

**PROSEDUR PELAYANAN PENGURUSAN SERTIFIKAT TANAH
DALAM PERSPEKTIF *GOOD GOVERNANCE***

(Studi Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batu)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Sosial

ILMU ADMINISTRASI NEGARA



Oleh:

ASUNTHA HABU

NIM. 2014210022

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG**

2018

RINGKASAN

Pelayanan sangat erat kaitannya dengan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Maka dalam sebuah Pelayanan pengurusan sertifikat tanah salah satu hak untuk masyarakat mendapatkan hak atas milik tanah yang sah untuk di tempati. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui alur pengurusan sertifikat tanah dalam perspektif *good governance* serta faktor pendukung, penghambat dalam pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Batu.

Metode penelitian yang di gunakan kualitatif yaitu dari data primer dan sekunder yang menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penentuan informan dengan *Snowball Sampling* dan di analisis menggunakan model Sugiyono (2014:24-253) serta di uji dengan triangulasi teknik.

Hasil penelitian alur pelayanan pengurusan sertifikat tanah dalam perspektif *good governance* di Kantor Pertanahan Kota Batu sudah membaik dan sesuai dengan standar pelayanan. Sedangkan dalam pendukung pelayanan pun sudah membaik namun masih yang perlu diperbaiki yaitu sarana prasarana jaringan untuk mengakses data yang kurang stabil saat pelayanan serta kurang pegawai dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci: Prosedur Pelayanan, Sertifikat Tanah, Good Governance

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan sangat erat kaitannya dengan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang di amanatkan pada ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang merupakan “Sebuah proses pelayanan dalam melayani masyarakat berupa barang ataupun jasa yang telah di tentukan oleh penyelenggara publik dapat berguna bagi kebutuhan masyarakat”. Pada sebuah aktifitas pelayanan publik adanya suatu istilah yang diterapkan yaitu good governance dimana pemerintah, swasta, dan masyarakat saling berinteraksi guna untuk penyelenggaraan Pemerintahan yang baik yang saling terbuka dan adil yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945.

Tata cara prosedur alur sebuah pelayanan dan pelaksanaan pelayanan tertuang dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 65 adalah kaitan Undang–Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 8 ayat 5 desentralisasi diselenggarakan dengan setiap daerah otonomi mengurus pelayanannya sendiri di daerah masing-masing. Menurut asas kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang dimaksud dalam pelayanan daerah itu dalam artian untuk sebuah pelayanan yang bersifat sejahtera bagi pengguna layanan melalui peningkatan pelayanan dalam daerah otonomi. Untuk itu salah satu contoh pelayanan yang diberikan oleh Kantor pertanahan Kota Batu Pelayanan penerbitan sertifikat tanah yang dapat membentuk pola pemerintah dengan masyarakat untuk saling melayani.

Tanah sangatlah bermanfaat bagi manusia sehingga sering terjadi perselisihan tanah diantara individu dengan individu, kelompok dengan individu tertentu terutama yang menyangkut tanah. Pada berbagai kehidupan manusia, tanah terlebih lagi sebagai tempat memiliki fungsi dan kedudukan yang sangat penting karena harus jelas hak tanahnya untuk diperoleh..

Setiap hak milik tanah harus di daftarkan pada Kantor Pertanahan yang ada pada setiap daerah guna untuk mengetahui status dan pemegang hak milik tanah. Adapun tanah di daftarkan guna untuk mendapatkan sertifikat tanah yang sah untuk pemegang hak milik tanah yang tertuang pada Peraturan Pemerintah, No.24 Tahun 1997 Pasal 3.

Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 juga ditegaskan masa waktu tanah sudah lima tahun tidak bisa adanya gugatan lagi ke pengadilan. Pada pelayanan publik juga perlu adanya sistem pemerintahan yang baik, terlebih pada tata cara atau prosedur pelayanan khususnya pada sertifikat tanah. Sehingga dalam proses penyelenggaraan pada Badan Pertanahan Nasional dapat bersifat bersih, demokratis, dan untuk membentuk pemerintahan dan masyarakat yang makmur, adil, sejahtera dan mandiri.

Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batu merupakan salah satu instansi yang salah satu produk pelayanan yang ada adalah sertifikat tanah yang sudah mempunyai alur prosedur yang sudah sesuai standar, akan tetapi masih banyaknya keluhan dari masyarakat tentang pelayanan tentang sertifikat .

