugas pokok dan fungsi yang sama dengan kantor pertanahan, bahkan mempunyai tugas tambahan yaitu :

- a. menyiapkan masyarakat dalam pelaksanaan Reforma Agraria,
- b. melaksanakan pendampingan dan pemberdayaan masyarakat di bidang pertanahan
- c. Melaksanakan pendeteksian awal atas tanah-tanah yang diindikasikan bermasalah
- d. Memfasilitasi penyelesaian tanah bermasalah yang mungkin diselesaikan di lapangan
- e. Menyambungkan program BPN RI dengan aspirasi yang berkembang di masyarakat
- f. Meningkatkan dan mempercepat legalisasi asset tanah masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas tersebut diatas, Larasita senantiasa tidak dapat terlepas dengan data dan informasi yang sudah ada di kantor pertanahan, oleh karena itu Larasita dilengkapi dengan kendaraan, perangkat teknologi informasi dan komunikasi yang memungkinkan untuk mengakses data yang ada di kantor pertanahan secara langsung.

Untuk memastikan pelaksanaan kegiatan berlangsung secara baik, secara organisatoris di dalam Larasita dibentuk Tim Pembina di tingkat Pusat, Tim Kendali di tingkat Provinsi dan Tim Pelaksana di Tingkat kabupaten/kota.

Tim Pembina dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Kepala BPN RI, yang tugasnya memberikan pembinaan pelaksanaan kegiatan Larasita secara Nasional. Sedangkan Tim Kendali dibentuk berdasarkan surat

keputusan kepala kantor wilayah BPN, yang tugasnya mengendalikan kegiatan secara regional. Tim Pelaksana dibentuk berdasarkan surat keputusan kepala kantor pertanahan. Tim ini yang menjadi ujung tombak pelaksanaan di lapangan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini akan dilaksanakan dengan menggunakan Metode Kualitatif Rasionalistik, dimana metode penelitian ini mempunyai karakteristik sebagai berikut:

1. Analisisnya menekankan pada proses penyimpulan dari pengamatan terhadap keunikan fenomena yang ada dengan menggunakan logika ilmiah (lihat Azwar, 1998:5).
2. Argumentasi dan pemahaman intelektual dibangun atas kemampuan berargumentasi secara logik (lihat Muhajir, 1998: 55).
3. Analisisnya dilakukan berdasarkan data maupun informasi dari para informan (lihat Moleong, 2007).
4. Secara teknis Metode Kualitatif Rasionalistik yang digunakan dalam penelitian ini mencakup 5 (lima) hal, sebagai berikut:

#### **A. Informan Penelitian:**

Dalam penelitian ini, informan penelitiannya adalah Kepala Kantor dan Staf Kantor Pertanahan Kota Medan, dan anggota masyarakat yang memberikan informasi yang diperlukan.

Informasi akan digulirkan pertama kepada Kepala Kantor Pertanahan Kota Medan atau Penanggung jawab pelaksanaan Larasita, untuk mengetahui informasi seputar LARASITA di Kota Medan. Setelah itu akan digali informasi lebih mendalam dari masyarakat yang pernah mendapatkan atau menikmati LARASITA.

Untuk melihat respon dari berbagai tokoh atau pejabat public di Kota Medan tentang LARASITA ini, akan dilakukan wawancara dengan Kepala Desa, Camat, PPAT di lokasi yang sudah pernah dilayani LARASITA.

#### **B. Jumlah Informan:**

Jumlah informan tidaklah mengikat, sebab jumlah ini ditentukan oleh pertimbangan-pertimbangan informasi yang diperlukan. Jika tidak ada lagi informasi yang diperlukan penggalian informasi dari informan berikutnya dapat dihentikan (lihat Moleong, 2007). Jumlah informan berkaitan dengan pemenuhan informasi yang berhasil dicapai, dengan memperhatikan substansi dan tujuan penelitian.

