

# **IMPLEMENTASI PERATURAN KEPALA BADAN PERTANAHAN NASIONAL NOMOR 1 TAHUN 2010 TENTANG STANDAR PELAYANAN DAN PENGATURAN PERTANAHAN**

**Sutrisna**

Email : sutrisna652@gmail.com

(Mahasiswa S2 Program MKN FH UNS)

**Pius Tri Wahyudi, I Gusti Ayu KRH**

(Dosen FH UNS)

## **Abstract**

*The objectives of this study are to investigate implementation of the regulation of the chief of state agrarian agency number 1 of 2010 about the service standard and agrarian arrangement. This research used the descriptive empirical research method. The data of research consisted of primary and secondary data. They were collected through in-depth interview and library research. They were analyzed using the qualitative model. The results of study are as follows: implementation of the regulation of the chief of state agrarian agency number 1 of 2010 refers on several index of public service satisfy. The chief of agrarian office had sent application to the agrarian ministry and state agrarian agency in order to increase the worker and to develop human resource for each section and sub department to solve of any problem*

**Keywords:** Implementation, service, land registry

## **Abstrak**

Artikel ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Untuk mencapai tujuan tersebut maka dilakukan penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif. Jenis data yang digunakan yaitu dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui Wawancara dan Studi Pustaka, selanjutnya di analisis dengan menggunakan teknik analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengimplementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan mengacu pada beberapa indek pelayanan kepuasan masyarakat. Kepala Kantor Pertanahan melakukan permohonan ke Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional pusat untuk penambahan karyawan dan peningkatan sumber daya manusia (SDM) untuk setiap Seksi dan Sub Bagian untuk megatasi hambatan yang ada.

**Kata Kunci :** Implementasi, Pelayanan, Pendaftaran Tanah

## **A. Pendahuluan**

Tanah merupakan salah satu persoalan inti dalam kehidupan bermasyarakat berbangsa dan bernegara. Segala aktifitas dan kehidupan selalu bergerak dan terjadi di atas tanah oleh sebab itu diperlukan regulasi atau peraturan kebijaksanaan (*beleidsregel*) yang mengikat sebagai *role play* dan harus disepakati secara bersama-sama. Pengaturan fundamental terhadap tanah dapat kita lihat dalam

ketentuan Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa 'bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat'; merujuk ketentuan di atas, konsep 'dikuasai negara' artinya negara mengatur, negaralah yang mempunyai kewenangan mengelola dan mengatur tanah guna sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Yudhi Setyawan, 2010 : 11). Menurut Catherine Boone bahwa

*"Across much of Africa, discussions and debates about land law reform are taking place in public areas that have been opened up by multi-partyism, electoral competition, and the invigoration of civil society. This means that in many places, outcomes, of struggles over the meaning and allocation of property rights will be shaped in part by who manages to win political power at the national level"*

Hal tersebut di atas dapat diartikan bahwa Reformasi hukum pertanahan terbentuk sebagian oleh mereka yang berhasil memenangkan kekuasaan politik yang artinya seseorang dapat memiliki hak atas tanah dikarenakan adanya pengaruh faktor politik yang terjadi di Negara tersebut (Chaterine Boone, 2007:559).

Tanah memiliki hukumnya sendiri yaitu keberadaannya tak dapat ditambah namun sebaliknya kebutuhan atas tanah selalu meningkat seiring dengan jumlah penduduk (John Salininho, 1994:39). Pentingnya tanah bagi kehidupan manusia diatur dalam Pasal 33 ayat (3) Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia yang menyatakan "Bumi air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat." Berdasarkan ketentuan tersebut kita mengetahui bahwa kemakmuran masyarakat adalah tujuan utama dalam pemanfaatan sumber daya alam di Indonesia. Sebagai implementasi dari Pasal 33 ayat (3) Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia, pada tanggal 24 September 1960 pemerintah mengundangkan Undang-Undang Nomor 5 tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria yang lebih dikenal dengan Undang Undang Pokok Agraria yang termuat dalam Lembaran Negara Nomor 104 tahun 1960.

