

STUDI TENTANG PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KUTAI TIMUR

Sheila Annisa Miranti¹

Abstrak

Studi Tentang Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur. Di bawah bimbingan Dr. Djumadi, M.Si dan Santi Rande, S.Sos. M.Si. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu jenis penelitian yang berusaha menggambarkan dan menjabarkan gejala-gejala yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara library research dan field work research yaitu observasi, wawancara langsung dengan responden dan penelitian arsip-arsip serta dokumen yang ada pada Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling. Dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa secara keseluruhan proses pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur sudah berjalan dengan baik, namun ada beberapa permasalahan yang menghambat pelayanan yaitu kurangnya transparansi mengenai informasi yang dibutuhkan masyarakat. Untuk memberikan pelayanan yang baik dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur hendaknya disediakan papan informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan untuk memberikan kemudahan dalam proses pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur.

Kata Kunci : Pelayanan

Pendahuluan

Latar Belakang

Sesuai dengan ketentuan dalam Undang- Undang Pokok Agraria. Negara sebagai organisasi kekuasaan seluruh rakyat menguasai tanah, dalam arti mempunyai wewenang mengatur penguasaan dalam memimpin penggunaannya untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat 3 yang Menyebutkan bahwa : “Bumi,

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: christoperdesmawangga@gmail.com

air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat”.

Seperti yang kita ketahui, banyak permasalahan pertanahan dimana masyarakat secara tidak sah atau tanpa izin mempergunakan tanah untuk pemukiman ataupun lahan usaha. Oleh sebab itu, pengadaan sertifikat tanah memberikan solusi untuk masyarakat bagaimana mempergunakan tanah secara legal. Dalam hal ini Badan Pertanahan Nasional merupakan sarana untuk memberikan pelayanan pada masyarakat untuk membuat sertifikat tanah. Sejalan dengan uraian di atas, dalam UU No.3 tahun 1999 menjelaskan bahwa pelayanan masyarakat adalah “bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah atau dalam lingkungan kerja BUMN/BUMD dalam bentuk administrasi, jasa barang”.

Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur merupakan sarana pelayanan masyarakat dalam membuat sertifikat tanah. Sebagai salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat, diharapkan pegawai Kantor Pertanahan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap para pengguna pelayanan. Selama ini pada umumnya masyarakat beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang dan bahkan tidak berkualitas ini dapat diketahui bahwa masih banyak keluhan masyarakat terhadap aparatur pemerintah dalam hal pelayanan publik.

Dalam hal ini permasalahannya kembali pada rumitnya pelayanan pertanahan yang menjadi hambatan masyarakat dalam pembuatan sertifikat tanah. Animo masyarakat untuk mensertifikasikan tanahnya sering terkendala dengan adanya pelayanan birokrasi yang berbelit-belit

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan secara langsung di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur, maka diperoleh suatu gambaran bahwa prosedur dan pelayanan yang diberikan dalam proses pembuatan sertifikat tanah sudah ada ketetapanannya. Namun masih ditemukan masalah-masalah yang terjadi dalam proses pembuatannya.

Rumusan Masalah

Berdasarkan dari data tersebut di atas maka penulis merumuskan masalah dalam penulisan skripsi ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur ?
2. Apa saja faktor penghambat pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur ?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur.

2. Untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur ?

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Menurut Agus Dwiyanto (2005 : 141) Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai “serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat”. Oleh karena itu, pelayanan publik merupakan serangkaian aktifitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat.

Prosedur Pelayanan Publik

Terry (2001 : 63), mengatakan bahwa prosedur merupakan “suatu rencana yang merupakan urutan kronologi yang tepat dari tugas-tugas spesifik yang di perlukan untuk suatu pekerjaan tertentu”. Prosedur memberi identifikasi dari tugas-tugas khusus dan menetapkan orang-orang yang akan melaksanakannya. Didalam prosedur terdapat pula ketentuan-ketentuan mengenai jumlah waktu yang disediakan, uang dan usaha-usaha untuk mencapainya. Prosedur kerja terdapat suatu kesinambungan kerja menuju pencapaian tujuan bila disimak maka akan tampak bahwa prosedur itu keberadaannya atau posisinya diantara sistem dan operasi pekerjaan. Jadi sistem sesungguhnya terwujud dalam suatu jaringan kerja yang terjadi atas bermacam-macam prosedur, prosedur tersebut merupakan kesatuan yang bulat dan tampak dalam operasi pekerjaan.

Kepuasan Masyarakat

Schnaars (dalam Moenir, 2002 : 106) menyatakan mengenai konsep yang berkenaan dengan proses atau mekanisme bagaimana seseorang konsumen/pelanggan (*Customer*), akan merasa puas atau tidak atas suatu produk atau jasa yang dikonsumsi dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. *Prior Expectation*
2. *Product Performance*
3. *Confirmation / Disconfirmation*

Sertifikat Tanah

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tentang Pendaftaran Tanah Pasal 32, menyebutkan bahwa sertifikat merupakan “surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat didalamnya sepanjang data fisik dan data yuridis tersebut sesuai dengan data yang ada dalam surat ukur dan buku tanah yang bersangkutan”.

Definisi Konsepsional

Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur adalah serangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan kepada masyarakat yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang

sebaik-baiknya dalam hal pelayanan pembuatan sertifikat tanah, yang meliputi kesederhanaan prosedur, keterbukaan informasi, kepastian pelaksanaan, mutu produk, profesional petugas, tertib pengelolaan administrasi serta sarana dan prasarana pelayanan untuk memenuhi harapan masyarakat.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Sesuai dengan judul dari penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya pada saat berlangsungnya penelitian melalui pengumpulan data yang kemudian diinterpretasikan satu sama lain sehingga diperoleh perumusan dan analisa terhadap masalah yang ada.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa metode penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penuangan pikiran yang memaparkan, menggambarkan dan melaporkan suatu keadaan atau objek dari apa yang diteliti berdasarkan fakta-fakta dan keterangan yang diperoleh.

Fokus Penelitian

Penulis akan memfokuskan penelitian terhadap pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian atau indikator yang akan dibahas oleh penulis adalah :

1. Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Yang Meliputi :
 - a. Kesederhanaan pelayanan pembuatan sertifikat tanah.
 - b. Keterbukaan pelayanan pembuatan sertifikat tanah.
 - c. Kepastian pelayanan pembuatan sertifikat tanah.
 - d. Mutu produk pelayanan pembuatan sertifikat tanah.
 - e. Profesionalitas petugas pelayanan pembuatan sertifikat tanah.
 - f. Tertib Pengelolaan administrasi pelayanan pembuatan sertifikat tanah.
 - g. Sarana dan prasarana pelayanan pembuatan sertifikat tanah.
2. Faktor Penghambat Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur.

Lokasi Penelitian

Penulis memilih lokasi penelitian di Kantor Pertanahan ini, karena sesuai dengan judul skripsi, yaitu ; “Studi tentang pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten kutai Timur”. Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur tersebut, merupakan salah satu lembaga yang memiliki fungsi dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat berdasarkan Tugas Pokok dan Fungsinya (Tupoksi).

Jenis dan Sumber Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sampling yaitu *Purposive Sampling* yang dipadukan dengan *accidental sampling* sehingga yang menjadi *key informan* adalah Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur dan *informan* adalah pegawai kantor pertanahan kabupaten Kutai Timur, dan yang menjadi informan adalah beberapa pegawai kantor pertanahan kabupaten Kutai Timur.

Sedangkan *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel yaitu masyarakat yang membuat sertifikat tanah yang telah menerima sertifikat.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian diperlukan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data-data yang akurat, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan (*library research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi yang berhubungan dengan penelitian ini..
2. Penelitian lapangan (*Field Work Research*) yaitu kegiatan penelitian yang penulis lakukan dengan jalan berhadapan langsung dengan objek yang diteliti di lapangan meliputi :
 - a. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung dilapangan mengenai keadaan dan kondisi objek penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk menyusun skripsi ini.
 - b. Wawancara, yaitu mengadakan Tanya jawab dengan responden guna mendapatkan keterangan secara langsung.
 - c. Dokumentasi yaitu Pengambilan sebuah data melalui dokumen-dokumen, foto-foto, arsip atau surat-surat yang diperlukan.

Teknik Analisis Data

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian maka analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Sebagaimana yang dikembangkan oleh Miles dan A. Michael Huberman (2007 : 20), melalui tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Pengumpulan data yaitu data pertama atau data mentah dikumpulkan dalam satu penelitian.
2. Reduksi/ penyederhanaan data yaitu proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan dan membuat abstraksi, mengubah data mentah yang dikumpulkan kedalam catatan yang telah disortir atau diperiksa.
3. Penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan data yang ada secara sederhana, rinci, utuh dan interaktif yang digunakan sebagai pijakan untuk menentukan langkah berikutnya. Apakah peneliti sudah dapat menarik kesimpulan dari data yang ada apakah peneliti masih perlu melakukan penelusuran kembali sebelum menarik kesimpulan.

4. Penarikan kesimpulan/Verifikasi adalah langkah terakhir yang meliputi pemberian makna dan data yang telah disederhanakan dan disajikan dalam penyajian data dengan cara mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan secara logis dan metodologis konfigurasi yang memungkinkan dipridiksi, hubungan sebab akibat melalui hukum-hukum empiris.

Penyajian Data

Keadaan Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur

Berdasarkan hasil penelitian, yang penulis lakukan dapat diketahui jumlah pegawai berdasarkan kepangkatan / golongan pada tahun 2013 adalah sebagai berikut :

Tabel Jumlah Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur Berdasarkan Kepangkatan / Golongan

No	Pangkat / Golongan	Jumlah Pegawai	Persentase (%)
1.	Pembina TK.I / IV B	1	2,8 %
2.	Penata TK.I / III D	5	14,3 %
3.	Penata / III C	2	5,7 %
4.	Penata Muda TK.I / III B	8	22,8 %
5.	Pengatur / II C	3	8,6 %
6.	Pengatur Muda TK.I / II B	1	2,8 %
7.	Pengatur Muda / II A	2	5,7 %
8.	Honoror	13	37,3 %
Jumlah		35	100%

Sumber : Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur Februari 2013

Kesederhanaan Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dimaksud disini adalah cara-cara yang ditempuh oleh seseorang untuk mendapatkan pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur. Dalam hal ini peneliti maksudkan adalah prosedur-prosedur pembuatan sertifikat tanah dengan berbagai tahapan-tahapan.

Adapun mekanisme pelayanan pembuatan sertifikat yaitu sebagai berikut :

1. Petugas loket pelayanan menerima permohonan pembuatan sertifikat tanah dari pemohon. Kemudian Petugas loket memeriksa kelengkapan dan kesesuaian persyaratan permohonan sertifikat tanah.
2. Jika persyaratan sudah lengkap, petugas loket melakukan pencatatan pendaftaran ke buku pendaftaran secara manual maupun *online*. Kemudian pemohon melakukan pembayaran biaya pengukuran.

3. Petugas pengukuran dari kantor pertanahan melakukan proses pengukuran dan pemohon harus hadir di lapangan.
4. Proses selanjutnya, pemohon melakukan pembayaran Panitia A untuk dilakukan pemeriksaan tanah.
5. Kemudian Panitia A melakukan peninjauan dan pemeriksaan tanah di lapangan.
6. Setelah itu, pemohon melakukan pendaftaran SK Hak dengan melakukan pembayaran sebesar Rp. 50.000,- sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2010.
7. Setelah dilakukan pendaftaran SK Hak, sertifikat terbit dan ditanda tangani oleh kepala kantor, kemudian dilakukan penyerahan sertifikat terhadap pemohon.

Keterbukaan Informasi Pelayanan

Berdasarkan ketentuan yang diberlakukan di Kantor pertanahan kabupaten Kutai Timur persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon adalah sebagai berikut :

1. Fotocopy KTP
2. Fotocopy Kartu Keluarga
3. Fotocopy PBB
4. Fotocopy Surat Pernyataan Pembukuan Lahan
5. Fotocopy Surat Pernyataan Penyerahan Tanah Perbatasan / Segel Desa
6. Fotocopy Surat Keterangan Pelepasan Hak Atas Tanah / PPAT Camat
7. Mengisi Blanko Permohonan dari BPN.