Informan dari kalangan pejabat dan pegawai Kantor Pertanahan Kota Medan, diperkirakan sebanyak 10 orang. Pejabat publik di luar Kantor Pertanahan diperkirakan 10 orang dan anggota masyarakat penerima layanan pertanahan sekitar 15 orang, baik yang menerima layanan di Kantor Pertanahan Kota Medan maupun yang menerima layanan jemput bola melalui LARASITA.

#### **C. Teknik Menjaring Informan:**

Teknik menjaring informan yang digunakan adalah secara *purposive*, agar dapat diperoleh akumulasi informasi dari orang yang tepat (lihat Moleong, 2007) dan digulirkan secara *snow ball*.

#### **D. Jenis Data Yang Diperoleh, terdiri dari:**

1. Data Primer, yaitu data kualitatif yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan dengan berpedoman secara *non rigid* (tidak kaku) pada *interview guide*. Informasi tersebut selain dicatat secara manual dalam catatan lapangan juga direkam menggunakan alat perekam digital.

2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari Kantor Pertanahan Kota Medan dan instansi lain, yang dapat mengantarkan pada pemahaman tentang substansi dan diskripsi mengenai Pelayanan LARASITA di Kota Medan..

**E. Teknik Analisis Data:**

Teknik analisis data dilakukan secara Kualitatif, dengan tahapan sebagai:

1. Telaah awal seluruh data dan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi, kemudian dilakukan reduksi dan abstraksi data;
2. Penyusunan abstraksi data dalam satuan-satuan informasi terkecil yang mengandung makna, dan dapat berdiri sendiri;
3. Pengelompokan satuan-satuan dalam kategori-kategori;
4. Penyusunan pernyataan proposisional secara logik dari masing-masing kategori,
5. (lihat Moleong, 2007)

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM LARASITA DI KANTAH MEDAN**

#### **A. Pelaksana Program Larasita**

Dalam menjalankan Layanan Larasita, Kantah Kota Medan Menerbitkan Surat keputusan N0 05/KEP-12.71/I/2013, Tentang Penunjukkan Pelaksana Program Layanan Rakyat Untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA), dengan susunan Sebagai berikut :

1. Serepia Agustina, S.H., M.H, Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan sebagai penanggung Jawab.
2. Movian Edrial Riza S.SiT, Kepala Sub Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan, sebagai Penanggung Jawab Harian dan Legalisasi Surat-surat Permohonan
3. Adlina Silalahi, SH , Staf Sub Seksi Penetapan, sebagai Petugas Peneliti dan Penerima Berkas
4. Dahlianur, Staf Sub Seksi Peralihan Pembebanan Hak dan PPAT, sebagai Petugas Peneliti dan Penerima Berkas
5. Bettesda Juliavera, Staf Sub Seksi Pemberdayaan sebagai Petugas Penerima Uang
6. Tugimin, Staf Sub Seksi Pengendalian, sebagai Petugas Administrasi (Operator Komputer)
7. Sudirman, Staf Sub Seksi Pengukuran dan Pemetaan sebagai Juru Ukur
8. Risang Anggara / Anggi, Tenaga Magang DI Pengukuran, sebagai Pembantu Juru Ukur
9. M. Hidayat Lubis, Tenaga Magang DI Pengukuran, sebagai Pembantu Juru Ukur
10. M. Hafizul Abdi, Tenaga Sukarela, sebagai Supir

#### **B. Daerah yang mendapat layanan**

Dari 14 kecamatan yang ada di kota Medan yang mendapat layanan program Larasita ada 9 kecamatan, dengan alasan **“Dicoba di kecamatan yang jauh, dipilih yang jauh untuk dilayani larasita “** (Sirepia Agustina), pelayanan diberikan setiap hari senin, selasa, rabu dan kamis, khusus untuk hari kamis pelayanan ditujukan ke seluruh kecamatan yang diprogramkan dengan cara call center atau pelayanan via telepon, adapun 9 kecamatan tersebut yaitu sebagai berikut :

- a. KECAMATAN MEDAN DENAI,
- b. KECAMATAN MEDAN PERJUANGAN,
- c. KECAMATAN MEDAN TEMBUNG,
- d. **KECAMATAN MEDAN MARELAN,**
- e. KECAMATAN MEDAN LABUHAN,
- f. KECAMATAN MEDAN TEMBUNG,
- g. **KECAMATAN MEDAN BELAWAN,**
- h. KECAMATAN MEDAN SUNGGAL,
- i. KECAMATAN MEDAN TUNTUNGAN,