Pemerintah mengeluarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, sebagai sebuah kebijakan bidang pertanahan, khususnya menyangkut masalah pelayanan pengaturan bidang pertanahan. Pasal 19 Undang Undang Pokok Agraria merupakan instruksi kepada pemerintah sebagai agar di seluruh wilayah Republik Indonesia diadakan pendaftaran tanah yang bersifat menjamin kepastian hukum. Adapun Peraturan Pemerintah (PP) yang dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) Undang Undang Pokok Agraria adalah Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 1997 yang mulai diundangkan pada tanggal

8 Juli 1997 di dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 1997 yang mengatur mengenai Pendaftaran Tanah. Pendaftaran tanah ini melalui suatu ketentuan yang sangat teliti dan terarah sehingga tidak mungkin asal saja, terlebih lagi tujuan dari pendaftaran tersebut bukan sekedar untuk menerbitkan sertifikat hak atas tanah (AP. Parlindungan, 1994:8).

Pendaftaran Tanah dapat menjamin kepastian hukum pemegang hak atas tanah (I Made Suwitra, 2010:104). Di dalam sistem pendaftaran tanah di Indonesia digunakan sistem pendaftaran hak, yang data fisik dan data yuridis dimuat dalam buku tanah serta diterbitkannya sertifikat sebagai surat tanda bukti hak yang didaftar. Bila terjadi perubahan tidak dibuatkan buku tanah baru, melainkan dilakukan pencatatannya pada ruang mutasi yang disediakan pada buku tanah yang bersangkutan. Sertifikat berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat adalah selama tidak dapat dibuktikan sebaliknya (tidak sesuai), data fisik data fisik dan data yuridis yang tercantum dalam surat ukur dan buku tanah harus diterima sebagai data yang benar, baik dalam melakukan perbuatan hukum sehari-hari maupun dalam berperkara di pengadilan. Dengan demikian data fisik dan data yuridis yang tercantum dalam sertifikat harus sesuai dengan data yang tercantum pada surat ukur dan buku tanah yang bersangkutan (Boedi Harsono , 2007:478)

Pada kenyataannya pendaftaran tanah yang diselenggarakan di Indonesia masih menimbulkan berbagai permasalahan yuridis. Banyak sekali dijumpai di lapisan masyarakat yang tidak akurat atau tidak jelasnya riwayat kepemilikan atau perolehan hak-hak atas tanah seorang itu sebelum didaftarkan untuk memperoleh tanda bukti yang berupa sertifikat. Selain itu permasalahan yang muncul akibat peralihan hak atas tanah sering kali terjadi yang menimbulkan ketidakpastian mengenai siapa sebenarnya pemilik sebidang tanah maupun batas-batas tanahnya.

Sering terjadi perkara pertanahan dalam proses peradilan, orang yang tersebut atau tercantum pada sertifikat kurang mendapatkan jaminan kepastian hukum sehingga dalam hal data yuridis yang dimiliki oleh seseorang kurang kuat untuk membuktikan haknya. Di dalam praktek sekarang ini tidak jarang terjadi, terdapat dua atau lebih sertifikat atas sebidang tanah yang sama. Dua atau lebih sertifikat tanah atas sebidang tanah yang sama akan menimbulkan tumpang tindih (*overlapping*)

sertifikat dan membawa ketidakpastian hukum pemegang hak-hak atas tanah yang sangat tidak diharapkan dalam pelaksanaan pendaftaran tanah di Indonesia. (Bachtiar Effendi, 1993:73).

Oleh sebab itu Kepala Badan Pertanahan Republik Indonesia mengeluarkan Peraturan Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Peraturan tersebut merupakan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan dalam rangka menyesuaikan perkembangan dan tuntutan kebutuhan pelayanan masyarakat di bidang Pertanahan. Penyempurnaan dari Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional jo. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2008 tentang Penyederhanaan dan Percepatan Standar Prosedur Operasional Pengaturan dan Pelayanan Pertanahan.

Berdasarkan uraian tersebut, penting untuk dikaji mengenai Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standart Pelayanan Pengaturan Pertanahan dalam Program Pendaftaran Tanah.

## B. Metode Penelitian

Metode merupakan cara yang utama yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan, untuk mencapai tingkat ketelitian, jumlah dan jenis yang dihadapi. Akan tetapi, dengan mengadakan klarifikasi yang berdasarkan pada pengalaman, dapat ditentukan teratur dan terpikirnya alur yang runtut dan baik untuk mencapai maksud (Winarno Surakhmad, 1990:131).