Kepastian Pelaksanaan Pelayanan

Dalam hal pelayanan pembuatan sertifikat tanah, Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur memiliki aturan yang telah ditetapkan dalam hal biaya pembuatan sertifikat tanah. Dalam hal ini, terdapat 3 macam biaya dalam pembuatan sertifikat tanah, yaitu sebagai berikut :

a. Biaya Pengukuran

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2010, biaya pengukuran adalah sebagai berikut :

$$Tu = \left(\frac{L}{500} \times HSBKu \right) + Rp. 100.000,00$$

Keterangan : Tu = Tarif ukur

L = Luas tanah

HSBKu = Tarif dasar pengukuran senilai Rp.120.000,00

b. Biaya Panitia Pemeriksaan Tanah

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Pasal Tahun 2010, biaya panitia pemeriksaan tanah adalah sebagai berikut :

$$Tpa = \left(\frac{L}{500} \times HSBKpa \right) + Rp. 350.000,00$$

Keterangan : Tpa = Tarif panitia

L = Luas tanah

HSBKpa = Tarif dasar senilai Rp.20.000,00

c. Biaya Pendaftaran SK Hak

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2010, biaya pendaftaran SK Hak yaitu sebesar Rp. 50.000,-

Pembahasan

Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur yang Meliputi

Pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur telah diatur oleh ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berikut ini pembahasan mengenai pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur yang meliputi :

1. Kesederhanaan Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur tentang kesederhanaan prosedur pelayanan belum cukup baik. Karena, dalam hal pelaksanaannya masih ditemukan beberapa permasalahan. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penulis diketahui bahwa pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur masih agak rumit dalam pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan tidak tersedianya papan informasi mengenai standar operasi pelayanan pembuatan sertifikat tanah. Diperlukan keaktifan masyarakat untuk mengetahui informasi pelayanan. Dalam hal ini, sebaiknya pihak kantor menyediakan papan informasi berkaitan dengan transparansi standar operasi pelayanan pembuatan sertifikat tanah.

2. Keterbukaan Informasi Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, keterbukaan informasi di Kantor Pertanahan Kabupaten mengenai prosedur, persyaratan-persyaratan dan biaya yang harus dibayar dalam pembuatan sertifikat tanah belum transparan. Hal ini dirasakan oleh masyarakat karena tidak tersedianya papan informasi mengenai prosedur maupun syarat-syarat yang harus dilengkapi. Begitu pula dengan informasi mengenai biaya yang harus dibayar oleh pemohon dalam pembuatan sertifikat tanah pun informasinya belum transparan.

Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur dalam hal keterbukaan informasi pelayanan masih perlu di perbaiki lagi, yaitu dengan menyediakan papan informasi mengenai persyaratan-persyaratan yang harus dibawa pemohon dan biaya pelayanan pembuatan sertifikat tanah agar warga tidak kebingungan mengenai persyaratan dan biaya yang harus dibayar.

3. Kepastian Pelaksanaan Pelayanan

Kepastian pelayanan harus diterapkan oleh instansi pemberi pelayanan, yang bertujuan agar masyarakat memperoleh kemudahan dalam pelayanan juga agar dapat memperoleh kejelasan dari pelayanan itu sendiri. Kepastian pelaksanaan pelayanan mencakup pelayanan yang cepat dan tepat kepada

konsumen / masyarakat. Pelaksanaan pelayanan yang cepat dan tepat merupakan harapan yang diinginkan oleh setiap masyarakat, khususnya dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur. Dalam pelayanan harus menciptakan suatu pelayanan yang baik dan harus ada kejelasan persyaratan baik administratif maupun teknis, prosedur, petugas pelayanan yang bertanggung jawab, kepastian biaya serta ketepatan waktu pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, dapat diketahui bahwa kepastian dalam pelayanan pembuatan sertifikat terutama dalam waktu penyelesaian pembuatan sertifikat tanah sudah cukup baik. Namun, masih ada hambatan yang terjadi yaitu adanya keterlambatan yang dilakukan oleh pemohon itu sendiri dalam mengumpulkan berkas persyaratan guna proses lebih lanjut. Oleh sebab itu, diperlukan kerjasama yang baik antara pemohon dan petugas agar proses pembuatan sertifikat tersebut berjalan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

4. Mutu Produk Pelayanan

Mutu produk pelayanan merupakan hasil pekerjaan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur yang telah diberikan kepada warga masyarakat yang merupakan cerminan dari mutu produk pelayanan itu sendiri. Penilaian mutu sebuah instansi ditentukan oleh kepuasan konsumen. Dalam hal ini yang dapat merasakan baik buruknya mutu produk adalah masyarakat yang membuat sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur.

