

**IMPLEMENTASI PASAL 3 JO PASAL 4 UNDANG UNDANG NOMOR 25  
TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK TERKAIT DENGAN  
PENDAFTARAN TANAH DI KOTA MALANG DENGAN PROSES  
PELAYANAN PUBLIK YANG CEPAT, MURAH DAN TRANSPARAN**

**(studi di Kantor Pertanahan Kota Malang)**

Panggi Qadhermusyam, Fakultas hukum Universitas Brawijaya

Email : Panggi.qadhermusyam@ymail.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa Pasal 3 jo pasal 4 Undang Undang Nmnr 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik terkait dengan pendaftaran tanah di Kota Malang dengan proses pelayanan publik yang cepat, murah dan transparan, dan untuk mengetahui, menemukan dan menganalisis hambatan yang dihadapi oleh Kantor Pertanahan kota Malang dalam implementasi pasal 3 jo pasal 4 undang undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik terkait dengan proses pelayanan publik yang cepat, murah dan transparan dan solusi nya dalam menghadapi hambatan tersebut.

Penelitian dilakukan dengan metode yuridis sosiologis, yang mendasarkan penelitian pada peraturan-peraturan yang berlaku dan juga dikaitkan dengan kenyataan yang terjadi sebenarnya di lapangan. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder yang didapatkan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi pada masyarakat kota Malang dan Kantor Pertanahan kota Malang.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Implementasi pasal 3 jo pasal 4 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terkait dengan pendaftaran tanah di kota Malang dengan proses pelayanan publik yang cepat, murah dan transparan belum optimal karena terdapat hambatan – hambatan yang ada di lapangan. Hambatan tersebut antara lain kebiasaan masyarakat yang cenderung menggunakan jasa pihak ketiga, kurang lengkapnya data – data pemohon dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap masalah pertanahan.

Upaya yang dilakukan Kantor Pertanahan kota malang kedepan dalam mengatasi hambatan tersebut adalah dengan mengumpulkan sejumlah masyarakat untuk mengadakan suatu penyuluhan, serta memberikan anjuran kepada

masyarakat untuk mengurus urusan nya sendiri tanpa menggunakan pihak ketiga, dan bagi masyarakat yang menggunakan calo diharapkan memberikan data – data yang lengkap agar tidak memperhambat proses di lapangan.

Kata kunci : Implementasi, pelayanan publik, pendaftaran tanah

**IMPLEMENTATION OF SECTION 3 IN CONJUNCTION WITH SECTION  
4 OF LAW NO 25 OF 2009 REGARDING PUBLIC SERVICE RELATED  
TO THE REGISTRATION OF LAND IN THE CITY OF MALANG WITH  
FASTER, CHEAPER AND TRANSPARENT**

**(Studies in Land Office of Malang )**

Panggi Qadhermusyam, Faculty of Law University of Brawijaya

Email : Panggi.qadhermusyam@ymail.com

**Abstract**

The purpose of this study are to identify and analyze section 3 in conjunction with section 4 of law no 25 of 2009 regarding public service related to the registration of land in the city of Malang with faster, cheaper and transparent public service progress and also to learn, discover and analyze the barriers faced by land office of Malang in the implementation of section 3 in conjunction with section 4 of law number 25 of 2009 concerning to public service and its solution to facing these obstacle

The study was conducted with juridical sociological method, which is based on research applicable regulations and also linked to the fact that actually happened on the field, the primary and secondary data are obtain by interview, observation and documentation on citizen on Malang and land office

The result of the study shown that implementation of section 3 in conjunction with section 4 of law no 25 of 2009 on public service that associated with registration of land in city of Malang un optimal public service due to obstacle in field. The obstacles includes customs of people who tend to use third party service, incomplete data of requestes and lack of public understanding of land issue.

Efforts by Land Office Malang to solve this issue is to collect a number of people to held counseling as well as giving advice to people to take care of its own affairs without hiring thrd party service and for people who use it are expected to complete the data so it wont delayed the progress in field

Keywords : Implementation, public services , land registration

## **A. LATAR BELAKANG**

Dengan bertambahnya penduduk Indonesia yang sangat pesat, terutama di kota Malang, maka makin dirasakan adanya kebutuhan untuk tanah, baik untuk pertanian, perumahan, maupun untuk kebutuhan lainnya. Sehingga tanah menjadi demikian pentingnya. Di satu pihak pertambahan penduduk itu akan terus meningkat karena tingkat kelahiran yang tinggi, di lain pihak jumlah tanah yang tersedia itu selalu tetap dan terbatas jumlahnya.