Penelitian dapat diartikan pula suatu usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan, gejala atau hipotesa, usaha mana dilakukan dengan metode ilmiah (Sutrisno Hadi, 1989 : 4). Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif, yaitu suatu tata cara penelitian yang menghasilkan data diskriptif-analitis. Data diskriptif yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan dan juga perilakunya yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh (Soerjono Soekanto, 2005 : 250).

Penelitian ini termasuk ke dalam bentuk penelitian evaluatif. dengan observasi dan wawancara mendalam (*in depth interview*) serta untuk mendapatkan data primer dan akan dilakukan

pula dengan studi kasus. Lokasi penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Wonogiri. Teknik Pengumpulan data wawancara dan studi pustaka dan teknik analisis dengan menggunakan teknik analisis kualitatif.

## C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Proses permohonan penerbitan sertifikat dan pelayanan lainnya yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Wonogiri mengacu pada Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Berdasarkan Wawancara dengan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Wonogiri, Pengimplementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Wonogiri, pada tanggal 18 Mei 2015 menyatakan bahwa dalam rangka pengimplementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Wonogiri mengacu pada beberapa indek pelayanan demi kepuasan masyarakat antara lain:

- a. Kesederhanaan Prosedural Pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam melaksanakan alur pelayanan.
- b. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan yaitu persyaratan baik teknis maupun administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis layanannya.
- c. Kejelasan Petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan yang menyangkut nama, jabatan, kewenangan, dan tanggung jawabnya.
- d. Kedisiplinan Petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. Kejelasan Wewenang dan Tanggung jawab Petugas Pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Keahlian dan Ketrampilan Petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki oleh petugas

- dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan.
- g. Kecepatan Pelayanan yaitu target waktu dalam melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
  - h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan yang tidak membedakan terhadap status maupun golongan masyarakat yang dilayani.
  - i. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan, ramah, dan saling menghormati.
  - j. Kewajaran Biaya Pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan.
  - k. Kepastian Biaya Pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
  - l. Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan.
  - m. Kenyamanan Lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.
  - n. Keamanan Pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasatenang untuk mendapatkan terhadap berbagai resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Pemohon pendaftaran tanah mengeluhkan prosedur pengurusan sertifikat yang sangat rumit dan berbelit-belit. Terkadang petugas tidak memberikan kemudahan untuk melengkapi berkas persyaratan yang dimohon dan kurang ramah terhadap masyarakat, selain itu juga biaya yang dikeluarkan untuk melakukan pengurusan sertifikat cukup mahal, proses pengurusan sertifikat sering kali tidak tepat waktu dan diluar batas waktu yang ditentukan. Oleh karena itu pemohon sering mengeluarkan biaya tambahan agar proses pengurusan lebih cepat selesai. Petugas yang melayani terkadang tidak ramah dalam memproses berkas dari pemohon.

Berdasarkan teori bekerjanya hukum dari

Robert Siedman ada tiga komponen dasar yang mempengaruhi bekerjanya hukum, yaitu pembuat hukum (Undang-undang), birokrat pelaksana dan pemegang peranan. Dalam suatu masyarakat yang pluralistik, penyimpangan yang dilakukan seseorang menjadi kebiasaan bagi lainnya. Dalam keadaan demikian diperlukan kontrol sosial, dalam arti mengendalikan tingkah laku pekerja warga masyarakat agar selalu tetap *konform* dengan keharusan-keharusan norma, hampir selalu dijalankan dengan berdasarkan kekuatan sanksi (Soetandyo Wignjosoebroto, 1986:19).

Berdasarkan data lapangan, tujuan dari diberlakukannya Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 adalah menjamin kepastian hukum. Kepastian yang dimaksud adalah bahwa masyarakat mendapatkan layanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Namun pada kenyataannya pengguna layanan khususnya di Kantor Pertanahan Kabupaten Wonogiri belum mendapatkan layanan yang memadai. Dari beberapa kriteria indeks pelayanan tersebut yang belum memenuhi antara lain:

