

PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN PELEPASAN HAK ATAS TANAH DI KANTOR KECAMATAN SAMARINDA ULU KOTA SAMARINDA

Trismara¹

Abstrak

Trismara, "Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pelepasan Hak Atas Tanah di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda Di bawah bimbingan Bapak Dr. Djumadi, M.Si, sebagai pembimbing I dan Ibu Dr. Fajar Apriani, S.Sos, M.Si sebagai pembimbing II.

Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pelepasan Hak Atas Tanah (SKMHAT) adalah kegiatan penyelenggaraan pelayanan pertanahan yang di berikan oleh Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda khususnya dalam hal pembuatan Surat Keterangan Pelepasan Hak Atas Tanah kepada masyarakat/pemohon yang akan melakukan pengurusan pembuatan SKMHAT guna mendukung kegiatan jual beli tanahnya, dan dapat terwujudnya legalitas dari tanah tersebut di samping itu juga mendukung terwujudnya Samarinda sebagai kota metropolitan, Industri, Perdagangan dan jasa yang berwawasan lingkungan, dan memiliki keunggulan daya saing serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pelepasan Hak Atas Tanah (SKMHAT) oleh Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda, serta mengetahui kendala-kendala yang dihadapi Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda berdasarkan indikator Standar Pelayanan Publik. Indikator Standar pelayanan memiliki lima indikator yaitu Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Layanan dan Kompetensi pegawai. Skripsi ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan alat analisis data alir dan sumber data primer.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pelepasan Hak Atas Tanah (SKMHAT) di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu mulai mengalami perubahan ke arah baik atau pelayanan prima walaupun masih ada terdapat beberapa kekurangan pada kurangnya personil lapangan serta kurang transparansinya informasi tentang biaya pelayanan.

Kata kunci : Pelayanan, Pelepasan Hak Atas Tanah

PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini bangsa Indonesia dihadapkan pada suatu kondisi yang mengarah pada terjadinya perubahan-perubahan yang *fundamental* dalam berbagai sendi-sendi kehidupan masyarakat. Khusus dalam bidang pertanahan, perubahan tersebut sangat beragam mulai dari yang dapat diantisipasi sampai

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email : trismara17@gmail.com

pada perubahan-perubahan yang muncul tanpa dapat diduga-duga sebelumnya. Hal ini disebabkan karena perubahan tersebut datang secara cepat, silih berganti dengan intensitas yang tinggi dan berlangsung secara terus menerus. Perubahan tersebut harus diimbangi dengan peningkatan penyelenggaraan pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Kecamatan merupakan unsur pelaksana Otonomi Daerah yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintahan Daerah di bidang Pelayanan Masyarakat. Oleh karena itu untuk membantu Kepala Daerah dalam menyelenggarakan pemerintah daerah maka bupati sesuai dengan wewenangnya melimpahkan sebagian urusan otonomi daerah dan tugas umum pemerintah kepada camat sebagai perangkat daerah yang memimpin wilayah Kecamatan.

Peran camat ini sangat penting dan sangat strategis dalam mendukung terlaksananya otonomi daerah, apalagi saat ini kecamatan bukan lagi sebagai kepala wilayah kecamatan tetapi sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat umum.

Hal tersebut diatas berarti kecamatan mempunyai keleluasaan untuk mengekspresikan dirinya menuju arah berkembang melalui pemberdayaan masyarakat daerah di wilayah kerjanya. Oleh karena itu dalam masalah pembangunan disegala bidang maka tugas dari para aparatur pemerintahan semakin luas. Luas dan kompleksnya tugas yang dimaksud sangat dirasakan oleh camat sebagai administrator kemasyarakatan yang mempunyai peranan dalam mengkoordinir, mengawasi, dan menggerakkan segala kegiatan yang ada di wilayah kerjanya. Karena hal itu, maka setiap perbuatan hukum yang berhubungan dengan tanah, diperlukan suatu instansi yang mengurusnya seperti camat sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) supaya tidak terjadi peristiwa hukum dalam penggunaan hak atas tanah. Dalam hal ini tugas dan wewenang camat salah satunya adalah tugas dalam bidang administrasi pertanahan yakni tugas sebagai PPAT sementara. Penunjukan Camat sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah sementara tersebut ditunjuk oleh Menteri yang bertanggungjawab yang ditetapkan Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

Jadi jelas bahwa Kepala Kecamatan adalah PPAT sementara yang ditunjuk langsung karena jabatannya. Sedangkan notaris adalah PPAT yang *definitive*, yang lebih berkompeten dalam bidang pertanahan dan pengangkatannya harus melalui jalur khusus yang diselenggarakan oleh pemerintah dalam hal ini Menteri Agraria atau Badan Pertanahan Nasional wilayah provinsi berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah pada Pasal 7 Ayat 2 “Untuk desa-desa dalam wilayah yang terpencil Menteri dapat menunjuk PPAT sementara”.