### **C. Produk Layanan Larasita**

Jenis jenis pelayanan yang diberikan lewat program larasita di Kantah Kota Medan yaitu : Balik Nama, Peningkatan Hak (HGB ke HM)), Roya, Penggabungan Sertipikat, Pemecahan Sertipikat, Permohonan Hak Pertama Kali, Permohonan Pembaharuan Hak (CR), Pencatatan Hak Tanggungan (HT). Peralihan Hak –Pewarisan, Pemberian Hak Berdasarkan SK (Surat Ukur Sudah Ada), Pengukuran dan Pemetaan kadastral-Sporadik (Surat Ukur),

## BAB V

### HASIL PENELITIAN

#### A. Strategi Larasira Dalam Pelayanan

Dalam memberikan layanan kepada masyarakat di wilayah Kantor Pertahanan Kota Medan. Dilaksanakan dengan memberikan layanan dengan jemput bola hal ini dibuktikan dengan adanya jadwal kegiatan yang rutin dilaksanakan, pada tahun 2013 dimulai dari bulan Maret sampai dengan bulan Desember 2013, dalam rentang waktu tersebut diatas dalam satu wilayah Kecamatan rata-rata mendapat jadwal perkunjungan lapangan dari program larasita sebanyak 3 sampai 5 kali dalam sebulan, pada hari senin sampai hari rabu sedangkan pada hari kamis digunakan untuk layanan callcenter diseluruh wilayah kota Medan. **“Jadwal pelayanan tetap ada, kita juga sosialisasikan kepada para kades dan camat, pernah saya undang mereka sosialisasi di hotel, tapi tetap saja hasilnya gak maksimal”** (Serepia Agustina, Kasi IV Kantah Kota Medan). Di seluruh kantor pertanahan yang ada di wilayah Propinsi Sumatera Utara sudah ada fasilitas pelayanan larasita **“semua Kantor Pertanahan sudah ada fasilitas larasita, semua dapat dilaksanakan walaupun tidak maksimal”** (Moren Naibaho, Kabag TU Kanwil BPN Sumut), Dari ungkapan yang disampaikan oleh informan dan kita bandingkan dengan fakta yang kami peroleh memang sarana untuk program ini relatif sudah memadai, realita yang didapatkan di lapang, peralatan sudah ada mobil serta sepeda motor untuk operasional dengan peralatan yang memadai dan dilengkapi dengan peralatan (IT) yang sudah ada hanya ada kendala yang dihadapi dengan hanya satu proferder yang dijalankan, hal ini akan berpengaruh terhadap pelayanan bila daerah yang dikeunjungi untuk pelayanan terganggu dengan hanya satu profeder tersebut, jaringan terkoneksi dengan BPN Pusat, hal ini dibuktikan dengan terpantaunya kemanapun mobil iru berada, atau bergerak dapat diketahui dari pusat, hal ini pernah dibuktikan dengan mengirim sms ke BPN pusat kemudian dapat balasan tentang koordinat dimana keberadaan mobil larasita



dilapangan, hal ini untuk sarana pengawasan yang dijalankan. Akan tetapi ada satu jaringan yang tertanggung yaitu dalam satu proses balik nama, hal ini sudah terjadi sejak bulan maret, dan baru akan dibenahi pada tanggal 2 Oktober 2013, untuk hal tersebut dari pihak Kantor Pertanahan Kota Medan menugaskan Movian Edrial Riza S.SiT selaku Kepala Sub Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan dan Penanggung Jawab Harian dan Legalisasi Surat-surat Permohonan untuk menyelesaikan masalah tersebut.

## **1. Pembiayaan**

Biaya operasional dalam menjalankan program larasita tersebut di kintah kota medan menganggarkan Rp. 60 jt/tahun berarti sebulan mempunyai dana operasional 5 juta rupiah atau untuk biaya operasional dalam sehari kurang lebih Rp. 450.000 rupiah, **“operasional saya anggarkan 60 jt/tahun, target tahun ini hanya 50 bidang pendaftaran tanah pertama kali/tahun sampai bulan ini (September) belum tercapai target tersebut”** (Serepia Agustina), dari ungkapan Kasi IV diatas dapat kita lihat betapa besar biaya operasional Larasita yang hanya difungsikan sebagai alat untuk pengambilan berkas (Front office), hal tersebut juga mendapatkan pembelaan dari Kakan Kota Medan **“Apakah larasita sudah sebagai program ? kalau iya harus ada biaya pengelolaan (ada anggaran tersendiri)**, Hal ini diungkapkan bahwa untuk menjalankan program ini (Larasita) masih harus dengan anggaran PNBPN, jadi larasita sebagai program BPN masih dipertanyakan, karena biaya operasionalnya belum dianggarkan tersendiri.

## **2. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia dalam menjalankan program ini di kintah Kota medan diterbitkan dengan SK 05/KEP-12.71/I/2013 tentang TENTANG PENUNJUKAN PELAKSANA PROGRAM LAYANAN RAKYAT UNTUK

SERTIPIKASI TANAH(LARASITA) PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA MEDAN TAHUN ANGGARAN 2013, dalam sk tersebut tenaga-tenaga yang ditugaskan dalam mendukung operasional program ini berjumlah 10 orang yang terdiri dari 1 kepala seksi, 1 orang kasubsi, 4 orang tenaga administrasi, 1 juru ukur dan 2 pembantu juru ukur serta satu orang sopir, **“Personel (keterbatasan) mempunyai pengaruh dengan yang ada dikantor, menambah beban kerja dikantor” (Dwi Purnama, Kakan Kota Medan)**, hal senada juga diungkapkan oleh kasi IV dan Kasubsi peralihan di Kantah Tanah Karo, ini menunjukkan bahwa dengan personel (pegawai) yang ada disetiap kantor pertanahan betapapun jumlahnya masih dirasa kurang akan tetapi program ini harus tetap dijalankan, oleh sebab itu dirasa memberatkan tau menambah beban **“Secara dinas ya harus mendukung program larasita, walaupun sebenarnya sangat membebani, terlalu banyak target yang harus dicapai” (Moren Naibaho).**

Sesuai dengan tupoksi Larasita atau tupoksi kantah plus, 7 kewenangan yang ada belum sepenuhnya dapat dijalankan di Kantah Kota Medan, dengan keterbatasan pegawai dan anggaran menjadikan peogram ini tidak dapat dijalankan dengan optimal hal ini di tambah dengan keterbatasan akan aturan yang menjadi dasar pelaksanaannya.

**“Di KBPN 2 /2009 susunan dan kewenangan larasita hanya Front office belum back office (belum bisa diselesaikan di lapangan), Pelimpahan kewenangan tidak ada/tidak termasuk pelayanan larasita, sehingga larasita hanya mengambil berkas di lapangan, Revisi perkaban 18/2009 peraturan terakhir belum mengakomodir larasita, kewenangan masih dikantor devinitif (belum kantor berjalan) mekanisme dokumen yang harus dibawa dengan skip (bukan data fisik/nyata)”, Buku tanah dan SU dll dibawa ke lapangan (resiko tinggi) tidak terjamin**

**keamanannya), Proses pengambilan dokumen yang berwujud Shopcopy (belum ada aturannya) (Dwi Purnama).**

Dengan kondisi yang seperti itu, ada beberapa langkah yang dapat ditempuh, pelayanan kepada masyarakat dengan melibatkan aparat Kelurahan dan Kecamatan dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat, hal ini bisa ditempuh dengan bekerja sama dengan pemerintah daerah setempat.

