

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
 "RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"
 Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
 dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh

Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gowa

Muh. Nasrullah ^a, Raodatul Jannah ^b, Jamaluddin ^c

^{a,b,c} Pendidikan Administrasi perkantoran, Universitas Negeri Makassar
 e-mail : ^a nasrullahmujetaba@unm.ac.id , ^b raodatuljannah11@gmail.com,
^c jamaluddin8002@unm.ac.id

Abstrak

Pelayanan merupakan setiap usaha yang dilakukan/diberikan dalam rangka pemenuhan kebutuhan bagi yang membutuhkannya, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui pelayanan pembuatan sertifikat tanah pada kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gowa. Untuk mengetahui tujuan penelitian tersebut maka digunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini berjumlah 3 orang dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dari hasil penelitian kemudian diolah dengan menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan sertifikat tanah pada kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gowa ialah sudah baik semua indikator dan dinilai telah memadai.

Kata Kunci: pelayanan, pembuatan sertifikat, sertifikat tanah

Land Certificate Making Services at the Agrarian and Spatial Planning Office / National Land Agency of Gowa Regency

Abstract

Service is every effort made / given in order to meet the needs of those who need it, both in the form of goods and services. The purpose of this study was to determine the service of making land certificates at the Agrarian and Spatial Planning office / National Land Agency of Gowa Regency. To find out the purpose of the study, a qualitative descriptive type of research is used. The informants in this study were 3 people using data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The data obtained from the research results is then processed using data analysis techniques consisting of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results showed that the service of making land certificates at the Agrarian and Spatial Planning office / National Land Agency of Gowa Regency was good all indicators and was considered adequate.

Keywords: service, creation of certificates, land certificates

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

A. PENDAHULUAN

Tanah adalah kebutuhan pokok manusia selain sandang, pangan, dan papan. Dahulu lahan tanah hanya diperuntukan untuk ladang pertanian, perkebunan, dan perairan tanpa adanya ketetapan hukum yang berlaku tentang kepemilikan sah terhadap tanah yang ditempati. Seiring perkembangan zaman tanah yang dulu hanya dipakai sebagai lahan bercocok tanam saja sekarang sudah banyak yang memanfaatkannya sebagai aset penting dalam dunia industri maupun kehidupan keseharian manusia, banyak tanah yang telah dijadikan aset seperti tempat rekreasi, tempat perbelanjaan dan kompleks pemukiman yang akhir-akhir ini kian menjamur dimana-mana. Melihat perubahan yang pesat akan penambahan fungsi tanah pada kebutuhan hidup manusia, Indonesia telah berupaya untuk menciptakan keteraturan dalam bidang pertanahan dalam bentuk hukum agraria.

Selama ini, banyak anggota masyarakat yang menempati, menguasai atau merasa memiliki hak atas tanah hanya berdasarkan pada kebiasaan atau warisan lisan secara turun-temurun tanpa bukti-bukti hukum yang bisa berakibat hukum bagi yang memilikinya yang akan merepotkan dalam konteks ini adalah ketika adanya pihak ketiga yang masuk dan mengklaim kepemilikan tanah tersebut adalah miliknya (pihak ketiga) dan bisa menunjukkan bukti kuat atas kepemilikan tanah tersebut, maka pasti akan memunculkan konflik yang besar antar kedua belah pihak. Pemerintah Indonesia telah menekankan pentingnya bagi masyarakat yang menempati sebuah lahan agar kiranya mengurus sertifikat kepemilikan hak atas tanah tersebut guna menghindari pengklaiman dari pihak yang tidak bertanggung jawab sehingga pemerintah telah mengeluarkan berbagai peraturan dari yang sifatnya umum hingga ke yang bersifat teknis tentang pendaftaran tanah guna memperjelas hak akan kepemilikan tanah.

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Ahsan et al., 2020; Jamaluddin et al., 2018). Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain untuk

mencapai tujuan yang diinginkan. Hal ini merupakan cerminan bahwa manusia sebagai makhluk sosial tidak bisa terlepas dari kenyataan bahwa terdapat ketergantungan satu sama lain (Syukur & Awaru, 2019). Pelayanan merupakan setiap usaha yang dilakukan/diberikan dalam rangka pemenuhan kebutuhan bagi yang membutuhkannya, baik dalam bentuk barang maupun jasa (Arhas et al., 2022; Rahman et al., 2022; Takdir et al., 2021). Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Seiring dengan berjalannya kebijakan negara yang bertujuan untuk terus mengembangkan sistem pelayanan yang terstruktur dan terintergritas maka pada tahun 2019 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) menerbitkan peraturan menteri (Nomor 10 Tahun 2019.) tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas (ZI) Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Bersih Melayani (WBK & WBBM) di Lingkungan Instansi Pemerintah. Peraturan menteri tersebut menjadi acuan terhadap instansi pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya untuk menerapkan sistem pelayanan terintegritas dan terhindar dari tindak korupsi dan kolusi.