Penguasaan tanah dan penggunaan tanah oleh suatu pihak di Indonesia pada saat ini haruslah dilakukan secara legal dan sah. Penguasaan yang legal terjadi dengan adanya Hak – hak Perorangan Atas Tanah yang dimiliki oleh pihak – pihak yang bersangkutan. Oleh karena itu terbatasnya tanah seperti yang di uraikan di atas menyebabkan tanah menjadi sulit didapat dan harganya menjadi mahal. Hal ini selanjutnya bisa mengakibatkan terjadinya spekulasi tanah dan pelanggaran – pelanggaran dibidang pertanahan, seperti adanya kasus penyerobotan tanah ataupun sengketa – sengketa tanah lainnya. Dalam keadaan seperti di atas, kepastian tentang kepemilikan tanah tersebut menjadi sangat penting maka diperlukan suatu kepastian terhadap hak perseorangan atas tanah.

Kepastian hukum tersebut penting bagi masyarakat guna adanya ketertiban dan lebih-lebih bagi pemegang hak atas tanah tersebut agar dapat merasakan hak atas tanah nya dengan sebaik-baiknya. Jaminan kepastian hukum atas hak-hak perorangan atas tanah itu diusahakan dengan adanya hukum tertulis yang mengatur hak-hak atas tanah tersebut dan juga dengan dilakukannya pendaftaran tanah untuk kepastian hukum

Untuk memenuhi kepastian hukum tersebut, aparatur pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik. Pemerintah mulai melakukan perbaikan kualitas pelayanan, yang dilakukan dengan meningkatkan kualitas manusianya. Masyarakat sebagai faktor utama memegang peranan sangat penting dalam menentukan baik buruknya pelayanan yang diberikan.

Salah satu faktor yang menjadi penyebab buruknya kinerja pelayanan publik adalah kompleksnya struktur birokrasi pelayanan publik. Selama ini suatu birokrasi pelayanan publik sering tidak memiliki kewenangan yang memadai untuk secara sendirian menyelesaikan proses pelayanan publik di lembaganya.

Pola pikir birokrat sebagai penguasa telah menyebabkan sulitnya melakukan perubahan kualitas pelayanan publik. Tidaklah aneh jika kompetensi aparatur belum memadai, pelayanan masih berbelit-belit dan harga pelayanan yang “gelap”. Konsekuensi hal tersebut adalah kewajiban masyarakat untuk membayar mahal pelayanan secara ilegal yang seharusnya menjadi tanggungjawab konstitusional negara.

Berdasarkan atas berbagai persoalan yang muncul dalam pelayanan publik sebagaimana dijelaskan sebelumnya, maka kedepan pelayanan publik harus diarahkan dan sekaligus menjadi instrumen untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*)

Dalam upaya meminimalisasi “kebiasaan” yang tidak sehat bahkan membuka pintu ke arah perilaku koruptif dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah ditetapkan Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik . Secara spesifik Pasal 3 Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengemukakan bahwa tujuan dari Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah: (1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; (2) terwujudnya sistem pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; (3) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan; (4) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam pasal 4 Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan yaitu: Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan, (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 khusu bagi kelompok rentan; (11) ketepatan waktu, dan (12) kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mengambil judul : “**Implementasi Pasal 3 Jo Pasal 4 Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terkait Dengan Pendaftaran Tanah Di Kota Malang Dengan Proses Pelayanan Publik Yang Cepat, Murah Dan Transparan (Studi di Kantor Pertanahan Kota Malang)**”

## **B. PERMASALAHAN**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan antara lain :

1. Bagaimana implementasi pasal 3 jo. pasal 4 undang undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik terkait dengan proses pelayanan publik yang cepat, murah dan transparan ?
2. Apa hambatan yang dihadapi Kantor Pertanahan kota Malang dalam implementasi pasal 3 jo pasal 4 undang undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan bagaimana solusinya dalam menghadapi hambatan tersebut ?

## **C. METODE**

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis sosiologis, yaitu pendekatan penelitian yang mengkaji pelaksanaan peraturan perundang – undangan yang berlaku dalam hal ini adalah pasal 3 jo pasal 4 Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dikaitkan dengan permasalahan yang terjadi dalam pendaftaran tanah di kota Malang.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pertanahan kota Malang. Peneliti memilih kota Malang sebagai lokasi penelitian karena banyak terdapatnya aduan atau keluhan dalam hal pendaftaran tanah di kota Malang khususnya daerah yang letak jauh dari Kantor Pertanahan kota Malang. Data Primer adalah data yang diperoleh dengan cara wawancara langsung dengan pihak yang erat hubungannya dengan penelitian agar data yang diperoleh lebih jelas dan akurat. Hasil dari wawancara merupakan data mentah yang masih harus diolah lagi dan dianalisis oleh peneliti. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen yang berupa arsip atau naskah lainnya yang diperoleh dari instansi yang berhubungan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik secara deskriptif analisis yaitu dengan cara mendeskripsikan dan menggunakan hasil penelitian baik berupa data primer maupun data sekunder, setelah itu dilakukan analisa guna mengkaji permasalahan penelitian. Hasil dari analisis data tersebut digunakan untuk merumuskan kesimpulan dan saran sesuai dengan perumusan pembahasan.

## **D. PEMBAHASAN**

### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

#### **1) Gambaran Umum Kota Malang**

Kota Malang adalah salah satu kota di Propinsi Jawa Timur. Kota Malang merupakan kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Surabaya. Kota Malang terletak di selatan Ibu Kota Provinsi Jawa Timur. Kota ini memiliki 5 kecamatan dan 57 kelurahan. merupakan sebuah kota yang memiliki tinggi wilayah di atas rata-rata dibandingkan kota lain di Provinsi Jawa Timur. Kota malang seperti kota-kota lain di Indonesia pada umumnya baru tumbuh dan berkembang setelah hadirnya pemerintah kolonial Belanda.

Keadaan geografis kota Malang yang terletak pada ketinggian antara 440 - 667 meter diatas permukaan air laut, merupakan salah satu kota tujuan wisata di Jawa Timur karena potensi alam dan iklim yang dimiliki. Letaknya yang berada ditengah-tengah wilayah Kabupaten Malang secara astronomis terletak  $112,06^{\circ}$  -  $112,07^{\circ}$  Bujur Timur dan  $7,06^{\circ}$  -  $8,02^{\circ}$  Lintang Selatan.

Keadaan tanah di wilayah kota Malang cukup beragam, di bagian utara termasuk dataran tinggi yang subur sehingga cocok untuk pertanian sedangkan dibagian timur merupakan daerah dataran tinggi yang kurang subur.

- 2) Gambaran Umum Kantor Pertanahan kota Malang
  - a. Letak kantor

Lembaga tempat penelitian ini adalah Kantor Pertanahan kota Malang yang beralamatkan di Jalan Danau Jonge I Nomor 1.<sup>1</sup> Kantor pertanahan ini merupakan tempat untuk melayani masyarakat kota Malang khususnya dalam hal yang berkaitan dengan pertanahan di kota Malang.

- b. Visi dan Misi

VISI :

“ Menjadi kantor pelayanan terkemuka yang unggul di bidang pengelolaan pertanahan yang berkeadilan dan menjamin kepastian hukum untuk mendukung peningkatan pembangunan serta mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat kota Malang “

MISI :

1. Melaksanakan setiap kebijakan sesuai peraturan hukum di bidang pertanahan sebagaimana yang telah ditetapkan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.

---

<sup>1</sup> Hasil wawancara dengan kepala Kantor Pertanahan kota Malang

2. Mempercepat pelaksanaan penetapan hubungan hukum dan pendaftaran tanah yang transparan dan efisien.
3. Meningkatkan pelaksanaan pengaturan dan pengendalian penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah (P4T) sesuai rencana tata ruang wilayah (RTRW) kota Malang.
4. Meningkatkan penanganan dan mengupayakan penyelesaian sengketa, konflik dan perkara pertanahan.
5. Melaksanakan sistem informasi dan manajemen pertanahan nasional (simtanah) bagi keperluan pemerintah.
6. Melaksanakan fungsi kelembagaan pertanahan dan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) pertanahan yang profesional.
7. Menigkatkan pemberdayaan masyarakat dibidang pertanahan dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik.

c. struktur organisasi Kantor Pertanahan kota Malang

1. Kepala : Dra. Ida Aniyati Frans, M.Si
2. Plt Sub Bagian Tata Usaha : Tinuk Hidayati, S.H.
3. Kaur Perencanaan dan Keuangan : Rimantoro, S.Sos
4. Kaur Umum dan Kepegawaian: Suprapto Edhy winarno,S.H.
5. Kasi Survei, Pengukuran dan Pemetaan : Ir. Chris Pius Joko Sriyanto, M.Si
6. Kasubsi Pengukuran dan Pemetaan : Anang Machros S.H
7. Kasubsi Tematik dan Potensi Tanah : Sarjono, A.Ptnh
8. Kasi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah : Suri Hadiyanto, S.H.
9. Kasubsi Penetapan Hak Tanah : Wahyudi Agung B, A.Ptnh

10. Kasubsi Pengaturan Tanah Pemerintah : Susatyo Hertadhi, A.Ptnh
11. Kasubsi Pendaftaran Tanah : Puspita Hayati S.H.
12. Kasubsi Peralihan, Pembebanan Hak dan PPAT :Edy Sugianto S.H.
13. Kasi Pengaturan dan Penataan Pertanahan : Mukarom S.H. M.H.
14. Kasubsi Penatagunaan Tanah dan Kawasan Tertentu:Sumantri S.H.
15. Kasubsi Landreform dan Konsolidasi Tanah :Sugeng Hariyadi S.H.
16. Kasi Pengendalian dan Pemberdayaan : Teguh Sunaryo S.H M.Si
17. Kasubsi Pengendalian Pertanahan : Agus Pantoko
18. Kasubsi Pemberdayaan Masyarakat : Bekti Anistama R, S.H.
19. Kasi Sengketa dan Konflik Pertanahan : Tinuk Hidayati S.H.
20. Kasubsi Sengketa dan Konflik Pertanahan: Bayu C. A.Ptnh
21. Kasubsi Perkara Pertanahan : Reksi Asmi Utami SR, S.H.

d. Jenis pelayanan di Kantor Pertanahan kota Malang

1. Pendaftaran tanah pertama kali – Konversi
2. Pengukuran dan pemetaan (untuk mengetahui luas dan pemeliharaan data)
3. Pendaftaran SK dan pemberian hak
4. Pemecahan sertipikat (perorangan)
5. Penggabungan sertipikat (perorangan)
6. Pendaftaran sertipikat wakaf untuk tanah terdaftar
7. Pengembalian batas
8. Pemeriksaan (pengecekan) sertipikat

9. Peralihan hak jual – beli
10. Peralihan hak – pewarisan
11. Peralihan hak – hibah
12. Peralihan hak – jual beli
13. Peralihan hak pembagian hak bersama
14. Pendaftaran pemindahan hak karena lelang
15. Hak tanggungan (HT)
16. Hapusnya hak tanggungan (roya)
17. Perubahan hak milik menjadi hak guna bangunan / hak pakai dan hak guna bangunan menjadi hak pakai
18. Pendaftaran pemberian hak milik untuk rumah tinggal
19. Pendaftaran pemberian hak milik dari hak guna bangunan untuk rumah sakit
20. Perubahan hak milik untuk rumah tinggal dengan ganti blanko
21. Perubahan hak milik untuk rumah tinggal tanpa ganti blanko
22. Penerbitan sertipikat pengganti karena hilang
23. Penerbitan sertipikat pengganti karena blanko lama / rusak
24. Penerbitan sertipikat pengganti karena terbakar
25. Penghapusan catatan pada buku tanah
26. Pendaftaran jaminan
27. Pencatatan pemblokiran
28. Surat keterangan pendaftaran tanah (skpt)
29. Ganti nama

**2. Implementasi pasal 3 jo pasal 4 Undang undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik terkait dengan pendaftaran tanah dengan proses cepat, murah dan transparan.**

Dalam hal ini Kantor Pertanahan harus melaksanakannya sesuai peraturan yang berlaku dan tanpa mengurangi unsur apapun, peraturan yang berlaku adalah Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik khususnya di Pasal 3 jo Pasal 4, karena di Pasal tersebut teruraikan tujuan dari Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

1) Pelayanan publik yang cepat

proses pelayanan publik dengan proses yang cepat ialah proses pelayanan dengan terjun langsung ke lapangan atau dengan sistem “jepput bola”, jepput bola disini diartikan petugas yang mendatangi pemilik tanah, bukan pemilik tanah yang mendatangi Kantor Pertanahan kota Malang.

Inovasi terjujan langsung ke lapangan ini di wujudkan salah satunya dengan sistem mobile service yaitu dengan munculnya “LARASITA”. LARASITA adalah Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah, dijalankan oleh satuan tugas bermotor dari Kantor Pertanahan setempat untuk melaksanakan semua tugas Kantor Pertanahan kota, secara online dengan memanfaatkan teknologi mutakhir di bidang pendaftaran tanah dengan IT yang dihubungkan melalui satelit dengan memanfaatkan fasilitas internet dan “wireless communication system”

2) Pelayanan publik yang murah

Pada saat ini tidak bisa dikatakan pelayanan itu dengan biaya yang murah, karena pada saat ini tarif dari tiap pelayanan itu sudah bermacam-macam dan tidak sama satu dengan lainnya. Hal ini didasarkan dengan diberlakukannya Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pertanahan

Nasional. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Petanahan Nasional ini terdapat 29 pasal.