Berdasarkan hasil penelitian penulis, pelayanan pembuatan sertifikat tanah pada hal mutu produk pelayanan di Kantor pertanahan Kabupaten Kutai Timur cukup baik. Hal tersebut dirasakan beberapa warga yang merasa puas terhadap mutu produk. Warga yang mengurus sertifikat diberikan pelayanan yang cukup baik dari segi fasilitas yang mendukung proses pelayanan maupun pelayanan yang diberikan oleh petugas. Dalam hal ini, Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur sudah berusaha memberikan kinerja pelayanan yang baik demi terciptanya mutu produk pelayanan yang berkualitas.

5. Tingkat Profesionalisme Petugas

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur berupaya memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan keahlian dan kemampuan petugas di bidangnya masing-masing. Selain itu, sikap profesional dapat terlihat juga dari sikap yang sopan dan ramah terhadap warga yang akan membuat sertifikat tanah.

Profesional petugas pelayanan juga ditunjang dengan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh pegawai-pegawai kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur. Pendidikan formal pegawai dapat memberikan pola pikir, wawasan dan kemampuan dari pegawai dalam mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kepada warga sehingga bisa menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Tingkat profesional petugas di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur juga ditunjang melalui adanya pendidikan dan latihan para pegawai. Dari hasil penelitian maka

pelayanan dalam hal tingkat profesional petugas pada Kantor Pertanahan kabupaten Kutai Timur sudah cukup baik karena didukung oleh tingkat pendidikan pegawai yang lebih dominan Sarjana dan ditunjang melalui pendidikan dan pelatihan dari Kantor Pusat yaitu Badan Pertanahan Nasional.

6. Tertib pengelolaan Administrasi dan Manajemen

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur melaksanakan tertib pengelolaan administrasi dengan baik melalui sistem manual maupun *online*. Dimana data fisik arsip dan dokumen disimpan secara rapi di dalam lemari yang telah disediakan. Selain itu berkas data pemohon juga di input melalui proses komputerisasi secara *online*.

Pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur dalam hal tertib pengelolaan administrasi dan manajemen sudah baik sesuai dengan salah satu saptan pertanahan yaitu tertib administrasi. Penyimpanan berkas dan dokumen-dokumen penting tersusun secara rapi dilemari yang telah disediakan. Selain itu, data-data pemohon juga disimpan melalui jaringan *online* sehingga pengelolaan administrasi penyimpanan berkas menjadi lebih baik.

7. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana dan prasarana fisik pendukung layanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur merupakan bagian terpenting dalam setiap pelaksanaan pelayanan. Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur memiliki berbagai fasilitas pendukung pelayanan kepada warga yang melaksanakan pembuatan sertifikat tanah dan selalu mengupayakan penggunaan fasilitas yang memadai untuk mendukung jalannya setiap pelayanan dengan baik. Fasilitas pendukung tersebut diantaranya yaitu fasilitas yang berada di dalam dan di luar ruangan.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penulis diketahui bahwa pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur dalam hal sarana dan prasarana sudah baik. Kantor Pertanahan kabupaten kutai Timur telah menyediakan berbagai fasilitas penunjang pelayanan di dalam dan di luar ruangan agar membuat warga merasa nyaman sehingga pelayanan menjadi lebih baik.

Faktor Penghambat Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur

Dari hasil pengamatan dan wawancara yang penulis dapatkan di lapangan bahwa yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan sertifikat tanah di kantor Pertanahan kabupaten kutai Timur pada unsur kesederhanaan dan keterbukaan pelayanan. Terdapat beberapa narasumber yang masih mengeluh tentang kesederhanaan dan keterbukaan pelayanan yang menurut beberapa pemohon sertifikat tanah masih belum jelas. Dalam hal ini, sebaiknya Kantor Pertanahan kabupaten kutai Timur lebih transparan mengenai informasi yang dibutuhkan warga sehingga dapat meminimalisir hambatan dalam proses pelayanan.