1. Dilihat dari indeks Kesederhanaan Prosedural Pelayanan, Kantor Pertanahan memberlakukan persyaratan yang tertulis di dalam peraturan tersebut secara kaku menyebabkan masyarakat/pemohon keberatan untuk memenuhi persyaratan tersebut, sehingga masyarakat kurang puas dan merasa dipersulit terhadap pelayanan Kantor Pertanahan
2. Dilihat dari indeks Kesuaian Persyaratan Pelayanan, petugas loket sering menerima berkas yang kurang lengkap. Hal ini menyulitkan petugas loket dalam memproses sertifikat dari pemohon. Selain itu, masyarakat/pemohon juga tidak proaktif untuk segera melengkapi berkas permohonan yang kurang sehingga penyelesaiannya melampaui batas waktu yang telah ditentukan.
3. Dilihat dari indeks Kedisiplinan Petugas Pelayanan, dikarenakan Kondisi geografis atau jarak tempuh lokasi tanah pemohon dengan Kantor Pertanahan sangat jauh, petugas ukur kadang-kadang menunggu berkas lainnya untuk dikerjakan bersamaan, hal ini menambah panjang waktu penyelesaian.
4. Dilihat dari indeks Kejelasan Wewenang dan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, peranan pejabat yang berwenang untuk mengawasi permasalahan standar pelayanan di Kantor

Pertanahan Kabupaten Wonogiri kurang memuaskan karena dalam proses layanan masyarakat menginginkan pelayanan cepat, tetapi tidak diimbangi dengan peran petugas di Kantor Pertanahan terkait kesulitan tersebut diatas.

4. Dilihat dari indeks Keramahan dan Kesopanan Petugas Pelayanan, berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa pengguna layanan, penilaian dari masyarakat pengguna layanan terhadap petugas yang melayani masih sangat kurang.
5. Dilihat dari indeks Kewajaran dan indeks Kepastian Biaya pelayanan, berdasarkan hasil interview di atas disinyalir masih ada pungutan diluar ketentuan yang berlaku oleh oknum pegawai Kantor Pertanahan, dikarenakan masyarakat/pemohon meminta pelayanan cepat. Seharusnya Kantor Pertanahan lebih memperhatikan kewajiban serta tanggung jawabnya untuk melakukan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Tidak terlaksananya suatu peraturan berarti ada beberapa masalah dari ketiga komponen yang mempengaruhi bekerjanya hukum. Dilihat dari fungsinya, peraturan ini diperuntukkan bagi petugas/birokrat pelaksana sebagai panduan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan publik, khususnya di bidang pertanahan. Berdasarkan data lapangan yang diambil oleh penulis, ternyata masyarakat memberikan respon yang kurang baik terhadap beberapa indeks pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Wonogiri. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa petugas/birokrat pelaksana yang menyebabkan peraturan ini dalam beberapa kriteria belum dapat dilaksanakan dengan baik.

Pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Wonogiri sebagai bentuk Pelayanan publik sesuai dengan amanah yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Definisi 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 dalam hal ini Kantor Pertanahan Kabupaten Wonogiri.

Selain itu berdasarkan Peraturan Pemerintah

Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah dan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Perwujudan peraturan kebijaksanaan di atas adalah komitmen awal Badan Pertanahan Nasional dalam menjawab tantangan kedepan yaitu secara institusional Badan Pertanahan Nasional mempunyai wewenang dalam melayani kebutuhan masyarakat atas tanah.

Hal ini yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Wonogiri dengan mengkondisikan sesuai dengan Pasal 4 penyelenggaraan pelayanan publik dengan menerapkan asas:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu; dan
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Asas-asas tersebut sudah dituangkan dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan antara lain dalam Pasal 3 yang mengatur tentang tujuan dibentuknya peraturan tersebut yaitu untuk mewujudkan kepastian hukum, keterbukaan dan akuntabilitas pelayanan publik, Pasal 4 yang mengatur tentang ruang lingkup peraturan, Pasal 5 yang mengatur tentang kelompok dan jenis pelayanan, Pasal 6 yang mengatur tentang persyaratan, pasal 7 yang mengatur tentang biaya, Pasal 8 yang mengatur tentang waktu pelayanan, Pasal 9 yang mengatur tentang prosedur, dan Pasal 10 yang mengatur tentang pelaporan.

Harapan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan adalah aturan yang ada tersebut dapat mengilhami dan menginspirasi segenap elemen Badan Pertanahan Nasional untuk melakukan *commitment to improve* dari masa kemasa. Badan Pertanahan Nasional akan mampu untuk menjadi *leading sector service* pertanahan di Indonesia. Konsep pendekatan manajerial yang dapat diterapkan

Badan Pertanahan Nasional apabila menginginkan pelayanan publik berkualitas. Memberi pelayanan bagi organisasi publik adalah kewajiban dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Berdasarkan klarifikasi proses dan pentahapan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Wonogiri sebagai berikut : Penerimaan dan penanganan pada *Front Office* : yang dilakukan dengan sistem penyediaan loket-loket :

Loket 1 : bagian informasi pelayanan pertanahan. antaralain memberikan informasi : pengecekan sertifikat, permohonan SKPT , melihat warkah, perubahan ijin perubahan penggunaan tanah dll. Setiap pelayanan pertanahan ini menggunakan map dengan warna yang berbeda. Misal : Map warna hijau : untuk proses pendaftaran hak tanggungan/roya.

Loket 2 : bagian pelayanan pendaftaran permohonan , yaitu loket yang menerima dan meneliti kembali berkaspermohonan akan kelengkapan syarat dan prasyarat suatu permohonan, menginput data dalam aplikasi komputer, memberikan tanda terima berkas permohonan dan Surat Perintah Setor (SPS) sesuai dengan kegiatan permohonan yang diajukan

Loket 3 : bagian pembayaran biaya permohonan sesuai dengan peraturan perundangan yang diikuti dengan penerbitan kuitansi pembayaran.

Loket 4 : bagian pengambilan produk , yaitu loket yang berwenang menyerahkan hasil produk Kantor Pertanahan dengan disertai dengan Tanda Bukti Penyerahan produk. Sebagai contoh kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali meliputi :

- a. Pengumpulan dan pengelolaan data fisik
- b. Pengumpulan dan pengelolaan data yuridis serta pembukuan haknya.
- c. Penerbitan sertifikat
- d. Penyajian data fisik dan data yuridis.
- e. Penyimpanan daftar yuridis dan dokumen.

Tahapan kegiatan baik secara administrasi dan lapangan (pengukuran) mengikuti prosedur yang dapersyaraskan dalam ketentuan peraturan perundangan, selanjutnya sebelum produk sertifikat diserahkan pada yang berhak, maka dilakukan pengecekan oleh kepala sub seksi pendaftaran, pemeriksaan oleh kepala seksi pendaftaran tanah dan terakhir oleh kepala Kantor pertanahan, yang selanjutnya dilakukan proses pembukuan dan

penerbitan ssertifikat hak atas tanah Prosedur penerbitan sertifikat kegiatanya meliputi pemeriksaan data yuridis dan pemeriksaan data teknis.

Implementasi dari Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Wonogiri mengutamakan keberhasilan dalam pelayanan kepada masyarakat. Jasa pelayanan publik memiliki sifat *intangible*, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, atau diraba sebelum ia melakukan transaksi secara langsung; dalam hal ini organisasi pemerintah dan konsumen (masyarakat) melakukan pertukaran jasa untuk itu jika sekali mereka melakukan transaksi pastinya konsumen akan memiliki persepsi yang beragam.

Di undangkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi pertimbangan utama Badan Pertanahan Nasional untuk membuat Peraturan. Berpedoman pada aturan ini, ditindaklanjuti dengan Surat Edaran Nomor 446/3.4-100/II/ 2010 yang beberapa point penting untuk diperhatikan diantaranya adalah:

1. Pemberian pelayanan kepada masyarakat supaya memberikan kenyamanan dengan penataan loket sesuai Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 2010 tentang Loket Pelayanan Pertanahan.
2. Penyederhanaan persyaratan mengenai pernyataan telah dipasang tanda batas, penguasaan fisik dan tidak sengketa cukup dimuat pada satu lembar blangko permohonan yang bermaterai cukup sehingga dapat meringankan beban masyarakat.
3. Waktu pelayanan dihitung secara efektif untuk masing-masing unit kerja dan tidak termasuk waktu pengiriman. Waktu tersebut adalah waktu terlama untuk penyelesaian setiap layanan dan dimungkinkan dapat diselesaikan lebih cepat, kecuali Hak Tanggungan tetap sebagaimana waktu yang telah ditetapkan (tidak boleh kurang dan tidak boleh lebih).
4. Apabila ternyata terdapat jenis kegiatan pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat tapi belum diatur pada peraturan ini agar diselesaikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
5. Peraturan ini bertujuan menyederhanakan dan mempermudah proses pelayanan pertanahan sebagaimana diatur dalam Keputusan Kepala

Badan Pertanahan Nasional.

5. Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kepala Kantor Pertanahan wajib melakukan pembi naan, pengendalian dan pengawasan kepada seluruh unit kerja yang berada di lingkungan kerjanya sehingga proses pelayanan dipastikan dapat berjalan dengan baik dan tepat waktu.
6. Diwajibkan untuk menyampaikan laporan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan ini setiap bulan secara berjenjang.

Tujuh point tersebut merupakan komitmen Badan Pertanahan Nasional secara langsung untuk mengadopsi lahirnya Undang-Undang Pelayanan Publik. Kelemahan surat edaran di atas adalah tidak memuat sanksi administrasi untuk memaksa aparatur di bawah dalam melaksanakannya.

Selain itu proses mediasi yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan terkait pemekaran dan pengukuran batas bidang tanah/wilayah ini sangat kontradiktif dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 sebab:

- a. Proses mediasi ini berdampak pada terhambatnya pelaksanaan pengukuran, dan pendaftaran tanah
- b. Koordinasi eksternal dengan pemilik tanah, dan kepala desa juga membutuhkan waktu yang lama.
- c. Adanya tenggang waktu sehingga proses pendaftaran tanah menjadi lama dan tidak sesuai ketentuan.

Kondisi ini menjadi dilematis sebab jika menolak atau penyelesaian menjadi lambat dan tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, dapat diartikan tidak profesional dalam pelayanan; di satu sisi jika tetap diproses pelayanannya berakibat waktu pelayanan tidak terpenuhi dan dapat menimbulkan komplain bahkan gugatan walaupun keadaan ini bukan sebuah kesengajaan. Merujuk uraian di atas, aturan yang dibuat hendaknya diimbangi dengan perubahan pola pikir atau mindset sistem yang ada, jika paradigma masih belum berubah dan peraturan yang dibuat mengandung sejumlah kelemahan menjadi kurang efektif; dengan kata lain Badan Pertanahan Nasional tidak hanya mampu dalam membuat peraturan tetapi juga mampu melaksanakannya secara konsekuensi dan konsisten, jika perlu adanya proses *inkremental policy* sehingga menutup kemungkinan celah yang dapat menghambat proses pendaftaran tanah.

Hambatan yang muncul dalam Implementasi

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan di Kabupaten Wonogiri antara lain :

1. Dilihat dari indeks Kesederhanaan Prosedural Pelayanan, Kantor Pertanahan memberlakukan persyaratan yang tertulis di dalam peraturan tersebut secara kaku menyebabkan masyarakat/pemohon keberatan untuk memenuhi persyaratan tersebut, sehingga masyarakat kurang puas dan merasa dipersulit terhadap pelayanan Kantor Pertanahan
2. Dilihat dari indeks Kesuaian Persyaratan Pelayanan, petugas loket sering menerima berkas yang kurang lengkap. Hal ini menyulitkan petugas loket dalam memproses sertifikat dari pemohon. Selain itu, masyarakat/pemohon juga tidak proaktif untuk segera melengkapi berkas permohonan yang kurang sehingga penyelesaiannya melampaui batas waktu yang telah ditentukan.
3. Dilihat dari indeks Kedisiplinan Petugas Pelayanan, dikarenakan Kondisi geografis atau jarak tempuh lokasi tanah pemohon dengan Kantor Pertanahan sangat jauh, petugas ukur kadang-kadang menunggu berkas lainnya untuk dikerjakan bersamaan, hal ini menambah panjang waktu penyelesaian.
4. Dilihat dari indeks Kejelasan Wewenang dan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, peranan pejabat yang berwenang untuk mengawasi permasalahan standar pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Wonogiri kurang memuaskan karena dalam proses layanan masyarakat menginginkan pelayanan cepat, tetapi tidak diimbangi dengan peran petugas di Kantor Pertanahan terkait kesulitan tersebut diatas.
5. Dilihat dari indeks Keramahan dan Kesopanan Petugas Pelayanan, berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa pengguna layanan, penilaian dari masyarakat pengguna layanan terhadap petugas yang melayani masih sangat kurang.
6. Dilihat dari indeks Kewajaran dan indeks Kepastian Biaya pelayanan, berdasarkan hasil interview di atas disinyalir masih ada pungutan diluar ketentuan yang berlaku oleh oknum pegawai Kantor Pertanahan, dikarenakan masyarakat/pemohon meminta pelayanan cepat. Seharusnya Kantor Pertanahan lebih

