

STUDI TENTANG PELAKSANAAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PERTANAHAN DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA BALIKPAPAN

Jubaidah¹

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang pelaksanaan good governance khususnya mengenai pelayanan pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional. Dimana dalam penelitian ini akan dibahas mengenai empat prinsip dari Sembilan prinsip-prinsip good governance yang dikemukakan oleh UNDP, yaitu transparansi (mengenai keterbukaan dalam proses pemberian pelayanan), responsivitas (mengenai daya tanggap dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan), efektivitas (mengenai pelayanan yang efektif) dan akuntabilitas (mengenai sikap tanggung jawab dalam memberikan pelayanan). Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pelaksanaan good governance dalam dalam pelayanan pertanahan.

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Balikpapan dan pengumpulan data dilaksanakan dengan melakukan penelitian kepustakaan dan penelitian kelapangan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data primer dalam penelitian ini diantaranya adalah Kepala Kantor Badan Pertanahan Nasional, Para Staff/Pegawai dan juga Masyarakat yang memiliki kepentingan di kantor ini. Data-data yang telah terkumpul dianalisis dengan Analisis Data Kualitatif Model Interaktif dari Miles and Hubberman.

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan, bahwa Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Balikpapan belum sepenuhnya melaksanakan prinsip-prinsip good governance dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Balikpapan dalam bidang pertanahan. Melalui pengamatan dan analisis yang dilakukan, masih terdapat kendala dalam hal pelaksanaan pemberian pelayanan. Sebagian besar hal ini disebabkan karena kurangnya kedisiplinan pegawai, masih adanya pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan aturan yang ada, dan juga berasal dari masyarakatnya yang tidak melengkapi persyaratan yang dibutuhkan.

Kata Kunci: *Good Governance, Pelayanan, Pelayanan Pertanahan, Badan Pertanahan Nasional Kota Balikpapan.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan publik saat ini masih menjadi permasalahan tersendiri dalam mekanisme pemerintahan bangsa ini, adanya indikasi pelaksanaan pelayanan yang rumit, tidak efektif dan efisien, tidak akuntabel, terlibat KKN hingga sejumlah persoalan mengenai kinerja aparatur pemerintahan yang cenderung dianggap

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

sebagai suatu masalah.

Penyelenggaraan pemerintahan yang didasarkan pada prinsip-prinsip *good governance* merupakan landasan bagi penyusunan dan penerapan kebijakan negara yang demokratis. Tata pemerintahan yang baik merupakan suatu konsepsi tentang penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, demokratis dan efektif sesuai dengan cita-cita terbentuknya suatu masyarakat madani. Tata pemerintahan yang baik terkait erat dengan kontribusi, pemberdayaan dan keseimbangan antara tiga pilarnya yaitu pemerintah, swasta dan masyarakat.

Dari realita yang ada, permasalahan tersebut masih ditemui secara umum di setiap instansi pemerintahan yang ada. Tidak terlepas dengan kondisi yang terjadi dalam pelayanan pertanahan. Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui apakah pelaksanaan prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Balikpapan sudah terlaksana dengan baik atau belum, karena menurut hasil observasi yang saya lakukan di kantor ini, saya banyak melihat warga yang kesal dengan pelayanan yang diberikan pegawainya. Misalnya, banyak warga yang mengeluh dengan waktu pengurusan yang seharusnya 90 hari ternyata bisa lebih dari 90 hari, sehingga warga menjadi malas untuk mengurus keperluannya di kantor ini.

Dengan memahami hal-hal yang disebutkan di atas, maka penting bagi penulis sebagai mahasiswa ilmu politik untuk membahas perumusan tentang pelaksanaan *good governance* dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah, pemerintah daerah sebagai pihak yang memiliki wewenang dalam melaksanakan otonomi daerah dan sebagai aktor dalam merumuskan kebijakan di daerah harus dapat menciptakan kebijakan yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan di atas, maka saya tertarik untuk mengambil judul penelitian tentang pelaksanaan prinsip *good governance* dalam pelayanan pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Balikpapan.