**“Respon masyarakat masih kurang karena mereka mereka masih miskin, Belawan penerima raskin terbanyak, di Kota Medan. Masyarakat Medan Belawan masih jarang yang memanfaatkan Larasita, tidak tau. Sosialisasi Larasita masih harus tetap dilakukan karena masih banyak masyarakat yang tidak tau” (Said Chaidir, Camat Medan Belawan)**

Sebagai seorang camat ungkapan seperti ini sebenarnya menjadi sebuah peluang untuk dapat dimanfaatkan dalam memberikan pengetahuan tentang program-program yang dijalankan di kantor pertanahan termasuk Larasita, ucapan seperti itu disampaikan kepada kami pada waktu kami memperkenalkan diri dan menyampaikan maksud kedatangan kami, tetapi hal ini sedikit berbeda dengan apa yang disampaikan oleh Kakantah beserta jajarannya dengan mengatakan **“itu gaya medan”**, ungkapan ketidakpercayaan atau kecurigaan ini menyebabkan hubungan antara kantor pertanahan dengan pemerintah daerah khususnya pada wilayah Kelurahan dan Kecamatan menurut pendapat peneliti kurang harmonis.

**“Para Lurah tidak suka kalau masyarakat langsung mendaftar kepada kita, Lurah gak dapat duit. Sebagai panitia A, Lurah susah dimintai tanda tangan, katanya honor nya kecil, terpaksa honor Kakan saya berikan Lurah” (Serepia Agustina)**

Oleh sebab itu perlu kiranya membina hubungan yang lebih baik dengan pemerintah desa dalam usaha memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal inilah yang menurut pendapat peneliti perlu untuk di perbaiki atau di rancang kembali dalam pelayanan kepada masyarakat.

### **3. Harapan**

Harapan dengan adanya program larasita ini pada intinya adalah bagaimana memberikan pelayanan yang lebih baik, sesuai sasaran yang akan dicapai dalam program larasita, dilaksanakan untuk memberikan keadilan bagi masyarakat, lebih cepat, lebih luas cakupan wilayah dan menjamin pengurusan pertanahan tanpa perantara, apa yang telah dilaksanakan oleh Kantah Kota Medan dengan memberikan tanda khusus (map merah), **“Dimedan kerjaan larasita dengan tanda sendiri (map merah), untuk perhatian agar segera dikerjakan” (Dwi Purnama)**, hal ini suatu usaha yang cukup baik tetapi hal ini bisa dilakukan apabila berkas telah samapai di kantah, tetapi bila dari permohonan yang masuk lewat program larasita hanya 50 buah (untuk pendaftaran tanah pertama kali), dan itupun sampai penelitian ini (peneliti di lapang (Medan) belum tercapai, berarti direncanakan ada 50 map merah dalam proses pendaftaran tanah pertama kali dalam tahun 2013, sungguh sebuah hasil yang belum optimal yang diharapkan, lain halnya bila permohonan yang masuk lebih bannyak, maka akan lebih banyak pula map merah yang akan dikerjakan berarti pelayanan melalui larasita mempunyai hasil lebih banyak, dan makin banyak lagi masyarakat yang menikmati pelayanan Larasita.

#### **B. Respon Masyarakat Terhadap Layanan Larasita.**

Pelayanan Larasita yang Selama ini dilaksanakan di Kantah Kota Medan dimata masyarakat (selaku pihak yang merasakan layanan ini), dari hasil

penelitian didapati fakta bahwa sebenarnya masyarakat belum begitu antusias bila ada layanan larasita, pada waktu pelayanan di Kecamatan Medan belawan ada beberapa responden yang memanfaatkan layanan ini, ungkapan Camat Medan Belawan (Said Chaidir), tentang ketidak tahuan masyarakat tentang program Larasita dan juga ketidak tahuan beliau (padahal Jadwal kunjungan telah ditempel di papan pengumuman di kantor kecamatan), dapat menunjukkan kurang perhatian beliau, tetapi setelah berdialog dengan peneliti tentang maksud kedatangan dan tujuan program larasita ini, tanggapan beliau menjadi sangat baik **“Secara pribadi saya mendukung, jika Larasita ini meringankan dan memudahkan pengurusan sertipikat” (Said Chaidir),**

Menurut pendapat peneliti perlu dibangun komunikasi yang lebih baik, agar tujuan program ini mendapat dukungan secara maksimal dari pemerintahan daerah (Kecamatan dan Kelurahan), di dalam kunjungan layanan di kecamatan ini mobil larasita hanya dikunjungi oleh 4 orang, yang ketiganya merupakan staf kecamatan, mereka bertanya tentang prosedur pensertipikatan.