memperhatikan kewajiban serta tanggung jawabnya untuk melakukan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat.

#### D. Simpulan

Pengimplementasian Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Wonogiri mengacu pada beberapa indek pelayanan kepuasan masyarakat. Berdasarkan riset lapangan kepada beberapa responden pengguna layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Wonogiri, ada beberapa indeks pelayanan yang belum memenuhi standar layanan seperti yang telah diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010, antara lain mengenai Indeks Kesederhanaan Prosedural Pelayanan, Indeks Kesuaian Persyaratan Pelayanan, Indeks Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Indeks Kejelasan Wewenang dan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Indeks Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan, Indeks Kewajaran; dan Indeks Kepastian Biaya Pelayanan

Hambatan Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Wonogiri antara lain proses mediasi dalam hal batas tanah, Koordinasi eksternal dengan pemilik tanah dan Kepala Desa juga membutuhkan waktu lama, serta Adanya tenggang waktu sehingga proses pendaftaran tanah menjadi lama tidak sesuai sebagaimana yang diharapkan. Masyarakat pengguna layanan masih enggan mengadukan pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan peraturan yang ada.

#### E. Saran

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan agar dapat memberikan kekuatan hukum dalam memberikan layanan pertanahan dengan cepat dan biaya murah, perlu penyederhanaan persyaratan dalam mengurus sertifikat hak atas tanah. Selain itu, Perlunya kajian ilmiah dalam penyusunan atau revisi peraturan, mengingat adanya substansi yang belum termuat di dalamnya jika dikaitkan dengan undang-undang pelayanan publik, kearsipan, keterbukaan informasi dan ITE yang dapat berakibat hukum mengingat pelayanan yang dilakukan di luar ketentuan yang

telah ditetapkan melanggar Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Piak Kantor Pertanahan Kabupaten Wonogiri para pegawainya hendaknya mempunyai etos kerja yang tinggi dalam melayani masyarakat dalam hal permohonan sertifikat hak atas tanah dan mengatasi segala kendala yang ada dalam permasalahan pertanahan sebagai pelayanan yang terbaik.

#### Daftar Pustaka

- A.P. Parlindungan, 1994, *Hukum Agraria serta Landreform*. Bandung : Alumni
- Catherine Boone.2007. "The Author, African Affair" *Journalersity Press*.
- Bachtiar Effendi, 1993, *Praktek Permohonan Hak Atas Tanah*. Jakarta : rajawali Pers
- Boedi Harsono. 2007. *Hukum Agraria Indonesia*. Jakarta : Djambatan.
- John Salindeho. 1994. *Manusia, Tanah, Hak dan Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- I Made Suwitra. 2010. "Dampak Konversi Dalam UUPA Terhadap Status Tanah Adat di Bali". *Jurnal Hukum*. No. 1. Vol 17.
- Setiono. 2002. Pemahaman terhadap Metode Penelitian Hukum, (*Diktad*). Surakarta: Program Studi Ilmu Hukum Pascasarjana UNS.
- Soerjono Soekanto. 2005. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta : UI Press.
- Soetandyo Wognjosoebroto. 2002. *Hukum. Paradigma dan Dinamika Masalahnya*. Jakarta: Lembaga Studi dan Advokasi Masyarakat (ELSAM) dan Perklumpulan untuk Pembaharuan Hukum Berbasis Masyarakat dan Ekologi (HuMa)
- Sutrisno Hadi. 1989. *Metodologi Penelitian Hukum*. Surakarta: UNS Press.
- Winarno Surakhmad. 1982. *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Transito.
- Yudhi Setyawan. 2010. *Hukum Pertanahan Teori dan Praktik*, Jakarta: Banyu Media Publishing.
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan pertanahan