

eJournal Administrasi Negara, 2014, 2 (1) : 397-410  
ISSN 0000-0000, ejournal.an.fisip.unmul  
© Copyright 2014

**STUDI TENTANG STANDAR PELAYANAN PEMBUATAN  
SERTIFIKAT TANAH DI BADAN PERTANAHAN  
NASIONAL KOTA SAMARINDA**

**Widya Sukma Amalie**

**EJournal Administrasi Negara  
Volume 2, Nomor 1, 2014**

---

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Studi Tentang Standar Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda

Pengarang : Widya Sukma Amalie

NIM : 0902015118

Program : S1 Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program S1 Administrasi Negara Fisip Unmul.

Samarinda, 14 Maret 2014

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

**Drs. H. M. Gunthar Riady, M.Si.**  
**NIP. 19500607 197603 1 002**

**Kus Indarto, S.SOS., M.AP.**  
**NIP. 19740401 200604 1 001**

---

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH BAGIAN PERPUSTAKAAN S1 AN**

Identitas terbitan untuk artikel di atas:

<b>Nama Terbitan</b> : eJournal Administrasi Negara	<b>KETUA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA</b>
<b>Volume</b> : 2	
<b>Nomor</b> : 1	
<b>Tahun</b> : 2014	
<b>Halaman</b> : 397-410 (Ganjil)	<b><u>Drs. M.Z. Arifin, M.Si</u></b> <b>NIP. 19570606 1982 1 025</b>

---

## STUDI TENTANG STANDAR PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA SAMARINDA

Widya Sukma Amalie<sup>1</sup>

### *Abstrak*

**WIDYA SUKMA AMALIE**, *Studi Tentang Standar Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda. Dibawah bimbingan Bapak Drs. H. M. Gunthar Riady, M.Si. selaku pembimbing I dan Bapak Kus Indarto, S.Sos., M.AP. selaku pembimbing II. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui standar pelayanan pembuatan sertifikat tanah yang ada di Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat yang dihadapi dalam proses pelayanan pembuatan sertifikat tanah yang ada di Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan Fokus Standar Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda meliputi (1) Prosedur Pelayanan, (2) Waktu Penyelesaian, (3) Biaya Pelayanan, (4) Program Pelayanan, (5) Sarana dan Prasarana, (6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. Adapun metode pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi dengan Key Informan adalah Kepala Kantor Pertanahan dan Informan Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian serta Kepala Sub Seksi Pendaftaran Hak. Kesimpulan dari penelitian tentang standar pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda diketahui bahwa tahap prosedur pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda ini sudah berjalan dengan baik yaitu dari pengajuan permohonan, pengumpulan dan pengolahan data fisik, bidang yuridis, pemeriksaan berkas hingga penerbitan sertifikat tanah, tahap waktu penyelesaian dilaksanakan belum maksimal karena masih sedikit terlambat dari jangka waktu yang telah ditetapkan, pada tahap biaya pelayanan yaitu biaya yang dikeluarkan oleh pemohon untuk pembuatan sertifikat tanah sudah bagus karena telah sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan, kemudian untuk program pelayanan sudah cukup baik karena pihak Badan Pertanahan Nasional memberikan program-program yang bagus sesuai dengan Kepmendagri no.189 tahun 1981, selanjutnya sarana dan prasarana sudah cukup baik karena terdapat sarana fisik kantor, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya, terakhir adalah kompetensi petugas pemberi pelayanan sudah sangat baik karena sudah bersikap adil, ramah dan menjunjung tinggi sopan santun.*

**Kata kunci:** *Standar pelayanan pembuatan sertifikat tanah, BPN (Badan Pertanahan Nasional)*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: Widya\_amalie@yahoo.com

## **Pendahuluan**

### ***Latar Belakang***

Pembangunan seperti kita ketahui adalah suatu proses perubahan yang berkesinambungan dalam arti suatu proses yang berlangsung terus menerus di dalam setiap bidang dan sektor kehidupan manusia. Usaha ini telah diwujudkan dalam bentuk tujuan pembangunan nasional yaitu mewujudkan kehidupan demokratis, berkeadilan sosial, melindungi hak asasi manusia, menegakkan supremasi hukum dalam tatanan masyarakat dan bangsa.

Proses pembangunan nasional yang diwujudkan dalam program pembangunan nasional, tidak saja memerlukan pengetahuan dan keahlian yang memadai baik di bidang ekonomi, politik, sosial, budaya sebab yang terpenting adalah pengetahuan di bidang penyelenggaraan pemerintah. Pembangunan nasional sebagai pengamalan Pancasila guna mewujudkan cita-cita bangsa dan negara sebagaimana diamanatkan dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945 perlu didukung oleh aparatur negara yang memiliki semangat pengabdian dan kemampuan profesional sehingga dapat memikul tanggung jawab dan mampu menjalankan fungsi pelayanan publik secara efisien dan efektif sebagai abdi negara, abdi masyarakat dan memiliki kesetiaan pada kepentingan, nilai-nilai, dan cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Dengan demikian pemerintah diharapkan dapat menjaga standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik mempunyai arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses ini tidak hanya memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa “Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai 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”.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat maka pemerintah telah menetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah Badan Pertanahan Nasional kepada rakyat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat sebagai pelayan rakyat. Karena itu, kedudukan aparat Badan Pertanahan Nasional dalam pelayanan umum (*publik services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi rakyat, sehingga akan menentukan sejauh mana Badan Pertanahan Nasional menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan Badan Pertanahan Nasional haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal kepengurusan sertifikat tanah.

Aparatur pemerintah Badan Pertanahan Nasional seharusnya memiliki standar pelayanan yaitu kualitas (mutu) dan kuantitas (jumlah) serta keahlian yang bagus agar pekerjaan yang dihasilkan juga dapat berkualitas, dan pengetahuan pekerjaan, inisiatif dalam melakukan pekerjaan, kecekatan mental atau kemampuan pekerjaan, sikap dalam bekerja serta disiplin waktu terhadap waktu pembuatan sertifikat tanah. Dengan demikian dapat diharapkan membuat masyarakat puas dengan standar pelayanan yang telah diberikan oleh aparat pemerintah Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda. Maka dari itu penulis tertarik memilih judul yaitu “Studi Tentang Standar Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda “.

### ***Perumusan Masalah***

1. Bagaimana Standar Pelayanan Pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam menjalankan Standar Pelayanan Pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda?

### ***Tujuan Penelitian***

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Standar Pelayanan Pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam menjalankan Standar Pelayanan Pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda.

### **Kerangka Dasar Teori**

#### ***Pelayanan Publik***

Menurut Moenir (dalam Kurniawan 2005:7), menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan

pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

- a. **Prosedur Pelayanan**  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. **Waktu penyelesaian**  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. **Biaya pelayanan**  
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. **Program pelayanan**  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. **Sarana dan Prasarana**  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### ***Peran Badan Pertanahan Nasional***

Badan Pertanahan Nasional merupakan lembaga non departemen yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada presiden dan dipimpin oleh Kepala (sesuai dengan Perpres No. 10 Tahun 2006 ). Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral.

Gibson Ivancevich dan Donelly (2001:479) mengatakan bahwa “Peran adalah seseorang yang harus berhubungan dengan dua sistem yang berbeda, biasanya organisasi dan beberapa dari bagian lingkungan”. Sedangkan menurut Rivai (2006:148) “peran dapat diartikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan dari seseorang dalam posisi tertentu”.

Max Weber menyimpulkan bahwa Pemerintah tidak lain merupakan apa pun yang berhasil menopang klaim bahwa dialah yang secara eksklusif berhak menggunakan kekuatan fisik untuk memaksakan aturan-aturannya dalam suatu wilayah tertentu (Sembiring,2010:51). Dalam pandangan lain, Pemerintah adalah “segenap alat perlengkapan negara atau lembaga-lembaga kenegaraan yang berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan negara”(Sembiring,2010:52).

Peran Badan Pertanahan Nasional dalam melaksanakan tugas pemerintahan dibidang pertanahan yaitu sebagai berikut :

- a. merumuskan kebijakan nasional di bidang pertanahan;
- b. merumuskan kebijakan teknis di bidang pertanahan;
- c. mengkoordinasikan kebijakan, perencanaan dan program di bidang pertanahan;
- d. melakukan pembinaan dan pelayanan administrasi umum di bidang pertanahan;
- e. penyelenggaraan dan pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan di bidang pertanahan;
- f. pelaksanaan pendaftaran tanah dalam rangka menjamin kepastian hukum;
- g. pengaturan dan penetapan hak-hak atas tanah; dan lain-lain.

### ***Prosedur Pembuatan Sertifikat Tanah***

Moekijat dalam Kamus Administrasi Kepegawaian Indonesia (2001:435), prosedur adalah serangkaian tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan menurut waktu dan cara tertentu untuk melakukan pekerjaan yang harus diselesaikan. Sedangkan Prosedur menurut The Liang Gie dalam bukunya Administrasi Perkantoran Modern (2000:29) adalah merupakan rangkaian metode-metode yang telah menjadi langkah-langkah tetap dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dibidang ketatausahaan yang biasanya dilakukan oleh lebih dari satu orang.

### ***Pendaftaran Tanah Secara Sistematis***

Pendaftaran tanah secara sistematis adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak yang meliputi semua obyek pendaftaran tanah yang belum didaftar dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa/kelurahan.

### ***Pendaftaran Tanah Secara Sporadis***

Pendaftaran tanah secara sporadis (rutin) adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali mengenai satu atau beberapa obyek pendaftaran tanah dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa/kelurahan secara individual atau massal.

## **Metode Penelitian**

### ***Jenis Penelitian***

Penelitian yang dilakukan adalah jenis Penelitian Deskriptif Kualitatif pada umumnya tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis. Tujuannya adalah untuk menggambarkan dan melukiskan secara sistematis serta mendeskripsikan Variabel-Variabel yang diamati sesuai dengan masalah yang dirumuskan. Penelitian deskripsi kualitatif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variable mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain (Sugiyono,2009:193). Dalam hal ini adalah memaparkan atau menggambarkan segala peristiwa yang diperoleh di lapangan dan untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data yang diperoleh, dan bertujuan untuk memberikan penjelasan dari variabel yang diteliti, dalam hal ini adalah memberikan gambaran tentang “Standar Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda”.

### ***Lokasi Penelitian***

Lokasi penelitian dilakukan pada Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda.

### ***Fokus Penelitian***

- 1) Adapun variabel dalam penelitian ini adalah Standar Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah dengan indikator-indikator sebagai berikut :
  1. Prosedur Pelayanan
  2. Waktu Penyelesaian
  3. Biaya Pelayanan
  4. Program Pelayanan
  5. Sarana dan Prasarana
  6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan
- 2) Faktor Pendukung dan Penghambat dalam menjalankan Standar Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah.

### ***Sumber Data***

1. Data primer
2. Data sekunder :
  - a. Dokumen, profil, arsip, laporan, evaluasi
  - b. Buku ilmiah

Dalam penelitian ini pemilihan narasumber dilakukan menggunakan teknik *Purposive Sampling*, sebagai langkah pertama penulis memiliki *Key Informan* yaitu Kepala Kantor Pertanahan Kota Samarinda dan yang menjadi *Informan* adalah staf Kantor Pertanahan Kota Samarinda dan yang menjadi *informan* lainnya yaitu para pemohon yang membuat sertifikat tanah.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

1. Penelitian kepustakaan (*Library research*)
2. Penelitian lapangan (*Field work research*)
  - a. Observasi
  - b. Wawancara
  - c. Studi Dokumen dan Dokumentasi

### ***Analisis Data***

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Matthew. B. Milles dan A. Michael Huberman (2007:20) yang meliputi empat komponen yaitu :

1. Pengumpulan data
2. Penyederhanaan data (*Data Reduction*)
3. Penyajian data (*Data Display*)
4. Penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### ***Gambaran Umum Kota Samarinda***

Secara administratif, Samarinda telah dibagi menjadi 10 kecamatan, antara lain:

1. Kecamatan Loa Janan Ilir
2. Kecamatan Palaran

3. Kecamatan Samarinda Ilir
4. Kecamatan Samarinda Kota
5. Kecamatan Samarinda Seberang
6. Kecamatan Samarinda Ulu
7. Kecamatan Samarinda Utara
8. Kecamatan Sambutan
9. Kecamatan Sungai Kunjang
10. Kecamatan Sungai Pinang

### **Luas dan Batas Wilayah Administratif**

Batas wilayah Kota Samarinda adalah :

1. Sebelah Utara: Kec. Muara Badak Kabupaten Kukar
2. Sebelah Timur: Kecamatan Anggana dan Sanga-Sanga (Kab Kukar)
3. Sebelah Selatan: Kec Loa Janan .Kab Kutai Kartenegro
4. Sebelah Barat: Kec. Muara Badak Tenggarong Seberang (Kab Kukar)

Kota samarinda terdiri dari 10 kecamatan yaitu Loa Janan Ilir, Palaran, Samarinda Ilir, Samarinda Kota, Samarinda Seberang, Samarinda Ulu, Samarinda Utara, Sambutan, Sungai Kunjang dan Sungai Pinang. Sedangkan jumlah kelurahan ada 53 kelurahan, adapun kecamatan Kota Samarinda sebagai berikut :

**Tabel 4.1**

#### **Luas Wilayah menurut Kecamatan**

<b>No</b>	<b>Kecamatan</b>	<b>Luas Wilayah</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1	Kecamatan Loa Janan Ilir	26,13 km <sup>2</sup>
2	Kecamatan Palaran	182,53 km <sup>2</sup>
3	Kecamatan Samarinda Ilir	17,18 km <sup>2</sup>
4	Kecamatan Samarinda Kota	11,12 km <sup>2</sup>
5	Kecamatan Samarinda Seberang	12,49 km <sup>2</sup>
6	Kecamatan Samarinda Ulu	22,12 km <sup>2</sup>
7	Kecamatan Samarinda Utara	229,52 km <sup>2</sup>
8	Kecamatan Sambutan	100,95 km <sup>2</sup>
9	Kecamatan Sungai Kunjang	69,23 km <sup>2</sup>
10	Kecamatan Sungai Pinang	34,16 km <sup>2</sup>

Sumber : Hasil Sensus Penduduk 2010 Kota Samarinda, Badan Pusat Statistik Kota Samarinda

Berdasarkan tabel di atas Kecamatan Samarinda Utara merupakan Kecamatan terluas yang ada di Kota Samarinda dan Kecamatan Samarinda Kota merupakan Kecamatan yang terkecil wilayahnya di Kota Samarinda.

## **Hasil Penelitian**

### ***Prosedur Pelayanan***

Prosedur pelayanan merupakan salah satu yang memegang peranan penting dalam proses administrasi negara. Prosedur yang dimaksudkan adalah agar pekerjaan yang dilakukan oleh seorang administrator atau aparatur negara dapat berjalan secara teratur sehingga terjadi keseragaman terhadap suatu pekerjaan. Dilihat dari segi prosedur pelayanan dalam tata cara pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional telah dibuat peraturan yang memuat prosedur pembuatan sertifikat tanah yang meliputi : Pengajuan permohonan, Pengumpulan dan pengolahan data fisik, Bidang yuridis, Pemeriksaan berkas dan Penerbitan sertifikat. Tujuannya adalah untuk memudahkan masyarakat yang mengurus sertifikat tanah sehingga dapat dikatakan prosedur pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda sudah cukup baik karena sudah tidak berbelit-belit.

### ***Waktu Penyelesaian***

Waktu penyelesaian merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pengguna jasa layanan. Dilihat dari segi waktu pengurusan sertifikat tanah telah memiliki peraturan yang telah ditetapkan dari BPN RI yaitu kurang lebih 97 hari kerja atau dibulatkan menjadi 100 hari jam kerja hanya saja dalam proses pelaksanaannya masih terdapat beberapa keluhan dari pemohon selaku pihak yang dilayani yaitu masih ada yang terlambat dalam penyelesaian pembuatan sertifikat tanah dari peraturan yang telah ditetapkan oleh BPN RI.

### ***Biaya Pelayanan***

Biaya merupakan semua pengorbanan yang perlu dilakukan untuk suatu proses produksi, yang dinyatakan dengan satuan uang menurut harga pasar yang berlaku, baik yang sudah terjadi maupun yang akan terjadi. Dilihat dari segi biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan dibayarkan telah sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah No. 13 Tahun 2010 jo. PerKBPN No. 3 Tahun 2013 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada BPN RI.

### ***Program Pelayanan***

Program pelayanan merupakan kemampuan pemberi layanan untuk memberikan program-program/upaya-upaya kepada pengguna jasa layanan yang disusun secara logis dan sistematis. Dilihat dari segi program pelayanan yang dilakukan Badan Pertanahan Nasional sudah baik karena mencakup sosialisasi kebeberapa daerah, Larasita, PRONA, penyuluhan-penyuluhan, serta aktif dalam membagikan brosur kepada masyarakat Kota Samarinda hanya saja belum maksimal.

### ***Sarana dan Prasarana***

Sarana dan Prasarana merupakan kualitas pelayanan berupa sarana fisik kantor, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan sebagainya yang merupakan bentuk nyata yang ada pada kantor. Pada Badan Pertanahan Nasional mengenai fasilitas atau sarana fisik sudah cukup memenuhi standar, pelayanan pembuatan sertifikat tanah ini sudah menggunakan loket-loket

untuk mendaftar dan mengurus semua yang berkaitan dengan sertifikat, ruang tunggu yang luas, prosedur pelaksanaan yang tersedia, adanya tersedia tempat pengeluhan, begitu juga dengan keamanan yang terjaga.

### ***Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan***

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Pada Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda para petugas yang melayani yang berhadapan langsung dengan masyarakat adalah para petugas yang berkompeten dibidangnya masing-masing, tidak hanya sikap sopan santun saja yang perlu diperhatikan tetapi juga sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan pelayanan kepada pemohon juga sangat diperlukan. Jadi, dilihat dari segi kompetensi petugas pemberi pelayanan juga sudah baik karena telah melakukan tugasnya dengan tegas dan adil.

### **Faktor pendukung dan Penghambat dalam menjalankan Standar Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda**

#### ***Faktor-faktor Pendukung***

Faktor pendukung disini yaitu faktor-faktor yang menjadi pendukung dalam proses dan prosedur pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda. Faktor pendukungnya adalah tersedianya sarana dan prasarana yang cukup memadai serta mendukung sehingga kegiatan pembuatan sertifikat tanah dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang ada, baik berupa sistem komputerisasi, ruang tunggu, sistem keamanan dan beberapa loket untuk memudahkan pemohon dalam mengurus sertifikat tanah.

#### ***Faktor-faktor Penghambat***

Faktor penghambat disini adalah dimana suatu hal yang menjadi penghambat dalam prosedur pembuatan sertifikat tanah di BPN Kota Samarinda. Faktor penghambatnya yaitu dalam pelaksanaan proses pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda masih terdapat pemohon yang tidak dapat melengkapi berkas-berkasnya sehingga memperlambat proses pelayanan pembuatan sertifikat tanah hal itu dikarenakan masih kurangnya sosialisasi serta penyuluhan ke masyarakat sehingga masih membutuhkan waktu yang lama untuk menyelesaikannya.

## **Pembahasan**

### ***Prosedur Pelayanan***

Prosedur merupakan salah satu yang memegang peranan penting dalam proses administrasi negara. Prosedur yang dimaksudkan adalah agar pekerjaan yang dilakukan oleh seorang administrator atau aparatur negara dapat berjalan secara teratur sehingga terjadi keseragaman terhadap suatu pekerjaan. Prosedur pelayanan merupakan serangkaian tugas yang saling berhubungan yang berdasarkan urutan menurut waktu dan cara tertentu untuk melakukan pekerjaan yang sifatnya melayani masyarakat. Hal ini selaras dengan pendapat Moekijat dalam Kamus Administrasi Kepegawaian Indonesia (2001:435), prosedur adalah serangkaian tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan menurut waktu dan cara tertentu untuk melakukan pekerjaan yang harus diselesaikan.

Selaras dengan hal tersebut maka BPN mengeluarkan prosedur pembuatan sertifikat tanah. Sehubungan dengan sertifikat tanah maka Peraturan Pemerintah

No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah mengeluarkan suatu peraturan yang membahas tentang prosedur pendaftaran tanah yang meliputi dari pengajuan permohonan, pengumpulan dan pengolahan data fisik, bidang yuridis, pemeriksaan berkas hingga penerbitan sertifikat tanah. Sehingga dalam pembuatan sertifikat tanah masyarakat harus melalui beberapa prosedur tersebut dan harus secara berurutan. Tujuannya adalah untuk memudahkan masyarakat yang mengurus sertifikat tanah dan prosedur yang baik adalah prosedur yang tidak berbelit-belit dalam mengurus sertifikat tanah. Sehingga dapat dikatakan prosedur dalam pembuatan sertifikat tanah sudah cukup baik karena sudah tidak lagi berbelit-belit didalam pelaksanaannya

### ***Waktu Penyelesaian***

Merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pengguna jasa layanan. Seperti yang dikatakan oleh Moenir (2006:26) menjelaskan, ada tiga macam bentuk pelayanan umum dan salah satunya adalah layanan dalam bentuk perbuatan.

Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda ini sudah berusaha menerapkan kegiatan yang sesuai dengan peningkatan kualitas pelayanan mereka dan salah satunya dari teori tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai waktu pengurusan sertifikat tanah telah memiliki peraturan yang telah ditetapkan dari BPN RI yaitu kurang lebih 97 hari kerja atau dibulatkan menjadi 100 hari jam kerja hanya saja dalam prosesnya masih terdapat beberapa keluhan dari pemohon selaku pihak yang dilayani yaitu masih ada yang terlambat dalam penyelesaian pembuatan sertifikat tanah dari peraturan yang telah ditetapkan oleh BPN RI. Jadi, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pengguna jasa layanan dirasa dalam kenyataan pelaksanaan pembuatan sertifikat tanah masih jauh dari harapan yang diinginkan dan masih kurang dari peraturan yang telah ditentukan.

### ***Biaya Pelayanan***

Biaya menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001:65) adalah semua pengorbanan yang perlu dilakukan untuk suatu proses produksi, yang dinyatakan dengan satuan uang menurut harga pasar yang berlaku, baik yang sudah terjadi maupun yang akan terjadi. Hal ini selaras dengan hasil penelitian bahwa Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan dibayarkan telah sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah No. 13 Tahun 2010 jo. PerKBPN No. 3 Tahun 2013 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada BPN RI. Jadi biaya/tarif yang dikeluarkan oleh pemohon untuk pembuatan sertifikat tanah dirasa sudah bagus karena telah sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan.

### ***Program Pelayanan***

Merupakan kemampuan pemberi layanan untuk memberikan program-program/upaya-upaya kepada pengguna jasa layanan yang disusun secara logis dan sistematis. Program adalah rencana yang telah diolah dengan memperhatikan faktor-faktor kemampuan ruang waktu dan urutan penyelenggaraannya secara tegas dan teratur sehingga menjawab pertanyaan tentang siapa, dimana, sejauhmana dan bagaimana. Program juga merupakan tahap-tahap dalam

penyelesaian yang berisi langkah-langkah yang akan dikerjakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Hasni,2010: 296).

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai program pelayanan pada Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda sesuai dengan peraturan yang telah dibuat maka program-program yang telah diberikan kepada masyarakat, program tersebut yaitu sosialisasi kepada masyarakat, larasita, Prona, penyuluhan serta aktif dalam membagikan brosur kepada masyarakat kota samarinda sehingga terlihat jelas bahwa dalam program pelayanan tidak terdapat masalah dan dapat dikatakan sudah cukup baik karena pihak Badan Pertanahan Nasional memberikan program-program yang bagus sesuai dengan Kepmendagri no.189 tahun 1981.

### ***Sarana dan Prasarana***

Sarana dan prasarana merupakan kualitas pelayanan berupa sarana fisik kantor, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya. Adapun menurut teori yang berkaitan terdapat 10 dimensi karakteristik atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa pelayanan menurut Vincent Gospersz (dalam Sianipar 2001:23) dan 3 diantaranya yang berkaitan dengan sarana dan prasarana yaitu kelengkapan, keamanan dan Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan serta atribut pendukung pelayanan. Dengan adanya teori tersebut Badan Pertanahan Nasional sudah berusaha menerapkannya dan bekerja semaksimal mungkin dalam proses pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pembuatan sertifikat tanah.

Pada Badan Pertanahan Nasional mengenai kelengkapan fasilitas atau sarana fisik sudah cukup memenuhi standar, pelayanan pembuatan sertifikat tanah ini sudah menyediakan beberapa loket untuk mendaftar dan mengurus semua yang berkaitan dengan sertifikat, ruang tunggu yang cukup luas, prosedur pelaksanaan yang tersedia, adanya tersedia tempat pengeluhan, begitu juga dengan keamanan yang terjaga. Jadi, kualitas pelayanan berupa sarana fisik kantor, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya sudah dapat dikatakan baik untuk pelayanan di BPN Kota Samarinda.

### ***Kompetensi Petugas Pemberi pelayanan***

Pada bagian ini kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Pada Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda, para petugas yang melayani yang berhadapan langsung dengan masyarakat adalah para petugas yang berkompoten dibidangnya masing-masing. Tidak hanya sikap sopan santun saja yang perlu diperhatikan tetapi juga sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen juga sangat diperlukan. Ketegasan dan keadilan para petugas merupakan sikap yang penting dan tertuang dalam salah satu unsur dalam melakukan pelayanan dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2/2004 terdapat 14 unsur yang "*relevan, valid, dan realiable*", dalam melakukan pelayanan. Sehingga dapat dikatakan petugas Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda ini sudah berlaku adil dan tetap tegas serta sudah cukup baik kepada para pemohon serta bersikap sopan santun apabila adanya persyaratan yang masih belum lengkap mereka menyarankan untuk dapat melengkapinya terlebih dahulu.

## ***Faktor pendukung dan Penghambat dalam menjalankan Standar Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda.***

### ***Faktor pendukung***

Faktor pendukung disini yaitu faktor-faktor yang menjadi pendukung dalam proses dan prosedur pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda. Faktor pendukungnya adalah tersedianya sarana dan prasarana yang cukup memadai serta mendukung sehingga kegiatan pembuatan sertifikat tanah dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang ada, baik berupa sistem komputerisasi, ruang tunggu, sistem keamanan dan beberapa loket untuk memudahkan pemohon dalam mengurus sertifikat tanah.

### ***Faktor-faktor Penghambat***

Faktor penghambat disini adalah dimana suatu hal yang menjadi penghambat dalam prosedur pembuatan sertifikat tanah di BPN Kota Samarinda. Faktor penghambatnya yaitu dalam pelaksanaan proses pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda masih terdapat pemohon yang tidak dapat melengkapi berkas-berkasnya sehingga memperlambat proses pelayanan pembuatan sertifikat tanah hal itu dikarenakan masih kurangnya sosialisasi serta penyuluhan ke masyarakat sehingga masih membutuhkan waktu yang lama untuk menyelesaikannya.

### **Kesimpulan**

1. Berdasarkan hasil penelitian serta analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab terdahulu, maka dapat diambil kesimpulan mengenai Standar Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda belum optimal, dikarenakan Waktu penyelesaian pembuatan sertifikat tanah yang dilakukan di Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda masih ada yang terlambat sehingga belum sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dari BPN RI yaitu kurang lebih 97 hari kerja atau dibulatkan menjadi 100 hari jam kerja dan hal itu dirasa dalam kenyataan pelaksanaannya masih jauh dari harapan yang diinginkan. Tetapi dalam hal lain seperti prosedur pelayanan yang dilakukan Badan Pertanahan Nasional sudah baik karena sudah ada prosedur pembuatan sertifikat tanah sehingga dapat memudahkan masyarakat yang mengurus sertifikat tanah dan tidak lagi merasakan prosedur yang berbelit-belit. Kemudian Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan pada pembuatan sertifikat tanah sudah baik karena sudah dibayarkan sesuai dengan Peraturan Pemerintah yang berlaku pada BPN RI. Selanjutnya program pelayanan yang dilakukan Badan Pertanahan Nasional sudah baik karena mencakup sosialisasi ke beberapa daerah, Larasita, PRONA, penyuluhan-penyuluhan serta aktif dalam membagikan brosur kepada masyarakat Kota Samarinda hanya saja belum maksimal. Sarana fisik yang ada pada Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda ini sudah cukup baik dan sudah sesuai dengan standar pelayanan karena telah tersedia ruang tunggu yang cukup luas, keamanan yang cukup baik karena telah disediakan satpam, serta adanya beberapa loket untuk mengurus administrasi pengurusan sertifikat tanah.

Terakhir adalah Kompetensi petugas pemberi pelayanan juga sudah baik karena telah melakukan tugasnya dengan tegas dan adil.

2. Faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam menjalankan Standar Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda. Faktor pendukungnya adalah tersedianya sarana dan prasarana yang cukup memadai serta mendukung sehingga kegiatan pembuatan sertifikat tanah dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang ada, baik berupa sistem komputerisasi, ruang tunggu, sistem keamanan dan beberapa loket untuk memudahkan pemohon dalam mengurus sertifikat tanah. Sedangkan, Faktor penghambatnya yaitu dalam pelaksanaan proses pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda masih terdapat pemohon yang tidak dapat melengkapi berkas-berkasnya sehingga memperlambat proses pelayanan pembuatan sertifikat tanah hal itu dikarenakan masih kurangnya sosialisasi serta penyuluhan ke masyarakat sehingga masih membutuhkan waktu yang lama untuk menyelesaikannya.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan penulis dilapangan, penulis memberikan saran-saran kepada semua pihak yang berhubungan dengan hasil penelitian, sebagai berikut :

1. Perlu ditinjau kembali dari proses waktu pembuatan sertifikat tanah karena waktu penyelesaian pembuatan sertifikat tanah banyak yang masih jauh dari peraturan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini perlu dimaksimalkan lagi waktu pengurusan sertifikat tanah agar dapat tepat waktu sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan agar pemohon tidak lagi merasa dikecewakan dalam pengurusan sertifikat tanah.
2. Perlu adanya sosialisasi yang lebih sering dan penyuluhan-penyuluhan akan pentingnya meningkatkan kesadaran hukum masyarakat mensertifikatkan tanahnya agar mendapatkan nilai ekonomi tinggi. Dengan demikian masyarakat akan faham dan sadar pentingnya segera mensertifikatkan tanahnya guna meminimalisir kendala-kendala didalam berjalannya proses pembuatan sertifikat tanah.

### **Daftar Pustaka**

- Gie, The Liang. 2009. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty. Edisi Cetakan Kesembilan
- Hasni V. 2010. *Hukum Penataan Ruang dan Penatagunaan Tanah Dalam Konteks UUPVA- UUPR-UUPLH*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga. 2001. Jakarta: Balai Pustaka
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan
- Milles, B., Mathew & Michael A. Huberman, 2007. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press)
- Moekijat. 2002. *Tata Laksana Kantor Manajemen Perkanoran*. Bandung: Mandar Maju

- Moenir, A.S, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Rivai, Veithzal. 2006. *Kiat Kepemimpinan dalam Abad 21*, Murai Kencana, Jakarta.
- Sianipar, J.P. 2001. *Perencanaan Peningkatan Kinerja*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara RI
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung : CV. Alfabeta
- , 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV. Alfabeta
- Suhardono.1994.reor/ *Peran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

**Dokumen-dokumen :**

- Anonim, 2005. Undang-Undang Dasar 1945. Edisi Revisi. Jakarta : Kawan Pustaka
- , Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, Tentang Pendaftaran Tanah
- , Undang-Undang No. 5 Tahun 1961 Tentang Peraturan dasar Pokok Agraria
- , Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Pelayanan Umum*.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2/2004, *Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006 *Tentang Penyusunan Standar Pelayanan Publik*.
- Pokok-pokok Hukum Agraria, 2007. Yogyakarta : Pustaka Yustisia.