**Gambar 1.** Pelayanan larasita di Kecamatan Medan Belawan



**Gambar 2.** Pemanfaatan layanan Larasita oleh Masyarakat di Kecamatan Medan Belawan

Dari lokasi Kecamatan Medan Belawan inilah staf kecamatan yang bekerja di bagian unit pemadam kebakaran melakukan dialog/bertanya jawab dengan petugas administratif tentang tata cara pelayanan, dan pada gambar sebelah atas tampak salah seorang pemohon yang merupakan salah satu pegawai kecamatan mendaftarkan berkasnya dalam pelayanan larasita dengan pendaftaran tanah pertama kali.

Kunjungan lapang larasita di kecamatan Medan Marelan, masyarakat lebih antusias (lebih banyak),





**Gambar 3.** Respon masyarakat terhadap Layanan Larasita

**“Sudah 3 kali lihat mobil larasita mangkal disini tetapi gak banyak yang datang minta dilayani (sambil tertawa), dia bilang jualnya masih laris es tebu saya pak !,Ya anti saya sampaikan ke orang-orang pak kalau urus sertipikat bisa dilayani di mobil larasita (Syarul, penjual es tebu)**



**Gambar 4.** Respon masyarakat terhadap layanan Larasita

**“Saya sudah sering liat mobil larasita tapi gak pernah mendatangi, karena say gak punya tanah, disini numpang dirumah (perumahan lurah). ya nanti saya sampaikan ke orang-orang kalau mau urus tanahnya bisa lewat larasita (Ismail, penjual lontong sayur)”**



**Gambar 5.** Masyarakat meminta informasi tentang pelayanan Pertanahan

**pak selamat matua yang datang untuk menanyakan waktu penyelesaian permohonan karena sudah 4 bulan beliau urus sertipikat via pegawai kelurahan hingga belum ada info penyelesaian**



**Gambar 6.** Pemanfaatan layanan larasita oleh aparat Kelurahan



**ibu Rosiana Kasi pemerintahan kantor lurah, bertanya seputar pengurusan sertipikat, responnya sangat positif dengan adanya larasita**



**Gambar 7.** Pelayanan Larasita untuk informasi Pertanahan

**Ibu rubinem (orang jawa yang lahir di Medan dan setelah sekian lama tinggal di Medan) bertanya untuk pembuatam sertipikat tanah peninggalan ayahnya.**

Dari apa yang peneliti dapatkan dilapang, sebenarnya animo masyarakat cukup tinggi dengan adanya layanan larasita, padahal tanpa pengumuman lewat pengeras suara yang ada di mobil maupun sirene, tatapi masyarakat sudah tau dan mau memanfaatkan layanan larasita ini, akan tetapi ada kendala yang ada antara lain

**“Selama ini pajak dan materai masih ditanggung oleh masyarakat, sementara pajak yang harus ditanggung sangat besar, bisa mencapai 5 juta uang dari mana itu ?, kalau dia hanya seorang petani atau buruh tani.(Maltus Hutagalung, Kasi I)**

Bila dibandingkan dengan layanan konvensional di kantor pertanahan, layanan larasita masih kalah, hal ini disebabkan oleh aturan yang belum

memadai seperti pendapat Kakantah Kota Medan (lihat hal 22), selain itu pengunjung larasita di kota medan kebanyakan dari masyarakat yang kurang mampu, lain halnya dengan pelayanan di kantor konvensional (kantah), pengunjung di kantah rata-rata dari pegawai PPAT yang menjadi perantara orang yang akan memanfaatkan layanan kantor pertanahan, ini bisa diartikan orang yang mampu membayar lebih karena memanfaatkan jasa pelayanan, dengan membayar lebih untuk mendapatkannya,