Menurut Media Lensa Indonesia. Com, Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batu dapat memberikan pelayanan pengurusan administrasi dalam jangka waktu yang singkat dan cepat dan tidak berbelit-belit. Sehingga Humas Pertanahan Kota Batu, Winoto SH.,MM Mengatakan bahwa:

“Pelayanan mengurus keadministrasian tanah dapat terselsaikan dalam sehari Sehingga BPN menerapkan program dalam sehari langsung bisa di buat agar masyarakat tidak tertipu pada calo dan mengenai pembiayaanpun tidak banyak nilainya”. Sehingga Badan Pertanahan Kota Batu biasa memberikan layanan maksimal tidak menjadi sorotan terus karena ulah dari calo.

(Sumber: https://www.lensaindonesia.com/2014/08/22/bpn-kota-batu-jamin_layanan-sertifikat-sehari-jadi.html)

Oleh karena sesuai dengan masalah yang terjadi pada Kantor Pertanahan Kota Batu peneliti tertarik untuk meneliti tentang: **“Prosedur Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Dalam Perspektif *Good Governance* (Studi Badan Pertanahan Nasional Kota Batu)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dijadikan sebagai pegangan pelaksanaan kegiatan penelitian guna memahami serta mengetahui prosedur pelayanan pengurusan sertifikat tanah dalam perspektif *good governance*. Maka dalam kaitannya diatas yakni :

1. Seperti Apakah Pelaksanaan Alur Pengurusan Sertifikat Tanah Dalam Perspektif *Good Governance* di Kantor Pertanahan Kota Batu?
2. Apa Faktor Pendukung dan Penghambat Prosedur Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Dalam Perspektif *Good Governance* di Kantor Pertanahan Kota Batu?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun hasil yang akan menjawab masalah muncul dari fenomena yang ada. Berdasarkan rumusan masalah dapat dihubungkan dengan tujuan penelitian yakni:

1. Untuk Mengetahui Pelaksanaan Alur Pengurusan Sertifikat Tanah Dalam Perspektif *Good governance* di Kantor Pertanahan Kota Batu.
2. Untuk Mengetahui Dukungan dan Hambatan Prosedur Pengurusan Sertifikat Tanah Dalam Perspektif *Good Governance* di Kantor Pertanahan Kota Batu.

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan di lakukannya sebuah penelitian adanya kegunaan yakni:

1. Manfaat Teoritis
Sebagai bahan acuan atau referensi dalam memperkaya wawasan terutama tentang prosedur pelayanan pengurusan sertipikat tanah dalam perspektif *good governance* dalam bidang tanah.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Instansi Pertanahan Kota Batu, hasil dari penelitian alur pengurusan sertipikat tanah ini dapat memberikan dan membantu masyarakat dalam pengurusan sertipikat yang dilakukan oleh Aparatur Kantor Pertanahan Kota Batu guna untuk menciptakan pelayanan yang lebih maju lagi kedepannya.
 - b. Bagi Masyarakat, hasil dari penelitian ini masyarakat lebih mengetahui dan mengurus sertipikat tanah dengan mudah dan cepat dengan prosedur yang telah ditetapkan.

- c. Bagi Penulis, mampu melaksanakan alur pelayanan dengan acuan yang digunakan, serta mengetahui ilmu dan wawasan mengenai materi yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur penelitian*. Jakarta. Rineke Cipta
- A.P. Parlindungan, *Pendaftaran Tanah di Indonesia*, Mandar Maju, Bandung, 1990
- Bachtiar Efendie, *Pendaftaran Tanah di Indonesia dan Peraturan Pelaksananya*, Alumni, Bandung, 1993
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kamus Hukum: *Pengertian Sertifikat dalam Teks Aslinya*, (J. C. T Simorangkir Tahun 2000).
- Moleong, Lexi, 2012, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nubatonis, Sondil E. (2014). *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 3, (1), 16-20
- Perlindungan, 2000. *Tanya Jawab Hukum Agraria dan Pertanahan*. Bandung Pandji. (2008), *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*., Refika Aditama. Bandung.
- Sinabela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. Bumi Aksara Santoso,
- Sadhana, Kridawati. 2012. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, Malang Percetakan CV.Citra.

Peraturan Perundang – Undangan:

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, No.24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang
Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal

Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik