



I. PENDAHULUAN

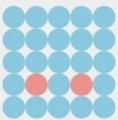
Latar Belakang

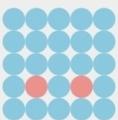
Pelayanan pensertifikatan tanah mempunyai arti strategis bagi kepentingan masyarakat terutama dalam rangka memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan hukum atas suatu bidang tanah. Tinggi rendahnya kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pensertifikatan tanah sangat ditentukan oleh kinerja aparaturnya dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota terdapat lebih dari 40 jenis pelayanan. Terdapatnya kesenjangan antara persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan pensertifikatan tanah dengan kualitas pelayanan yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat menyebabkan adanya perasaan puas atau tidak puas dari masyarakat. Persepsi masyarakat yang menyatakan puas jika kualitas pelayanan pensertifikatan tanah yang diberikan sesuai dengan harapannya. Namun jika persepsi masyarakat berada di bawah harapan yang sesungguhnya berarti masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dalam rencana strategis Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) tahun 2007-2009 telah menetapkan salah satu tujuan diantaranya adalah meningkatkan mutu pelayanan publik di bidang pertanahan agar lebih berkualitas, cepat, akurat, transparan dan akuntabel, dengan tetap menjaga kepastian hukum, sehingga dapat dikatakan bahwa BPN sebagai penyedia layanan berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan harapan pelayanan di bidang pertanahan dapat diakses secara mudah, murah, cepat, dan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan tersebut.

© Hak cipta milik IPB, tahun 2008



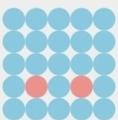


Peningkatan pelayanan pertanahan yang berkualitas dan berasaskan keadilan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) masih merupakan salah satu tuntutan masyarakat dalam era reformasi saat ini. Hal ini ditandai oleh keluhan masyarakat mengenai prosedur pengurusan dalam bidang pertanahan yang panjang dan berbelit-belit, serta mahal biaya yang harus dibayar. Secara yuridis formal, keinginan masyarakat itu telah diakomodasi dalam peraturan perundangan yang memangkas prosedur yang bertele-tele dan panjang tersebut sebagai wujud komitmen BPN untuk memberikan kepastian dalam hal waktu dan biaya pelayanan. Ketentuan dimaksud antara lain adalah Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah dan Keputusan Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2005 tentang Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan di lingkungan BPN. Namun, penerapan peraturan-peraturan ini dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat belum sesuai dengan harapan mengingat banyak faktor, antara lain ketidaksiapan petugas pertanahan di daerah. (Limbong dan Pakpahan, 2005).

Perubahan kebijakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat diharapkan agar pelayanan pertanahan dapat diakses secara mudah, murah, cepat, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat luas. Sebagaimana dalam sambutan Kepala Badan Pertanahan Nasional dalam rangka peringatan Undang-Undang Pokok Agraria ke-45 dan Bulan Bhakti Agraria tahun 2005, mengatakan:

”Mari kita songsong dan jalankan perubahan kebijakan, pengelolaan, dan pelayanan pertanahan ke arah yang lebih baik, meningkat targetnya, dan terukur prosesnya. Pelayanan pada masyarakat di bidang pertanahan kita percepat prosesnya dan kita tingkatkan mutunya. Masyarakat luas harus memperoleh jaminan kepastian hukum dan perlindungan hukum atas hak tanahnya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Selanjutnya dalam acara Rapat Kerja Nasional Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia di Gorontalo tanggal 10-12 Oktober 2006, masalah-masalah yang diindikasikan terjadi dalam pelayanan BPN kepada masyarakat antara lain:

- a. Kurangnya sosialisasi mengenai persuratan, prosedur, biaya dan waktu pelayanan kepada masyarakat;
- b. Lambatnya pelayanan;
- c. Adanya pungutan liar di luar ketentuan yang berlaku;
- d. Rumitnya proses yang harus dilalui pemohon untuk mengurus berbagai surat keterangan yang berkaitan dengan tanah serta proses sertifikasi hak atas tanah;
- e. Petugas loket pelayanan tidak ramah dan kurang profesional.

Berdasarkan sebuah survei sebagaimana yang dilakukan oleh *Business Digest* dalam mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan pemerintah yang dilaksanakan di 16 kota besar di seluruh Indonesia, peringkat berdasarkan kategori pelayanan sertifikat Hak Milik/Hak Guna Bangunan di Jakarta menduduki peringkat ke-6 dari 16 kota besar lainnya dengan nilai kenyataan sebesar 3,24 dari nilai harapan sebesar 4,27. Hal ini menandakan adanya kesenjangan antara harapan yang diinginkan oleh masyarakat dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. (Majalah SWA. Edisi khusus No. 13/XXIII/14-27 Juni 2007).

Menurut Adnan (2007), mengatakan bahwa khususnya untuk kegiatan pendaftaran tanah pertama kali sebagai kewajiban Pemerintah Indonesia, baik dalam rangka pengakuan/penegasan maupun pemberian hak atas tanah kemampuannya masih sangat terbatas. Sejak diterbitkan UUPA yang kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 10 tahun 1961 juncto



Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1997 hingga tahun 2005, tanah-tanah yang sudah terdaftar baru ± 29,2 juta bidang atau ± 35,18% dari perkiraan total bidang tanah yang ada. Hal ini mengindikasikan dalam beberapa dekade ke depan menghadapi tantangan yang sangat besar untuk menyelesaikannya, sehingga diperlukan berbagai upaya untuk mendorong peningkatan kinerja pelaksanaannya.