Rumusan Masalah

Masalah dapat diartikan sebagai kejadian yang menimbulkan pertanyaan kenapa dan bagaimana.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka yang menjadi perumusan masalah adalah :

1. Bagaimana Pelaksanaan prinsip *good governance* dalam pelayanan pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Balikpapan?
2. Apa faktor penghambat pelaksanaan prinsip *good governance* dalam pelayanan pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Balikpapan?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memecahkan permasalahan yang ada sesuai dengan yang menjadi rumusan masalahnya, maka diharapkan akan mampu untuk mengeksplorasi, mendeskripsikan dan mengevaluasi apa yang menjadi hasil penelitian, maka peneliti dapat menentukan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan prinsip *good governance* dalam pelayanan pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Balikpapan.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor penghambat pelaksanaan prinsip *good governance* dalam pelayanan pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Balikpapan.

Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan akan mendapatkan suatu yang berguna dan bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi peneliti itu sendiri dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai maka adapun manfaat penelitian ini terbagi menjadi 2 yaitu:

1. Teoritis

Diharapkan memberikan masukan pemikiran terhadap perkembangan ilmu administrasi negara, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip *good governance*.

2. Praktis

Untuk memberikan masukan bagi pemerintah khususnya di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Balikpapan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip *good governance*.

KERANGKA DASAR TEORI

Good Governance

Jon Pierre dan Guy Peters (dalam Dwipayana, 2003: 8) memahami *governance* sebagai sebuah konsep yang berada dalam konteks hubungan antara sistem politik dengan lingkungannya, dan mungkin melengkapi sebuah proyek yang membuat ilmu politik mempunyai relevansi dengan kebijakan publik.

Menurut Leftwich, Rhodes (dalam Dwipayana, 2003: 8) *Governance* adalah bentuk interaksi antara negara dan masyarakat sipil. Dalam kamus Bahasa Inggris-Indonesia tampaknya tidak dijumpai sama sekali konsep *governance*.

Kooiman (dalam Sedarmayanti, 2004: 2) bahwa *governance* lebih merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut.

Cagin (dalam Syakrani, 2009: 121) mengatakan, konsep *governance* merujuk pada institusi, proses, dan tradisi yang menentukan bagaimana kekuasaan diselenggarakan, keputusan dibuat, dan suara warga didengar.

Bank Dunia (dalam Dwipayana, 2003: 9), misalnya, mendefinisikan *governance* sebagai tindakan pemegang kekuasaan untuk mengelola urusan-urusan nasional.

Lembaga Administrasi Negara (dalam Sedarmayanti, 2004: 4) menyimpulkan bahwa wujud *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergisan

interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa *good governance* merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih yang menjunjung tinggi kehendak rakyat dan menekankan terwujudnya pemerintahan yang transparansi, bertanggungjawab, efektif, efisiensi dengan menjaga hubungan interaksi yang konstruktif antara pemerintah, swasta dan masyarakat.

Prinsip-prinsip Good Governance

UNDP (dalam Sedarmayanti, 2004: 5) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan yang baik, meliputi:

1. Partisipasi: setiap orang atau warga masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan baik secara langsung, maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.
2. Aturan Hukum: kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan hukum tentang hak asasi manusia.
3. Transparansi: transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi.
4. Daya Tanggap: setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan.
5. Berorientasi Konsensus: pemerintahan yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan masing pihak, dan jika dimungkinkan juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan diterapkan pemerintah.
6. Berkeadilan: pemerintahan yang baik akan memberi kesempatan yang baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.
7. Efektivitas dan Efisiensi: setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber-sumber yang tersedia.
8. Akuntabilitas: para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik, swasta, dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban kepada publik, sebagaimana halnya kepada para pemilik.
9. Visi Strategis: para pimpinan dan masyarakat memiliki persepektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut.

Pelayanan

Moenir (dalam Hessel, 2005; 208) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan

manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara, menurut

Menurut Davidow (dalam Waluyo, 2007: 127) menyebutkan bahwa pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap sesuatu produk akan meningkat daya atau nilai terhadap pelanggan. Menurut Suryaningrat (1992:81) kepala desa adalah penguasa tunggal dalam pemerintahan desa dalam melaksanakan dan menyelenggarakan urusan rumah tangga desa.

Normann (dalam Hessel, 2005: 210) menyebutkan bahwa pelayanan adalah proses sosial, dan manajemen merupakan kemampuan untuk mengarahkan proses-proses sosial.

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk proses sosial yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara langsung dengan baik yang bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan orang yang dilayani tersebut baik berupa barang maupun jasa.

Indikator Kualitas Pelayanan

Crosby, Lethimen dan Wyckoff (dalam Hessel, 2005: 219) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Hessel, 2005: 219) dalam buku mereka ada 4 ukuran atau indikator yang digunakan meliputi:

1. Responsivitas (*responsiveness*)

Berkaitan dengan kecepatan tanggapan yang dilakukan oleh aparatur atau petugas terhadap kebutuhan pengguna jasa, yang dalam hal ini adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang diatur dalam perundangan yang berlaku.

2. Kesopanan (*courtesy*)

Berkaitan dengan keramahan yang ditampilkan oleh aparatur dalam proses pemberian pelayanan publik, dimana faktor ini secara tidak langsung memberikan iklim organisasi yang sejuk dan kondusif ketika proses pemberian pelayanan berlangsung.

3. Akses (*aces*)

Berkaitan dengan kesediaan aparatur untuk memberikan pelayanan kepada pengguna jasa secara merata tanpa adanya diskriminatif, karena jika kondisi ini berlangsung, maka akan ada kesenjangan atau *gap* dalam pemberian pelayanan, sehingga pemerataan pelayanan tidak akan tercapai dan berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan.

4. Komunikasi (*communication*)

Berkaitan dengan kelancaran hubungan verbal maupun fisik antara aparatur dan pengguna jasa dalam proses pemberian pelayanan.

Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Dwiyanto et al. (dalam Hessel, 2005: 223) mengidentifikasi faktor internalnya antara lain kewenangan diskresi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem intensif, maupun semangat kerja sama. Sedangkan faktor eksternalnya antara lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi, dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat dan organisasi LSM

Pelayanan Pertanahan

Pelayanan pertanahan yaitu suatu kebijakan yang digariskan oleh pemerintah di dalam mengatur hubungan antara tanah dengan orang agar tercipta keamanan dan ketentraman dalam mengelola tanah tersebut sehingga tidak melampaui batas.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional adalah suatu abstraksi dari kejadian yang menjadi sasaran penelitian dan juga memberi batasan tentang luasnya ruang lingkup penelitian.

Berdasarkan dari beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan suatu definisi konsepsional dari pelaksanaan *good governance* dalam pelayanan pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Balikpapan merupakan suatu bentuk pelayanan oleh badan atau lembaga pemerintah yang sengaja dibentuk untuk melayani kebutuhan masyarakat dibidang pertanahan yang sesuai dengan aturan hukum yang berlaku dan melayani berdasarkan prinsip-prinsip *good governance* yaitu prinsip transparansi, daya tanggap, efektivitas dan akuntabilitas.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis menggunakan bentuk Penelitian Kualitatif (Deskriptif). Di dalam Sugiyono (2005) disebutkan metode penelitian kualitatif ini sering disebut metode penelitian *naturalistic* karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*), disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya disebut metode penelitian kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.

Fokus Penelitian

Sesuai dengan tujuan pengujian masalah penelitian mengenai deskriptif atau penggambaran ataupun menuliskan tentang Pelaksanaan prinsip *good governance* dalam pelayanan pertanahan, maka indikator-indikator yang akan dikaji oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan prinsip *good governance* dalam pelayanan pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Balikpapan, yaitu:
 - a. Prinsip Transparansi;
 - b. Prinsip Daya Tanggap (Responsivitas);
 - c. Prinsip Efektivitas;

- d. Prinsip Akuntabilitas.
2. Faktor penghambat pelaksanaan prinsip *good governance* dalam pelayanan pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Balikpapan.

Sumber dan Jenis Data

Jenis data dalam hal ini didapatkan melalui sumber data sebagai berikut:

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau ada hubungannya dengan objek melalui tanya jawab atau wawancara secara langsung dengan menggunakan pedoman wawancara sesuai dengan fokus penelitian yang penulis teliti.
2. Data Sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi diluar dari peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data asli. Penulis peroleh melalui sumber informan, yakni :
 - a. Dokumen-dokumen, arsip-arsip, dan laporan-laporan.
 - b. Buku-buku referensi yang terdapat di perpustakaan sesuai dengan fokus penelitian.

Adapun Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini penulis menggunakan dua teknik pengambilan sampel yaitu *Purposive Sampling* dan *Accidental Sampling*.

Teknik Pengumpulan Data

Ada dua proses kegiatan yang di lakukan oleh peneliti dalam rangka pengumpulan data. Adapun proses yang di maksud, yaitu :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*)
 - a. Observasi (pengamatan)
 - b. Interview (Wawancara)
 - c. Dokumentasi

Teknik Analisis Data

Dalam analisis penelitian ini, peneliti menggunakan teknis analisis data Milles dan Huberman (dalam Sugiyono 2013: 92-99) yaitu pengumpulan data, reduksi atau penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. yang dapat dilihat pada uraian di bawah ini:

1. Pengumpulan Data
Pengumpulan Data adalah data pertama atau data mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian.
2. Reduksi Data / Penyederhanaan Data
Reduksi Data adalah proses penelitian, memfokuskan penyederhanaan dan membuat abstraksi. Mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian ke dalam catatan yang telah disortir atau diperiksa. Tahap ini merupakan analisa yang dipertajam, membuang, memodifikasi data sehingga kesimpulan dapat ditarik dan dibuktikan oleh peneliti.
3. Penyajian Data

Penyajian Data adalah sekelompok informasi tersusun yang memberikan dasar kepada peneliti untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data ini dapat membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisa atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman

4. Menarik Kesimpulan

Menarik Kesimpulan adalah data yang telah diproses dan telah disusun, kemudian diambil suatu kesimpulan atau makna dari atas yang telah di sederhanakan untuk disajikan dan sekaligus untuk memprediksikannya melalui pengamatan hubungan dari data yang telah terjadi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Badan Pertanahan Nasional

Dasar Pembentukan

Badan Pertanahan Nasional (disingkat BPN) adalah lembaga pemerintah non kementerian di Indonesia yang mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral. BPN dahulu dikenal dengan sebutan *Kantor Agraria*. BPN diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2006 dan Peraturan Presiden Nomor 85 Tahun 2012.

Pada era 1960 sejak berlakunya Undang – Undang Pokok Agraria (UUPA) , Badan Pertanahan Nasional mengalami beberapa kali pergantian penguasaan dalam hal ini kelembagaan. Tentunya masalah tersebut berpengaruh pada proses pengambilan kebijakan. Ketika dalam naungan kementerian agraria sebuah kebijakan diproses dan ditindak lanjuti dari struktur Pimpinan Pusat sampai pada tingkat Kantah, namun ketika dalam naungan Departemen Dalam Negeri hanya melalui Dirjen Agraria sampai ketinggian Kantah. Disamping itu secara kelembagaan Badan Pertanahan Nasional mengalami perubahan struktur kelembagaan yang rentan waktunya sangat pendek.

Visi Dan Misi

Visi BPN:

Menjadi lembaga yang mampu mewujudkan tanah dan pertanahan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat, serta keadilan dan keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Republik Indonesia.

Misi BPN:

Mengembangkan dan menyelenggarakan politik dan kebijakan pertanahan untuk:

1. Peningkatan kesejahteraan rakyat, penciptaan sumber-sumber baru kemakmuran rakyat, pengurangan kemiskinan dan kesenjangan pendapatan, serta pemantapan ketahanan pangan.
2. Peningkatan tatanan kehidupan bersama yang lebih berkeadilan dan bermartabat dalam kaitannya dengan penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah (P4T).
3. Perwujudan tatanan kehidupan bersama yang harmonis dengan mengatasi berbagai sengketa, konflik dan perkara pertanahan di seluruh tanah air dan

- penataan perangkat hukum dan sistem pengelolaan pertanahan sehingga tidak melahirkan sengketa, konflik dan perkara di kemudian hari.
4. Keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Indonesia dengan memberikan akses seluas-luasnya pada generasi yang akan datang terhadap tanah sebagai sumber kesejahteraan masyarakat. Memperkuat lembaga pertanahan sesuai dengan jiwa, semangat, prinsip dan aturan yang tertuang dalam UUPA dan aspirasi rakyat secara luas.

Struktur Organisasi

Susunan organisasi BPN diatur dalam Peraturan Kepala BPN Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2006 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan yaitu terdiri dari: Kepala; Sekretariat Utama; Deputy Bidang Survei, Pengukuran, dan Pemetaan; Deputy Bidang Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah; Deputy Bidang Pengaturan dan Penataan Pertanahan; Deputy Bidang Pengendalian Pertanahan dan Pemberdayaan Masyarakat; Deputy Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan; Inspektorat Utama.

Tugas Dan Fungsi

BPN mempunyai tugas dan fungsi untuk melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral.

Jenis Pelayanan Pertanahan

Ada banyak jenis pelayanan pertanahan yang ada di Kantor Badan Pertanahan Nasional yang ketentuannya telah diatur berdasarkan aturan atau dasar hukum yang ada.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu tentang Pelaksanaan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Pertanahan Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Balikpapan. Adapun fokus dari penelitian ini :

Pelaksanaan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Pertanahan:

Adapun pelaksanaan prinsip *good governance* dalam pelayanan pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Balikpapan meliputi:

1. Prinsip Transparansi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Balikpapan tentang pelaksanaan prinsip transparansi dalam pelayanan pertanahan telah disimpulkan bahwa proses pelayanan yang diberikan oleh tiap pegawai Kantor Pertanahan Kota Balikpapan belum bisa dikatakan transparansi seutuhnya. Kantor Pertanahan Kota Balikpapan sudah cukup transparansi dari segi keterbukaan informasi yang diberikan kepada masyarakat guna mempermudah masyarakat dalam melaksanakan suatu hal proses pelayanan. Informasi tersebut diberikan dalam bentuk brosur, papan prosedur pelayanan yang disediakan, website BPN, dan juga informasi yang langsung diberikan dari tiap pegawai. Dan belum transparan jika dilihat dari segi waktu dan biaya. Masyarakat sebagai pengguna jasa

layanan belum merasakan adanya waktu dan biaya yang transparan dikarenakan masih adanya pegawai yang bekerja dalam waktu yang melebihi standar waktu yang sudah ditentukan dan masih adanya masyarakat yang harus mengeluarkan biaya lebih yang tidak sesuai dengan standar biaya yang sudah ditentukan.

2. Prinsip Daya Tanggap (Responsivitas)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Balikpapan tentang pelaksanaan prinsip daya tanggap (responsivitas) dalam pelayanan pertanahan telah disimpulkan bahwa pegawainya belum cekatan ketika melayani kebutuhan masyarakat. Mereka hanya tanggap ketika menerima berkas saja, tetapi setelah berkas diterima proses berjalan sangat lamban. Kurangnya daya tanggap (responsivitas) dari beberapa pegawai menyebabkan lambannya proses pelayanan kepada masyarakat. Serta kurangnya sikap keramahan yang dirasakan oleh sebagian masyarakat dari tiap pegawai dalam melayani. Belum ada kesesuaian antara tanggapan yang diberikan Kantor Pertanahan Kota Balikpapan terhadap harapan dan aspirasi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun Kantor Pertanahan Kota Balikpapan harus lebih mengoptimalkan lagi dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat agar lebih baik, hal ini mengingat bahwa Kantor Pertanahan merupakan satu-satunya instansi yang melayani masyarakat di bidang pertanahan.

3. Prinsip Efektivitas

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Balikpapan tentang pelaksanaan prinsip efektivitas dalam pelayanan pertanahan telah disimpulkan bahwa Pegawai Kantor Pertanahan Kota Balikpapan masih belum dapat bekerja secara maksimal. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai belum dirasa efektif untuk masyarakat. Masih seringnya masyarakat yang mengeluarkan biaya lebih dan pegawai yang bekerja dengan waktu yang sangat lama untuk menyelesaikan suatu pelayanan tersebut. Sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang masih buruk bagi masyarakat.

4. Prinsip Akuntabilitas

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Balikpapan tentang pelaksanaan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan pertanahan telah disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan belum menampakkan hasil yang baik.. Hal ini diketahui dari melihat pendapat yang diungkapkan masyarakat yang masih merasa kesulitan dalam mendapatkan pelayanan, hal ini dikarenakan proses administrasi yang masih rumit sehingga memerlukan waktu yang lama dalam proses pelayanan. Masih ada terdapat beberapa pegawai yang melakukan kesalahan dalam bekerja dan tidak ada sikap tanggung jawabnya atas kesalahan yang telah dilakukannya. Masyarakat menginginkan adanya pertanggung jawaban dari pihak BPN kepada masyarakat sebagai bukti berjalannya prinsip akuntabilitas.

Faktor Penghambat Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Balikpapan

Adanya beberapa faktor penghambat Pelaksanaan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Balikpapan

yang dapat menghambat proses pelayanan tersebut. Secara umum pelayanan pertanahan di Kota Balikpapan, masih sering dijumpai adanya patologi seperti, pelayanan yang berbelit-belit. Kurangnya integritas ditandai dengan masih banyaknya pegawai yang menerima gratifikasi yaitu tambahan biaya di luar ketentuan/biaya resmi. Keberadaan calo layanan sertifikat tanah masih marak di lingkungan instansi BPN.

Infrastruktur yang masih sangat terbatas, yaitu gedung kantor yang sangat sempit untuk digunakan bekerja atau melayani kepentingan masyarakat. Sarana dan Prasarana yang masih kurang lengkap juga bisa menghambat kegiatan pegawai dalam bekerja atau melayani masyarakat.

Selain itu juga karena faktor SDM, pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Balikpapan menjadi terhambat karena kekurangan SDM (Pegawai). Kekurangan pegawai sangat menghambat proses pelayanan ini. Kemampuan SDM (Pegawai) juga mempengaruhi setiap kinerja mereka dalam melayani masyarakat. Kemampuan setiap pegawai akan menentukan pekerjaan yang dihasilkan masyarakat.

Kebiasaan pegawai yang bekerja dengan tidak disiplin juga dapat menghambat proses pelayanan. Kebiasaan pegawai yang seperti ini harus dihilangkan agar pegawai dapat bekerja dengan disiplin dan tepat waktu.

Masyarakat yang kurang melengkapi berkas juga akan menambah waktu pelayanan. Masyarakat menjadi harus bolak balik untuk melengkapi kekurangan berkas tersebut. Dan akhirnya proses pelayanan akan menjadi terhambat.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian tentang pelaksanaan *good governance* dalam pelayanan pertanahan oleh Pegawai Kantor Badan Pertanahan Kota Balikpapan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan proses pelayanan pertanahan yang telah dilaksanakan oleh pegawai Kantor Pertanahan Kota Balikpapan belum dilaksanakan dengan baik bila dilihat dari prinsip-prinsip *good governance* yang sudah diterapkan. Masyarakat yang menilai pelaksanaan proses pelayanan pertanahan yang dilaksanakan pegawai Kantor Pertanahan belum terlihat sangat baik atau tidak sesuai yang diharapkan. Adapun pelaksanaan prinsip-prinsip *good governace* dalam pelayanan tersebut antara lain:
 - a. Prinsip Transparansi
Pelaksanaan prinsip transparansi dalam pelayanan pertanahan oleh pegawai yaitu hanya terlihat cukup baik dalam keterbukaan informasi untuk para masyarakat tetapi tidak cukup baik dari segi waktu dan biaya yang belum transparan ketika proses pelayanan pertanahan diberikan untuk masyarakat yang akan dilayani.
 - b. Prinsip Daya Tanggap (Responsivitas)
Pelaksanaan prinsip daya tanggap atau responsivitas dalam pelayanan pertanahan oleh pegawai Kantor Pertanahan Kota Balikpapan sudah cukup tanggap dalam menanggapi kebutuhan masyarakat yang akan dilayani. Hanya saja terjadinya proses yang sangat lamban ketika berkas masyarakat

setelah diterima. Dan ada beberapa hambatan-hambatan yang dirasakan oleh pegawai Kantor Pertanahan Kota Balikpapan dan juga masyarakat yang akan dilayani, seperti proses yang terhambat karena berkas yang belum dilengkapi oleh masyarakat dan atau ada sikap pegawai yang kurang ramah dirasakan oleh sebagian masyarakat yang membuat masyarakat menjadi tidak nyaman ketika menerima pelayanan tersebut.

- c. Prinsip Efektivitas
Pelaksanaan Prinsip Efektivitas dalam pelayanan pertanahan oleh pegawai Kantor Pertanahan Kota Balikpapan belum dilaksanakan cukup baik. Ini bisa dilihat dari penggunaan batas waktu kerja yang melebihi standar waktu yang ada, adanya biaya tambahan yang harus dibayar jika urusan ingin cepat selesai, dan kualitas atau hasil pelayanan yang tidak memuaskan yang dirasakan oleh masyarakat demikian.
 - d. Prinsip Akuntabilitas
Pelaksanaan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan pertanahan oleh pegawai Kantor Pertanahan Kota Balikpapan juga belum dilaksanakan cukup baik. Karena masih ada pegawai yang melakukan kesalahan kepada masyarakat yang berkepentingan dan tidak ada sikap tanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan kepada masyarakat. Sehingga hal ini menyebabkan masyarakat menilai buruk dengan kinerja dari masing-masing pegawai Kantor Pertanahan Kota Balikpapan.
2. Ada beberapa faktor penghambat yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan pertanahan oleh pegawai Kantor Pertanahan Kota Balikpapan baik dari penilaian pegawainya dan juga masyarakat. Sehingga secara otomatis pelaksanaan pelayanan pertanahan oleh pegawai Kantor Pertanahan Kota Balikpapan menjadi terhambat atau lamban dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Adapun faktor penghambatnya antara lain:
 - a. Infrastruktur yang masih belum memadai;
 - b. Sarana dan Prasarana atau fasilitas yang belum lengkap;
 - c. Kemampuan Pegawai (SDM);
 - d. Kekurangan Pegawai (SDM);
 - e. Kebiasaan buruk pegawai atau ketidakdisiplinan pegawai dalam bekerja;
 - f. Masyarakat yang kurang melengkapi persyaratan berkas.

Saran

Adapun saran-saran yang harus dilakukan oleh Pegawai Kantor Pertanahan Kota Balikpapan tentang pelaksanaan *good governance* dalam pelayanan pertanahan adalah sebagai berikut:

1. Perlunya para unsur pimpinan pada Kantor Pertanahan Kota Balikpapan lebih intensif memberikan pembinaan dan pengarahan pada seluruh pegawai agar dapat mengubah pola pikir yang sudah terbentuk selama ini (pola pikir lama).
2. Petugas dalam melaksanakan tugas perlu mendapatkan perhatian dari unsur pimpinan agar kinerja pelayanan Kantor Pertanahan dapat berjalan lebih baik. Perlunya ditingkatkan kesadaran akan tugas dan tanggung jawab pegawai, melalui kepekaan pegawai dalam berinteraksi dengan masyarakat. Sehingga