Bertitik tolak dari pemikiran dan pertimbangan di atas maka penulis melakukan penelitian terhadap segala aspek pembuatan surat keterangan pelepasan hak atas tanah di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda dan untuk itu penulis menetapkan judulnya yaitu “Pelayanan Pembuatan Surat

Keterangan Pelepasan Hak Atas Tanah di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis sampaikan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan pembuatan surat keterangan pelepasan hak atas tanah di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda?
2. Kendala-kendala apa saja yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan surat keterangan pelepasan hak atas tanah di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda?

Tujuan Penelitian

Sesuai perumusan masalah yang di kemukakan diatas maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan pembuatan surat keterangan pelepasan hak atas tanah di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang menjadi penghambat dalam pelayanan pembuatan surat keterangan pelepasan hak atas tanah di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda.

Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan dapat berguna sesuai dengan sebagaimana berikut:

1. Manfaat Teoritis, yaitu dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu administrasi negara terutama dalam kajian penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pertanahan oleh aparat pemerintah Kecamatan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi pemerintah dalam hal ini Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda dalam mempelajari dan memecahkan masalah terkait pelayanan pembuatan surat keterangan pelepasan hak atas tanah di Kota Samarinda khususnya Kecamatan Samarinda Ulu.
 - b. Sebagai bahan informasi bagi pihak lain yang berkepentingan ingin menggunakan hasil penelitian sebagai bahan perbandingan terkait dengan pembuatan surat keterangan pelepasan hak atas tanah.

KERANGKA DASAR TEORI

Pengertian Administrasi Publik

Menurut Chander dan Plano dalam Pasolong (2007: 7) mengatakan bahwa Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan – keputusan dalam kebijakan publik.

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Aswin (2000 : 33), pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warganegara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Sementara Moenir (2006 : 27), mengatakan bahwa : “pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, dan menyatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan alasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain dengan haknya”.

Pengertian Administrasi Pertanahan

Administrasi Pertanahan (*land administration*) menurut Hermit (2008:7) adalah pemberian hak, perpanjangan hak, pembaruan hak, peralihan hak, peningkatan hak, penggabungan hak, pemisahan hak, pemecahan hak, pembebanan hak, izin lokasi, izin perubahan penggunaan tanah, serta izin penunjukkan dan penggunaan tanah.

Tujuan Administrasi Pertanahan

Adapun tujuan dari administrasi pertanahan menurut Widiyanto yang (dalam <http://eleveners.wordpress.com>) sebagai berikut :

1. Komponen yuridis memegang kendali utama dalam administrasi pertanahan untuk mendapatkan kepastian hak atas tanah.
2. Komponen regulator yang penting untuk dihubungkan dengan pembangunan dan penggunaan lahan. Hal ini termasuk pembangunan lahan dan ketatnya penggunaan pajak melalui mekanisme yang berlaku.
3. Komponen fiskal mengutamakan pada pemberian pajak lahan yang menunjang perekonomian. Proses ini digunakan untuk mendukung naiknya nilai pengumpulan dan produksi, serta sebagai insentif untuk mendistribusikan lahan terhadap tujuan-tujuan khusus lainnya.
4. Manajemen informasi, untuk memberi berbagai kelengkapan data yang memuat tiga aspek diatas yaitu fiskal kadaster dalam nilai dan pajak, dan pembagian wilayah dari system informasi yang lain dalam perencanaan dan pematuhan peraturan yang berkaitan.

Kebijakan Pelayanan Pertanahan

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah pasal 6 ayat 2 disebutkan dalam melaksanakan pendaftaran tanah kepala kantor pertanahan dibantu oleh PPAT dan Pejabat Lain yang ditugaskan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu menurut Peraturan Pemerintah ini dan peraturan perundang-undangan yang bersangkutan .

Kemudian di dalam Pasal 7 ayat 1 dan 2 PPAT sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 ayat 2 diangkat dan diberhentikan oleh menteri, untuk desa-desa dalam wilayah yang terpencil Menteri dapat menunjuk PPAT sementara.

Kemudian Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah pasal 1 ayat 2 PPAT sementara adalah pejabat Pemerintah yang ditunjuk karena jabatannya untuk melaksanakan PPAT dengan membuat akta PPAT di daerah yang belum cukup terdapat PPAT.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional sendiri merupakan pemikiran tentang masalah yang berhubungan dengan hal-hal yang akan diteliti, sehingga menggambarkan atau memaparkan secara jelas objek penelitiannya. Maka sesuai judul dan penelitian yang akan dilakukan dalam penulisan proposal ini, penulis merumuskan definisi konsepsional sebagai berikut :

Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pelepasan Hak Atas Tanah melalui Camat selaku PPAT sementara di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda ialah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung melalui kegiatan melepaskan segala hak dan kepentingannya atas sebidang tanah kepada negara, kepentingan umum, swasta, atau penanaman modal perusahaan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2006 : 2) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkannya dengan variabel lain.

Selanjutnya menurut Moleong (2002:2) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang bersifat ilmiah, yang bergantung pada suatu pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri yang berhubungan dengan orang-orang, latar dan perilaku secara holistik (utuh).

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini sangat penting untuk dijadikan saran dalam mengarahkan jalannya penelitian. Berdasarkan uraian diatas yang telah dikemukakan, maka yang menjadi fokus penelitian adalah :

1. Pelayanan pembuatan surat keterangan pelepasan hak atas tanah:
 - a. Prosedur pelayanan
 - b. Waktu penyelesaian
 - c. Biaya pelayanan
 - d. Produk pelayanan
 - e. Kompetensi petugas

2. Kendala-kendala yang menjadi penghambat dalam melaksanakan pelayanan pembuatan surat keterangan pelepasan hak atas tanah.

Sumber dan Jenis Data

Adapun jenis data dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer, data yang diperoleh melalui narasumber yang dipilih melalui teknik *Purposive Sampling*, yaitu menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu yang memberikan data secara maksimal serta teknik *accidental sampling*, yaitu terdiri atas kelompok individual yang siap dan layak, *accidental sampling* dalam hal ini penggunaan jasa sehat terdiri dari semua orang yang mau diwawancarai. Sebagai langkah pertama, peneliti memilih *key informan*, yaitu Kepala Seksi Pemerintahan di kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda, serta *informan* yaitu:
 - 1) Staf Pegawai Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda dengan pertimbangan sebagai pelaksana teknis di lapangan.
 - 2) Masyarakat dengan kriteria :
 - a. Masyarakat yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayati.
 - b. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti.
 - c. Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi.
 - d. Mereka yang pada mulanya tergolong “cukup asing” dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan semacam guru atau narasumber.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui beberapa sumber informasi antara lain:
 - a. Dokumen-dokumen, laporan-laporan, dan data dari Kecamatan Samarinda Ulu.
 - b. Buku-buku ilmiah, hasil penelitian dan media massa yang relevan dengan fokus penelitian
 - c. Internet.

Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2011:13) mengemukakan bahwa di dalam penelitian kualitatif, instrumen yang dipergunakan adalah orang atau *human instrument*, yaitu peneliti itu sendiri. Untuk dapat menjadi instrumen, maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti. Sehingga teknik pengumpulan datanya bersifat triangulasi, yaitu menggunakan berbagai teknik pengumpulan data secara gabungan/simultan.

Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (2009 : 16) bahwa analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam satu pola, kategori dan satuan uraian dasar.

Data yang diperoleh di lapangan dianalisis dengan pemaparan serta interpretasi secara mendalam. Analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif kualitatif, seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (2009 : 19), mengatakan analisis data deskriptif kualitatif meliputi empat komponen yaitu :

1. Pengumpulan Data adalah data pertama dan data mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian.
2. Reduksi data adalah proses memilih, memfokuskan, menterjemahkan dengan membuat catatan mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian ke dalam catatan yang telah disortir atau diperiksa.
3. Penyajian data adalah menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga diperlukan memungkinkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi mengarah pada analisa atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.
4. Penarikan kesimpulan adalah merupakan langkah ketiga meliputi makna yang telah disederhanakan, disajikan dalam pengujian data dengan cara mencatat keteraturan, pola – pola penjelasan secara logis dan metodologis, konfigurasi yang memungkinkan diprediksikan hubungan sebab akibat melalui hukum – hukum empiris.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kadaan Geografis Kota Samarinda

Kota Samarinda merupakan ibukota Provinsi Kalimantan Timur dan secara langsung berbatasan dengan Kabupaten Kutai Kartanegara dengan batas wilayahnya yaitu di sebelah Utara dengan Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Anggana dan Sanga-Sanga Kabupaten Kutai Kartanegara. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Muara Badak Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara (BAPPEDA Kota Samarinda, 2013).

Kota Samarinda memiliki luas wilayah 718.000 km² dan terletak antara 117⁰09'00'' Bujur Timur dan 117⁰18'14'' Bujur Timur serta di antara 00⁰19'02'' Lintang Selatan dan 00⁰42'34'' Lintang Selatan. Akhir tahun 2010 Kota Samarinda dibagi menjadi 10 kecamatan yaitu, Kecamatan Palaran, Samarinda Ilir, Samarinda Kota, Sambutan, Samarinda Seberang, Loa Janan Ilir, Sungai Kunjang, Samarinda Ulu, Samarinda Utara, dan Sungai Pinang. Sedangkan jumlah desa di Kota Samarinda sebanyak 53 Desa (BPS Kota Samarinda, 2012:31).

Hasil Penelitian

Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pelepasan Hak Atas Tanah

Prosedur pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa prosedur dalam pembuatan SKMHAT (Surat Keterangan Melepas Hak Atas Tanah) sangat mudah, pertama masyarakat yang akan melepas hak tanahnya datang dan membeli blanko SKMHAT, kedua mengisi dan melengkapi identitas diri dan pembeli sesuai dengan KTP, ketiga staf dari kecamatan akan turun untuk memeriksa lapangan dengan membentuk tim yang terdiri dari staf kecamatan, kelurahan, RT dan saksi-saksi batas tanah, keempat staf akan kembali memeriksa status atau hak dan sertifikat tanah yang akan dilepas, kelima menyerahkan kepada staf blanko yang telah diisi untuk dilegalisir.

Dengan demikian penulis menyimpulkan bahwa prosedur yang harus dilalui masyarakat dalam pembuatan SKMHAT (Surat Keterangan Melepas Hak Atas Tanah) sudah cukup mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, jelas tertulis di papan prosedur pelayanan yang terletak di loket pelayanan agar memudahkan masyarakat untuk membacanya, selain itu dari segi persyaratan yang diberikan Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda mudah dipenuhi oleh masyarakat karena berkas yang di minta oleh petugas pelayanan bersifat umum untuk pengurusan pertanahan.

Waktu Penyelesaian

Dari hasil wawancara yang penulis peroleh bahwa waktu penyelesaian pelayanan sudah berdasarkan SOP (*Standar Operational Procedure*) pelayanan yang ada 35-40 menit untuk mengisi kelengkapan berkas dan 1-2 untuk menyelesaikan berkas dimulai dari pengajuan sampai terbitnya berkas kemudian petugas juga sudah mampu bekerja sesuai SOP (*Standar Operational Procedure*) yang ada. Walaupun tidak jarang ada beberapa kendala yang menjadi penghambat dalam penyelesaian waktu pelayanan diantaranya listrik padam atau ketika Pak Camat berangkat.

Biaya Pelayanan

Dengan demikian penulis menyimpulkan sebenarnya biaya hanya pada blanko dan 1% biaya kepada kecamatan. Namun kenyataan di lapangan penulis menemukan bahwa ada oknum masyarakat yang memberikan uang tips kepada petugas sebagai bentuk terima kasih atas kemudahan dan kelancaran dalam pelayanan, selain itu adanya ketidak transparasian dalam biaya pelayanan yang seharusnya karena pihak Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda tidak mengumumkan melalui media papan pengumuman mengenai biaya pelayanan tersebut.

Produk Layanan

Dari hasil wawancara peneliti kepada beberapa masyarakat penulis menyimpulkan bahwa produk pelayanan yang diterima oleh pencari kerja berupa blanko dan berkas SKMHAT yang sudah jadi dalam kondisi bagus yaitu tidak ada

kecatatan seperti hasil pengeprintnan yang kabur atau buram, kotor maupun kerusakan lain. Hal ini sudah sesuai ketentuan yang di berikan oleh pihak Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. Bentuk SKMHAT sebagai produk dari pelayanan tersebut tersaji pada lampiran.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa kompetensi pegawai dari segi sikap pelayanan mereka sudah baik hal ini dilihat dari kecakapan komunikasi dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat serta tidak ada petugas yang melemparkan tanggung jawab pelayanan kepada petugas lain, selain itu keramahan dalam melayani dan ketanggapan petugas kepada masyarakat yang datang.

Kendala – kendala Yang Menjadi Penghambat Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pelepasan Hak Atas Tanah

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan dilapangan, ada beberapa kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan pembuatan surat keterangan pelepasan hak atas tanah diantaranya:

1. Susahnya menemukan alamat saksi batas yang sudah pindah domisili.
2. Kurangnya staf yang ada di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu.
3. Kurangnya staf lapangan khusus tanah karena Kantor Kecamatan Samarinda Ulu membawahi 8 Kelurahan.

Pembahasan

Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pelepasan Hak Atas Tanah

Dalam pembahasan ini peneliti akan mencoba menggambarkan dan menganalisis sejauhmana pelayanan pembuatan surat keterangan pelepasan hak atas tanah di Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda adalah sebagai berikut:

Prosedur Pelayanan

Agar pelayanan dapat berjalan lancar, masyarakat sebagai penerima pelayanan juga harus mengerti akan prosedur pelayanan, persyaratan yang dibutuhkan, dan waktu penyelesaian pelayanan pembuatan surat keterangan pelepasan hak atas tanah. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan, pegawai dan masyarakat akan lebih memahami prosedur pelayanan sehingga proses pelayanan yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar.

Prosedur pelayanan pembuatan surat keterangan pelepasan hak atas tanah disini yang dimaksud adalah cara-cara yang ditempuh oleh seseorang untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. Kesederhanaan prosedur pelayanan pembuatan surat keterangan pelepasan hak atas tanah yang ada di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda dilihat dari alur-alur yang harus dilalui oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan

yang mudah atau tidak berbelit-belit, adapun kemudahan dalam prosedur pelayanan dilihat dari persyaratan-persyaratan yang harus di bawa oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan mudah dipenuhi oleh masyarakat. Selain itu Pihak Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda sudah meletakkan papan prosedur pelayanan yang diletakkan di depan pintu masuk ruang pelayanan sehingga hal tersebut mudah dibaca atau diketahui oleh masyarakat.

Waktu Penyelesaian

Pengertian waktu menurut Domingo dan Triguno dalam (Hardiyansyah, 2011:14) adalah seluruh rangkaian saat ketika proses, pembuatan, atau keadaan berada atau berlangsung, selain itu waktu bisa menjelaskan berapa lama kecepatan pelayanan yang diberikan dalam proses menilai pelayanan dan setelah proses pelayanan.

Waktu penyelesaian dalam pelayanan pembuatan surat keterangan pelepasan hak atas tanah di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP (*Standar Operational procedure*) yang sebelumnya disampaikan oleh petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. Adapun masyarakat setuju bahwa waktu penyelesaian pembuatan produk pelayanan sudah sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan oleh petugas. Hanya saja dalam ketepatan waktu penyelesaian pelayanan ini ada beberapa hambatan yang membuat pelayanan terkadang menjadi tidak tepat waktu sesuai yang dijanjikan diantaranya yaitu masalah non teknis seperti Camat yang kadang berangkat dan gangguan di alat ketik.

Biaya pelayanan

Menurut Kotler (2000:41) Biaya Layanan adalah sekumpulan biaya yang di keluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut.

Sebenarnya penetapan biaya dalam pelayanan pembuatan surat keterangan pelepasan hak atas tanah sudah jelas tertuang dalam peraturan, namun pihak Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda tidak mengumumkan secara transparan melalui papan pengumuman yang berisi tidak dikenakan biaya pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Pelepasan Hak Atas Tanah. Adapun masyarakat memberikan uang tips kepada petugas pelayanan hal tersebut dikarenakan mereka menginginkan kemudahan dan kelancaran dalam pelayanan, sehingga bersedia memberikan uang tips untuk pengurusan namun pemberian ini bukan atas permintaan dari pegawai kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. Sehingga, dengan demikian biaya pelayanan dalam pembuatan SKMHAT pada Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda dalam prakteknya masih dihiasi oleh budaya pelayanan yang dipengaruhi oleh uang, walaupun pegawai tidak terang-terangan memberi pelayanan pelayanan atas orientasi uang.

Produk Pelayanan

Menurut Tjiptono (2008:95) Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan. Produk pelayanan itu diartikan secara ringkas sebagai segala sesuatu yang dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan atau keinginan manusia, baik yang berwujud maupun tidak berwujud.

Produk pelayanan yang dikeluarkan oleh Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda saat ini sudah sesuai dengan peraturan yang ada, sudah memuaskan karena dapat digunakan sebagaimana ketentuannya.

Kompetensi Petugas

Dalam mencapai pemberian pelayanan yang maksimal dalam memenuhi harapan serta keinginan masyarakat yang akan melakukan kepengurusan pembuatan Surat Keterangan Pelepasan Hak Atas Tanah (SKMHAT) maka Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda telah menyediakan pegawai-pegawai yang berkompeten di bidangnya masing-masing.

Dari keterangan yang peneliti peroleh berupa wawancara kepada masyarakat atau pemohon dapat dikatakan kompetensi pegawai dalam bidang pertanahan khususnya pembuatan Surat Keterangan Pelepasan Hak Atas tanah (SKMHAT) di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda Samarinda pada dasarnya sudah bagus hal ini dapat dilihat dari kompetensi petugas dalam hal pengetahuan bagus hal tersebut dilihat dari kecakapan komunikasi dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan sederhana dan mudah dipahami selain itu tidak ada petugas yang melemparkan tanggung jawab pelayanan kepada petugas lain. Adapun dari segi sikap pelayanan petugas sudah bagus yaitu dilihat dari keramahan dan daya tanggap yang tinggi terhadap masyarakat yang datang. Dengan demikian petugas pelayanan mampu menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan baik.

Kendala-kendala yang Dihadapi Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pelepasan Hak Atas Tanah (SKMHAT)

Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan pembuatan surat keterangan pelepasan hak atas tanah yaitu seperti kurangnya jumlah pegawai yang menangani pembuatan surat keterangan pelepasan hak atas tanah. Dengan meningkatnya jumlah penduduk Kota Samarinda dari hari ke hari otomatis volume tanah yang kosong dan akan dijual semakin meningkat. Hal ini menyebabkan jumlah pemohon yang mengajukan permohonan pembuatan surat keterangan pelepasan hak atas tanah semakin banyak dan tidak diimbangi dengan jumlah staf yang menangani hal tersebut hingga menyebabkan lamanya waktu penyelesaian dari proses pembuatan awal sampai terbitnya berkas. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan pembuatan surat keterangan pelepasan hak

atas tanah masih belum maksimal karena pihak instansi dalam hal ini Kecamatan Samarinda Ulu tidak segera melakukan pembenahan dengan menambah jumlah staf yang bertugas menangani bidang pertanahan khususnya dalam pembuatan surat keterangan pelepasan hak atas tanah.

Dalam Peraturan pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah di jelaskan juga tentang penentuan saksi-saksi batas terkait dengan bidang tanah yang akan di buat surat pelepasan haknya minimal sebanyak 3 orang yang berdomisili di sekitar tanah tersebut. Namun pada kenyataannya masih sering ditemui saksi-saksi batas berpindah domisili sehingga membuat petugas mencari alamat-alamat saksi batas yang sudah berpindah domisili tersebut. Berdasarkan peraturan tersebut semestinya tidak hanya pihak instansi dalam hal ini Kecamatan Samarinda Ulu yang melakukan pengecekan maupun pemantauan tetapi harus ada juga kerjasama dari pihak lain seperti dari Ketua Rukun Tetangga (RT) yang bisa memantau keberadaan saksi-saksi batas tanah tersebut baik yang masih berdomisili di sekitar tanah tersebut maupun yang sudah berpindah domisili. Dengan demikian segala proses yang berkaitan dengan pembuatan surat keterangan pelepasan hak atas tanah menjadi lebih mudah.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan berdasarkan tujuan penelitian dan fokus penelitian yang ada menunjukkan bahwa Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pelepasan Hak Atas Tanah (SKMHAT) di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda dilihat dari indikator-indikator sebagai berikut :

1. Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pelepasan Hak Atas Tanah (SKMHAT):
 - a. Prosedur Pelayanan pembuatan surat pelepasan hak atas tanah di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda sederhana dan mudah, kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda telah menyediakan papan prosedur pelayanan lengkap dengan persyaratan yang harus dibawa saat pemohon mengajukan produk pelayanan selain itu papan tersebut telah diletakkan ditempat yang strategis yaitu di depan pintu masuk ruang pelayanan agar mudah dibaca oleh masyarakat.
 - b. Waktu Penyelesaian dalam pelayanan pembuatan SKMHAT di kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda mau kategori cepat yaitu 1-2 hari dan petugas sudah bekerja sesuai SOP (*Standar Operational Procedure*) yang ada.
 - c. Biaya yang dikenakan kepada masyarakat atau pelaku usaha dalam hal pelayanan pembuatan SKMHAT di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda sudah wajar, sudah sesuai dengan aturan yang tertera dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. Namun kenyataan dilapangan penulis menemukan bahwa ada oknum

- masyarakat yang memberikan uang tips untuk memperoleh kemudahan dan kelancaran dalam pelayanan, dan adanya ketidak transparansian pihak Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda karena tidak mengumumkan biaya pelayanan tersebut melalui media papan pengumuman.
- d. Produk layanan Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda berupa administrasi pertanahan adalah Surat Keterangan Pelepasan Hak Atas Tanah (SKMHAT), Surat Pernyataan Penguasaan Tanah (SPPT), dan Surat Keterangan Ahli Waris dan Hak Waris. Adapun semua produk pelayanan yang dikeluarkan oleh Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda diterima masyarakat/ pemohon dalam kondisi baik, tidak ada kecacatan dan sesuai SOP (*Standar Operational Procedure*) yang berlaku.
 - e. Dalam hal kompetensi pegawai yang menyangkut kemampuan, kecepatan, keahlian serta pengetahuan pegawai ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pelaku usaha masih terdapat kekurangan yang masih perlu untuk di benahi guna tercapainya pelayanan yang prima yang dapat memberikan kenyamanan, kemudahan dan kepuasan kepada masyarakat atau pelaku usaha.
2. Di dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik terdapat kendala-kendala yang dihadapi. Pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Pelepasan Hak Atas Tanah (SKMHAT) di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda, kendala-kendala yang dihadapi adalah sulitnya menemui saksi batas tanah yang akan di jual dan kurangnya staf lapangan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran yang mungkin berguna bagi pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian ini, diantaranya :

1. Biaya pelayanan harus dipublikasikan secara transparan kepada masyarakat, misalkan melalui papan pengumuman maupun selebaran.
2. Sebaiknya pegawai tidak menerima pemberian uang tips dari masyarakat meskipun itu masyarakat yang menawarkan sendiri karena dengan pegawai mengambil uang yang diberikan oleh pencari kerja dengan begitu menyalahi SOP (*Standar Operational Procedure*) yang sudah ada.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsini. 2002. *Manajemen Penelitian*. Rinika Cipta. Jakarta.
- Aswin.2000. *Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah dalam Kebijakan dan Pelayanan Publik*.Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Dewa, Jefri. 2011. *Hukum Administrasi Negara Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Kendari: Unhalu Press.
- Hermit, Herman. 2008. *Cara Memperoleh Sertifikat Tanah Hak Milik ,Tanah Negara dan Tanah Pemda*. CV. Mandar Maju. Bandung.

- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pamboran
- Keban, Yeremias. 2008. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Miles, Matthew B dan A. Michael Huberman.2007. *Analisis Data Kualitatif*.Universitas Indonesia (UI PRESS). Jakarta.
- Moenir HAS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2010.*Manajemen Pelayanan*, Jakarta:Pustaka Pelajar.
- Rohman, Ainur dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang:Program Sekolah Demokrasi.
- Rusmadi, Murrad S.H., M.H., 1997. *Administrasi Pertanahan Pelaksanaannya Dalam Praktek*. CV.Mandar Maju. Bandung.
- Santoso, Urip, S.H., M.H., *Pendaftaran dan Peralihan Hak Atas Tanah*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Sugiyono, 2009.*Memahami Penelitian Kualitatif*. CV.Afabeta. Bandung.
- Waluyo, 2007.*Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung:CV Mandar Maju.

Dokumen-Dokumen :

- Undang-Undang No.5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah
- Peraturan Menteri Agraria Nomor 14 Tahun 1961 Tentang Permintaan dan Pemberian Izin Pemindahan Hak Atas Tanah
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 1998 Tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah Presiden Republik Indonesia
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sumber Internet :

(<http://www.eleveners.wordpress.com>)(Diakses 14 Oktober 2014)