**Gambar 8.** Peneliti berdiskusi dengan salah satu staf PPAT

**“Dulu pendaftaran di kantah kota Medan tidak harus beli blangko dan stopmap, sekarang harus beli, seperti di Deli Serdang.Harga Rp.10.000, relatif beragam respon masyarakat, tapi umumnya tidak, karena yang urus via PPAT sudah serahkan semua kepada PPAT, taunya beres., untuk orang-orang yang punya duit”. (Salah satu pegawai PPAT)**

Kendala atau hambatan yang dialami oleh masyarakat dalam program larasita ini, adalah kurangnya pemahaman dan informasi yang mereka dapatkan dan mereka miliki, disamping itu juga tingginya pajak (BPHTB) yang sekarang kewenangannya dilimpahkan ke pemerintah daerah “, menjadi pajak daerah BPHTB merupakan salah satu pajak yang diandalkan oleh pemerintah daerah untuk pembiayaan keuangan di daerah,

Sebagian pemilik tanah mengeluhkan lahirnya Undang-Undang BPHTB yang baru ini karena selain harus membayar biaya administrasi pembuatan sertipikat yang dibebankan oleh Kantor Pertanahan masih harus juga dibebankan atas pajak BPHTB, yang mengakibatkan tingginya biaya dalam memperoleh sertipikat hak atas tanah, sehingga tidak sedikit yang mengurungkan niat untuk mengurus sertipikat. Dikenakannya BPHTB untuk pembuatan akta PPAT dalam kegiatan pendaftaran tanah dirasa jadi salah satu faktor penghambat proses pembuatan sertipikat hak atas tanah yang diajukan oleh masyarakat ketika yang bersangkutan melakukan atau memperoleh peralihan hak karena harus dibebani pajak atas perolehan hak tersebut, apalagi daerahnya belum membuat peraturan daerah untuk pemungutan BPHTB tersebut.

BPHTB tentunya sangat berkaitan dengan pendaftaran tanah, karena merupakan syarat bagi sebagian besar proses permohonan pendaftaran tanah seperti pendaftaran tanah pertama kali dan juga pada pemeliharaan data pendaftaran tanah. BPHTB juga sering dianggap sebagai faktor penghambat pendaftaran tanah karena membuat biaya pendaftaran tanah semakin mahal. Sebagian besar pemilik tanah yang ingin mendaftarkan tanahnya mengeluh karena selain harus membayar biaya administrasi pendaftaran tanah yang dibebankan oleh Kantor Pertanahan dan masih juga harus dibebankan BPHTB, yang mengakibatkan tingginya biaya memperoleh sertifikat hak atas tanah, sehingga tidak sedikit yang mengurungkan niat untuk mengurus sertifikat tanah.

Untuk mengatasi hal-hal tersebut, diperlukan suatu komunikasi yang baik,( **Marihot Pahala Siahaan, 2003,**)

**“(Ada jadwal kunjungan yang tetap, akan tetapi di kantor camat Medan Belawan belum, ada respon yang baik, pak Camatpun mengaku belum tau ada jadwal pelayanan, ataukah ini ada masalah dalam hal berkomunikasi, karena dengan kami memperkenalkan diri, ada tanggapan yang sangat baik, kami berandai-andai bilamana kepala kantor yang datang untuk bersilaturahmi sekalian memperkenalkan program-program kantor pertanahan) (hasil FDG Tim Peneliti).**

Untuk kendala keuangan dari masyarakat, upaya yang dilaksanakan oleh Kantah sangat baik yaitu dengan mengajukan pengurangan pajak sebesar 75 % dari pajak yang harus ditanggung oleh peserta PRONA, ini juga bisa dicoba untuk program Larasita.

### **C. Produktifitas Larasita**

Fakta layanan larasita di Kantah Kota Medan pada Tahun 2013, bisa tercermin dari laporan pekerjaan yang ditangani, Peralihan Hak –Pewarisan, Pemberian Hak Berdasarkan SK (Surat Ukur Sudah Ada), Pengukuran dan Pemetaan kadastral-Sporadik (Surat Ukur), Balik Nama, Peningkatan Hak (HGB ke HM)), Roya, Penggabungan Sertipikat, Pemecahan Sertipikat, Permohonan Hak Pertama Kali, Permohonan Pembaharuan Hak (CR), Pencatatan Hak Tanggungan (HT).