- tidak perlu terjadi diskriminasi dan budaya uang jasa pada pelayanan tanah. Warga juga diminta secara proaktif memberikan informasi yang lengkap atau bersedia menjadi saksi apabila ada aparat kantor pertanahan yang menyimpang, seperti meminta pungutan di luar ketentuan.
3. Dalam pelaksanaan pelayanan hendaknya Kantor Pertanahan Kota Balikpapan benar-benar konsisten berdasarkan pada peraturan yang berlaku. Di samping itu perlu ditingkatkan kerjasama dan rasa kebersamaan antar pegawai tanpa memandang bidang tugas masing-masing.
 4. Introspeksi dua belah pihak, baik dari pihak masyarakat atau dari pihak Kantor Pertanahan Kota Balikpapan sendiri. Masyarakat yang bersangkutan terlebih dulu mengikuti proses yang wajar sesuai dengan ketentuan resmi yang ada. Pegawai dituntut aktif terutama dalam setiap menerima pengajuan berkas permohonan, terlebih dahulu memeriksa kelengkapan berkas yang ada dan kemungkinan ada kelebihan atau kekurangan berkas.
 5. Harus memiliki infrastruktur yang menunjang seperti gedung yang kantor yang luas guna mempermudah pelayanan yang dilakukan oleh pegawai, jika dana tidak ada maka bisa menggunakan dana APBD kota tersebut untuk pembangunan gedung.
 6. Melengkapi sarana dan prasarana, termasuk fasilitas yang harus ada di dalam ruang kerja pegawai. Seperti ruang kerja yang ber-ac, ruang tunggu yang nyaman, komputer yang lengkap, sistem antrian elektronik, tv plasma, kotak aduan masyarakat, dll.
 7. Peningkatan pelayanan para pegawai dikenalkan dengan program komputerisasi LOC (Land Office Computerization).
 8. Karena volume pekerjaan yang melebihi kapasitas kemampuan pegawainya, faktor motivasi dari pimpinan dan kerja sama antar pegawai sangat dibutuhkan untuk mengubah pegawai yang belum memahami akan tugas dan tanggung jawabnya menjadi pegawai yang mempunyai dedikasi yang tinggi dan kemampuan teknis maupun nonteknis untuk meningkatkan pelayanan.
 9. Lebih melatih pegawai untuk bekerja dengan disiplin contohnya dengan mengawasi pekerjaan tiap pegawai, pegawai diwajibkan membuat laporan atas apa yang sudah dikerjakan, mengawasi agar pegawai tidak meminta biaya yang lebih, dll. Agar pegawai dapat bekerja dengan disiplin.

Daftar Pustaka

- AAGN Ari Dwipayana, Abdur Rozaki, dkk. 2003. *Membangun Good Governance di Desa*. Yogyakarta: Institute For Research and Empowerment (IRE) Press.
- Abe, Alexander. 2001. *Perencanaan Daerah: Memperkuat Prakarsa Rakyat dalam Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Lapera Pustaka Utama.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima, Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Saparin, Sumber. 1986. *Tata Pemerintahan Dan Adminitrasi Pemerintahan Desa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (kepemerintahan Yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Syakrani, Syahrani. 2009. *Implementasi Otonomi Daerah dalam Perspektif Good Governance*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Tangkilisan, Hessel, Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik*. Sumedang: Mandar Maju.
- Wibawa, Samodra. 2005. *Reformasi Administrasi (Bunga Rampai Pemikiran Administrasi Negara/Publik)*. Yogyakarta: Gava Media.

Dokumen :

- UU No. 32 Tahun 2003 Tentang Otonomi Daerah.
KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik

Sumber Internet :

- www.balikipapanpos.cp.id/index.php?mib=berita.detail&id=89570
(diakses pada tanggal 19 Februari 2014)
- www.balikipapanpos.cp.id/index.php?mib=berita.detail&id=104144
(diakses pada tanggal 19 Februari 2014)
- <http://automotivehunter.blogspot.com/2013/03/pelayanan-adminitrasi-pertanahan.html?m1>
(diakses pada tanggal 20 Agustus 2014)
- <http://mkn-unsri.blogspot.com/2009/10/standar-prosedur-operasi-pengaturan-dan.html?m=1>
(diakses pada tanggal 14 Oktober 2014)