Selain itu, terdapat faktor penghambat lain yaitu adanya permasalahan teknis yang sering kali terjadi pemadaman listrik serta kurangnya kesadaran masyarakat/pemohon untuk memenuhi persyaratan yang telah ditentukan untuk membuat sertifikat tanah. Beberapa hal tersebut menjadi hambatan karena bisa membawa dampak yang kurang baik dalam proses pelayanan pembuatan sertifikat tanah di kantor Pertanahan kabupaten kutai Timur.

Partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan sertifikat tanah, pada dasarnya melengkapi persyaratan untuk mendapatkan sertifikat tanah merupakan bentuk partisipasi aktif warga dalam mendukung terwujudnya pelayanan yang baik. Karena untuk memperoleh pelayanan yang baik bukan hanya bergantung pada kinerja pegawai Kantor Pertanahan kabupaten Kutai Timur tetapi juga dibutuhkan partisipasi dari masyarakat itu sendiri.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara penulis mengenai pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur dari kesederhanaan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor pertanahan dapat dikatakan belum baik. Karena dalam pelaksanaannya masih cukup rumit karena tidak tersedianya standar operasi pelayanan yang transparan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan.
2. Pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur dilihat dari transparansi atau keterbukaan pelayanan kurang baik. Hal ini dikarenakan tidak adanya papan informasi mengenai persyaratan yang dibutuhkan oleh masyarakat.
3. Pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur dari kepastian pelayanan mengenai waktu dan biaya sudah jelas. Namun dalam pelaksanaannya masih mengalami keterlambatan dalam penyelesaiannya. Hal ini dikarenakan keterlambatan berkas yang dilengkapi oleh pemohon.
4. Pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur dilihat dari mutu produk cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa pemohon yang cukup puas terhadap kualitas produk pelayanannya.
5. Pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur ditinjau dari profesional petugas pelayanan Kantor Pertanahan dapat dikatakan telah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari kemampuan petugas yang handal disertai responsivitas petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan.
6. Pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur ditinjau dari tertib pengelolaan administrasi sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat secara fisik dengan tersusunnya dokumen-dokumen penting

- secara rapi. Selain, penyimpanan data secara manual juga dilakukan penyimpanan data melalui sistem komputerisasi.
7. Pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur dilihat dari sarana dan prasarana pelayanan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat melalui fasilitas pendukung pelayanan sudah memadai, Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur selalu mengupayakan penggunaan fasilitas yang memadai untuk mendukung jalannya pelayanan dengan baik. Dimana fasilitas pendukung tersebut dapat memudahkan pelaksanaan pelayanan pembuatan sertifikat tanah.
 8. Pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur dapat dikatakan cukup baik, namun masih ada beberapa faktor penghambat dalam proses pelayanan yakni, tidak transparannya informasi mengenai standar operasi pelayanan dan persyaratan pelayanan serta kurangnya partisipasi masyarakat dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara langsung dilapangan tentang pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur ditinjau dari, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Sebaiknya Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur menyediakan informasi mengenai standar operasi pelayanan (SOP) untuk memberikan kemudahan proses pelayanan dan mempercepat layanan pembuatan sertifikat tanah.
2. Sebaiknya Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur menyediakan papan informasi mengenai persyaratan pelayanan agar pemohon lebih mudah mendapatkan pelayanan pembuatan sertifikat tanah.
3. Perlunya partisipasi dan dukungan dari masyarakat akan pelaksanaan pelayanan pembuatan sertifikat tanah melalui komunikasi yang aktif guna terwujudnya pelayanan yang lebih baik.
4. Sebaiknya Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur menyediakan kotak saran sebagai sarana masyarakat untuk menyampaikan kritik dan sarannya guna meningkatkan pelayanan pembuatan sertifikat tanah.
5. Sebaiknya Kantor Pertanahan Kabupaten Kutai Timur menambah loket pelayanan agar memudahkan pemohon mendapatkan pelayanan pembuatan sertifikat tanah.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.

Terry, R. George. 2001. *Azas-Azas Manajemen*, Diterjemahkan Winardi. Alumni Bandung.

Dokumen-dokumen :

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 Ayat 3 *Tentang Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat.*

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1999, *Tentang Pelayanan Masyarakat.*