Produktifitas layanan Larasita yang dijalankan selama ini menurut pengamatan peneliti dan ini diakui oleh **“ Dana operasional 40 juta/tahun memang belum sebanding dengan produk” (Sirepia Agustina).**

Pelayanan Larasita di kota Medan menurut pengamatan peneliti, masih belum maksimal, keterbatasan personel, pegawai bisa diatasi dengan memaksimalkan pegawai yang sudah ditunjuk, sumber dana cukup, alat memadai, yang perlu ditingkatkan adalah semangat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, kedepan bila semangat itu dapat ditingkatkan dengan dibarengi dengan komitmen bersama dalam pelayanan, serta keterbukaan dalam informasi baik tata cara, waktu maupun pembiayaan di setiap kegiatan, dikemudian hari kepercayaan masyarakat akan bertambah.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Strategi pelaksanaan Larasita dalam memberikan layanan pertanahan kepada masyarakat di Kantah Kota Medan dilakukan dengan cara, mensosialisasikan kepada aparat d Kecamatan dan Kelurahan serta dengan memberikan tanda khusus (map merah) untuk memudahkan pengawasan berkas pelayanan yang dimohon lewat larasita.
2. Respon masyarakat terhadap pelayanan pertanahan melalui Larasita cukup baik.
3. Produktifitas Larasita dalam memberikan layanan pertanahan kepada masyarakat belum maksimal dan masih dapat ditingkatkan.

#### **B. Saran**

1. Upaya mensosialisasikan perlu cara pendekatan yang lain, misalnya pendekatan dengan perkunjungan yang bisa dilakukan oleh Kakan, untuk menjalin kedekatan sekaligus memberitahukan rencana kegiatan yang melibatkan warga masyarakat dalam pelayanan.
2. Respon masyarakat bisa ditingkatkan kembali dengan memberitahukan kedatangan dan menjelaskan jenis-jenis pelayanan yang bisa dilakukan melalui Larasita
3. Produktifitas dapat ditingkatkan apabila semua pegawai mempunyai komitmen yang baik dalam memberikan pelayanan dan memberikan keterbukaan informasi, cara dan pembiayaan disetiap jenis pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

Azwar, Saifuddin. 1998. "Metode Penelitian." Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

Moleong, Lexy J. 2007. "Metodologi Penelitian Kualitatif." Bandung, Remaja Rosdakarya

Muhajir, Noeng. 1998. "Metodologi Penelitian Kualitatif." Yogyakarta, Rake Sarasin.

<http://kompasiana.com.Catatan/20011/5/13>

Lijan Poltak Sinambela,dkk. 2008, "Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)", Jakarta ,Bumi Aksara.

Sudarsono Hardjosoekarto dalam Bisnis dan Birokrasi Nomor 3/Vol. IV/September 1994 (p. 16)

Marihot Pahala Siahaan, 2003, *Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan Teori Dan Praktek*, Edisi I, Cet. I, PT. Raja Grafindo, Jakarta

### **Panduan wawancara.**

- a. **Bagaimanakah Program Larasita dalam memberikan layanan pertanian kepada masyarakat?**
  - a. Empiris pelaksanaan Larasita
  - b. Kapan dan dimana?
  - c. SDM dan Perlengkapan yang ada
  - d. Operasional dan biaya
  - e. Ketentuan dan solusi
  - f. Harapan
- b. **Bagaimanakah Respon masyarakat terhadap layanan Larasita?**
  - a. Animo masyarakat dlm memanfaatkan layanan
  - b. Komparasi larasita dg layanan konvensional
  - c. Hambatan bagi masyarakat
  - d. Solusi pintar menghadapi masalah
- c. **Bagaimanakah produktivitas layanan Larasita selama ini?**
  - a. Fakta layanan larasita
  - b. Produktivitas layanan
  - c. Komparasi dan prediksi