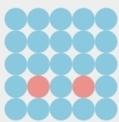
Berdasarkan hasil Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Propinsi DKI Jakarta tahun anggaran 2007 tentang realisasi pelayanan pendaftaran tanah pertama kali pada Kantor Pertanahan Kotamadya Se-DKI Jakarta sampai dengan bulan Desember 2007 diperoleh informasi bahwa Kantor Pertanahan Kotamadya Jakarta Timur memperoleh realisasi paling rendah dari target yang telah ditetapkan dibandingkan dengan realisasi Kantor Pertanahan Kotamadya lainnya seperti terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Target dan Realisasi Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali pada Kantor Pertanahan Kotamadya Se-DKI Jakarta Tahun 2007

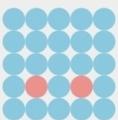
No	Unit Kerja	Target	Realisasi	Persentase
1	Kantor Pertanahan Kotamadya Jakarta Pusat	10.060	4.648	46,2%
2	Kantor Pertanahan Kotamadya Jakarta Selatan	12.000	4.287	35,7%
3	Kantor Pertanahan Kotamadya Jakarta Barat	24.540	3.952	16,1%
4	Kantor Pertanahan Kotamadya Jakarta Utara	22.086	2.961	13,4%
5	Kantor Pertanahan Kotamadya Jakarta Timur	19.632	2.463	12,5%

Sumber: Kantor Wilayah BPN Propinsi DKI Jakarta Tahun 2007

Berdasarkan Tabel 1 di atas, dapat diketahui bahwa Kantor Pertanahan Kotamadya Jakarta Timur hanya menyelesaikan berkas permohonan sertifikat hak atas tanah sebanyak 2.463 bidang tanah atau sekitar 12,5%, sehingga sangat menarik untuk dilakukan penelitian lanjutan pada Kantor Pertanahan Kotamadya Jakarta Timur dalam rangka mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pensertifikatan tanah yang diberikan.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



1.2. Rumusan Masalah

Secara konseptual, pelayanan pensertifikatan tanah merupakan salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kotamadya Jakarta Timur sesuai tugas dan fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dengan menggunakan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan di bidang pertanahan. Standar pelayanan ini merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik dan telah ditetapkan dalam bentuk instrumen kebijakan di bidang pertanahan. Dalam menilai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pensertifikatan tanah menggunakan metode *servqual* yang dikemukakan oleh Zeithaml *et al.* (1990) dengan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Berdasarkan hasil Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah untuk pelayanan pendaftaran tanah pertama kali pada Kantor Pertanahan Kotamadya Jakarta Timur tahun anggaran 2007 sebagaimana tersebut di atas, maka dapat diambil rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pensertifikatan tanah pada Kantor Pertanahan Kotamadya Jakarta Timur?
- b. Indikator-indikator apa yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pensertifikatan tanah pada Kantor Pertanahan Kotamadya Jakarta Timur?
- c. Kebijakan apa yang harus ditempuh untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pensertifikatan tanah pada Kantor Pertanahan Kotamadya Jakarta Timur?



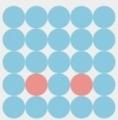
1.3. Tujuan Penelitian

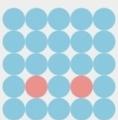
Sehubungan dengan rumusan masalah di atas, perlu dilakukan penelitian untuk memperoleh fakta dan data hasil analisis yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan pensertifikatan tanah pada Kantor Pertanahan Kotamadya Jakarta Timur dalam rangka memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus permohonan sertifikat hak atas tanah yang dimilikinya. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pensertifikatan tanah pada Kantor Pertanahan Kotamadya Jakarta Timur.
- b. Menganalisis indikator-indikator yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pensertifikatan tanah pada Kantor Pertanahan Kotamadya Jakarta Timur.
- c. Menganalisis kebijakan yang harus ditempuh untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pensertifikatan tanah pada Kantor Pertanahan Kotamadya Jakarta Timur.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari hasil implikasi kebijakan yang direkomendasikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pensertifikatan tanah, diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan bagi pengambil keputusan di Kantor Pertanahan Kotamadya Jakarta Timur, baik dalam rangka memperbaiki, memelihara maupun meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pensertifikatan tanah yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.





1.5. Ruang Lingkup

Kegiatan pelayanan di bidang pertanahan banyak jenisnya, berdasarkan hal itu maka kajian dalam penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan pensertifikatan tanah melalui kegiatan pendaftaran tanah pertama kali secara sporadik terutama pelayanan pengakuan/penegasan hak dan pelayanan pemberian hak selama periode tahun 2007. Kegiatan pelayanan pensertifikatan tanah yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan pada Kantor Pertanahan Kotamadya Jakarta Timur berdasarkan ketentuan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2005 tentang Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan di lingkungan Badan Pertanahan Nasional (selanjutnya disebut SPOPP).

Materi penelitian ini memfokuskan pada dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml *et al.* (1990) untuk kemudian dijadikan rujukan utama, selanjutnya dalam menyusun indikator kinerja pelayanan publik maka disusunlah sejumlah indikator kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Prasojo *et al.* (2006). Adapun yang dimaksud dengan masyarakat dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengajukan berkas permohonan pensertifikatan tanah pada saat penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Pertanahan Kotamadya Jakarta Timur. Adapun mengenai istilah untuk menyebut mereka yang dilayani dalam bidang pertanahan disebut “pemohon”.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB

Untuk Selengkapnya Tersedia di Perpustakaan MB-IPB



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.