Pelayanan publik yang baik harus memperhatikan asas-asas keadilan dan non diskriminasi, Undang-Undang Nomor 25 Tahun, 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai aparatur negara yang bertugas untuk melayani segala kebutuhan pengguna layanan pastinya harus terus memperhatikan segala kebutuhan teknis dan non-teknis para pengguna layanan seperti jalur disabilitas, ruang laktasi, ruang kesehatan, ruang tunggu, dan lainnya.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik (Lindgren et al., 2019; Pethig et al., 2021). Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Namun kenyataannya pada penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dirasa belum efektif baik dalam kegiatan pelayanan maupun sosialisasi prosedur yang ada pun masih belum dirasa maksimal (Arifin et al., 2021; Lail & Isma, 2021; Sulanjari, 2020). Hal ini masih terlihat dari masih adanya beberapa masyarakat yang belum tau dan paham terhadap beberapa prosedur yang telah ditetapkan untuk mengurus sebuah sertifikat tanah.

B. PEMBAHASAN

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan aturan yang telah dibuat oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, aturan-aturan tersebut kemudian dijadikan acuan dalam membuat prosedur, mekanisme, ataupun tata cara lebih rinci dalam melaksanakan pelayanan. Sehingga dengan adanya prosedur pelayanan yang terstruktur dapat mengakibatkan pelayanan yang terstruktur dan sistematis dalam segala lini. Berdasarkan hasil wawancara mengenai prosedur pelayanan, hasil penelitian membuktikan bahwa penerapan standar operasional prosedur di kantor ATR/BPN Gowa telah mengikuti standar pelayanan yang ada, kemudian telah dilakukannya sosialisasi mengenai prosedur dan persyaratan pembuatan sertifikat tanah melalui website, aplikasi, papan informasi di kantor, maupun sosialisasi secara langsung yang disampaikan pemberi layanan kepada pengguna layanan. Masyarakat dapat pula mendaftar permohonan pembuatan sertifikat tanah secara online via aplikasi "Sentuh Tanahku" kemudian mengikuti berbagai arahan serta mengupload segala bentuk file sesuai dengan persyaratan yang tertera untuk membuat sertifikat tanah.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pembuatan sertifikat tanah mulai dari proses administrasi hingga penerbitan sertifikat. Kemudian harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai waktu penyelesaian, hasil penelitian membuktikan bahwa pembuatan sertifikat tanah melalui kantor ATR/BPN Gowa memakan waktu tidak sampai 4 bulan atau hanya 98 hari saja. Hal ini berlaku apabila semua berkas pengguna layanan telah lengkap dan telah menyelesaikan pembayaran biaya untuk pemrosesan pembuatan sertifikat tanah, serta memenuhi prosedur untuk pembuatan sertifikat tanah, tetapi apabila berkas pengajuan dinyatakan belum lengkap maka proses pembuatan sertifikat tanah akan diproses setelah berkas yang diminta untuk dilengkapi telah dinyatakan lengkap dan sesuai.

3. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Dalam hal ini produk pelayanan ialah berupa sertifikat tanah resmi dari negara melalui kantor ATR/BPN Gowa. Berdasarkan hasil wawancara mengenai produk pelayanan, hasil penelitian membuktikan bahwa produk pelayanan yang dihasilkan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur dimana produk yang dihasilkan sudah terdaftar di Badan Pertanahan Nasional, serta produk pelayanan dari pemberi layanan juga sudah prima, hal ini dilakukan selain karena standar operasional prosedur tentunya agar pengguna layanan tetap merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan.

4. Biaya Pelayanan

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh

identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola dan juga harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai biaya pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya yang ditetapkan untuk penerbitan satu sertifikat tanah itu realtif, tergantung luas tanah dan daerah tempat tanah berada yang kemudian akan diukur dan dihitung menggunakan rumus yang ada sehingga tidak akan ada kekeliruan yang terjadi, serta hal ini menghindari oknum yang tidak bertanggung jawab dalam menentukan biaya pengurusan sertifikat tanah.

5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan dan juga harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai sarana dan prasarana, hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang ada sudah sesuai prosedur serta pelayanan di kantor ATR/BPN Gowa telah menggunakan sistem loket dan sudah dilengkapi sistem nomor antrian sehingga antrian yang ada tidak akan saling bertabrakan. Kemudian bagian pelayanan sudah dilengkapi berbagai fasilitas seperti tempat duduk yang nyaman, ruang laktasi untuk ibu menyusui, kursi roda dan jalurnya untuk penyandang disabilitas, koran gratis, air minum gratis, pendingin ruangan, serta tempat bermain anak untuk orang tua yang membawa anaknya ke kantor ATR/BPN Gowa. Kantor ATR/BPN Gowa

juga telah menerapkan protokol kesehatan yang ditetapkan Kementerian Kesehatan, seperti pembatasan tempat duduk, cek suhu otomatis, hand sanitizer, masker gratis untuk yang tidak membawa dari rumah dan lain-lain.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu. Hal tersebut perlu ditetapkan sebagai standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kompetensi petugas pemberi layanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa semua loket yang ada diisi oleh staf yang berkompeten pada bidangnya, hal ini terlihat dari penempatan pegawai bagian pelayanan yang dinilai sudah terstruktur sesuai dengan tujuan dari pelayanan itu sendiri. Kemudian pegawai yang ditempatkan dibagian pelayanan sudah sangat handal dan terbiasa dalam melayani kebutuhan dan keluhan masyarakat berkat bimbingan teknis pelayanan dan telah dilengkapi aturan teknis pertanahan sehingga pelayanan dilakukan dengan baik dan tanpa hambatan.

C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan sertifikat tanah pada kantor Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gowa ialah sudah baik semua indikator dan dinilai telah memadai. Guna meningkatkan kepuasan masyarakat, selaku pelayan publik pegawai pada kantor ATR/BPN Gowa terus berupaya meningkatkan pelayanan yang telah ada.

REFERENSI

Ahsan, S. C., Thaija, A., & Niswaty, R. (2020). Public Service Standards in Public Service Malls of Central Sulawesi Province. *Solid State Technology*, 63(5), 8988-8993.

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

- Arhas, S. H., Suprianto, S., Darwis, M., Saleh, S., Jamaluddin, J., & Nasrullah, M. (2022). Service Quality and Customer Loyalty at Grapari. *KnE Social Sciences*, 734–740.
- Arifin, L., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Analysis of the Challenges of Motor Vehicle Tax Revenue at the Technical Service Unit Office Revenue. *Jurnal Ad'ministrare*, 8(1), 427–434.
- Jamaluddin, J., Mirdawati, Niswaty, R., Darwis, M., & Salam, R. (2018). *Keefektifan Pelayanan IMB Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar The effectiveness of IMB Services at the Makassar City Investment Office and One Door Integrated Services at Makassar City.*
- Lail, H., & Isma, A. A. (2021). Hospital Management Innovation in Public Services in Regional Public Hospitals Lanto Dg. Pasewang Jeneponto District. *Jurnal Ad'ministrare*, 8(1), 43–48.
- Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427–436. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002>
- Kementerian PANRB Nomor 10 tahun 2019.
- Pethig, F., Kroenung, J., & Noeltner, M. (2021). A stigma power perspective on digital government service avoidance. *Government Information Quarterly*, 38(2), 101545. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101545>
- Rahman, N., Hurriyah, N. F., Niswaty, R., & Arhas, S. H. (2022). Strategy to Improve Administrative Services AT THE Office of Religious Affairs, North Galesong District, Takalar Indonesia. *International Journal of Social Science*, 1(5), 681–686.
- Sulanjari, D. Y. (2020). E-Government Implementation in the Education Zone Service in Makassar City. *Jurnal Ad'ministrare*, 6(2), 153–158.
- Syukur, M., & Awaru, O. (2019). Opportunities and Challenges of Organic Agriculture in the Era of Industrial Revolution 4.0 (A Case Study at Bulukumba Regency; South Sulawesi Province). *International Conference on Social Science 2019 (ICSS 2019)*.
- Takdir, M., Baharuddin, B., Arhas, S. H., & Irman, I. (2021). Quality of Academic Service during the COVID-19 Pandemic at the Universitas Muhammadiyah Sinjai. *Jurnal Ad'ministrare*, 8(1), 143–148.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009