Banyak faktor yang mempengaruhi besar kecilnya biaya pelayanan tersebut, salah satunya adalah luas tanah. Karena besar kecil nya luas suatu tanah mempengaruhi biaya pelayanan tersebut. Semakin luas suatu tanah tersebut maka semakin mahal pula biaya pelayanan nya, sebaliknya pun begitu semakin sempit tanah tersebut maka semakin murah pula biaya pelayanan nya. Letak suatu tanah tersebut juga mempengaruhi dalam besar kecil nya biaya pelayanan, contoh nya apabila letak tanah tersebut di tengah kota atau pusat keramaian harga nya pasti berbeda dengan tanah yang letak nya di pinggiran atau jauh dari keramaian. sedangkan rincian tarif tiap pelayanan nya terdapat dalam Lampiran Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Petanahan Nasional.

### 3) Pelayanan publik yang transparan

Pelayanan publik yang transaparan ini mempunyai konsep terbuka dan apa ada nya, terbuka artinya setiap orang bisa melihat dan tidak ditutup-tutupi, setiap orang mempunyai hak untuk mengetahui jenis pelayanan apa yang bisa didapatkan serta biaya berapa yang harus dikeluarkannya untuk suatu pelayanan tertentu. Sedangkan apa ada nya berarti pelayanan itu berlakunya tetap seperti pada peraturan yang berlaku, tidak dilebihkan maupun dikurangi substansi nya.

Brosur terdapat di dalam Kantor Pertanahan Kota Malang tepat nya di loket – loket pelayanan . Brosur ini ditujukan untuk para pemohon yang datang ke Kantor

Pertanahan kota Malang untuk mendapatkan suatu pelayanan. Di dalam nya terdapat rincian biaya tiap - tiap pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan kota Malang.

### **3. Hambatan Yang Dihadapi Kantor Pertanahan Dalam Proses Pendaftaran Tanah Dengan Proses Yang Cepat, Murah Dan Transparan**

Ada beberapa hambatan dalam Implementasi Pasal 3 Jo. Pasal 4 Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terkait dengan proses yang cepat, murah dan transparan di Kantor Pertanahan kota Malang.

- 1) kebanyakan para pemohon tidak mendaftarkan sendiri atau menggunakan jasa pihak ketiga yaitu calo. Masih banyak pemohon yang menyerahkan urusan pertanahan mereka ke calo dengan pikiran lebih cepat mengurusnya daripada mengurus sendiri, faktanya penggunaan pihak ketiga ini malah memperlambat proses pelayanan yang cepat. Contoh problem yang sering muncul adalah pihak ketiga atau calo kurang memahami isi materi yang akan mereka urus, seperti letak pasti tanah yang bakal menjadi obyek pelayanan nanti nya. Kejadian seperti ini yang memperlambat dari suatu proses pelayanan.
- 2) masalah pengukuran tanah, pengukuran tanah bisa terhambat karena tanah di sebelah obyek yang diukur atau batas-batas nya itu tidak bertuan atau tanah kosong. Kejadian seperti inilah yang memperlambat kinerja dari petugas Kantor Pertanahan kota Malang di lapangan. Karena tanah setelah diukur harus mendapat tanda tangan dari pihak yang bersebelahan untuk menyetujui tanda batas dari suatu tanah yang akan didaftarkan nantinya.
- 3) kurangnya pemahaman masyarakat terhadap masalah pertanahan. Masih banyak masyarakat yang masih bingung bila ingin mendaftarkan tanah nya di Kantor Pertanahan kota

Malang. Mereka masih bingung apa yang harus mereka lakukan pertama kali dan tahap-tahap berikutnya.

#### **4. Solusi Kantor Pertanahan Dalam Proses Pendaftaran Tanah Dengan Proses Yang Cepat, Murah Dan Transparan**

solusi mengenai hambatan dalam pendaftaran tanah di kota Malang dengan proses yang cepat, murah dan transaparan adalah :

- 1) Kantor Pertanahan kota Malang mengumpulkan masyarakat untuk mengadakan penyuluhan di kecamatan – kecamatan dan kelurahan tepatnya di kota malang, kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang pertanahan, cara pendaftaran ataupun cara menghadapi sengketa tanah yang baik dan benar menurut peraturan yang sudah berlaku.
- 2) Sedangkan bagi masyarakat yang mengurus secara tidak langsung atau menggunakan jasa pihak ketiga yaitu calo diharapkan untuk memasang patok yang jelas untuk mempermudah petugas dilapangan saat check plot lokasi. Contohnya kita harus sudah memasang patok-patok atau tanda batas tanah yang akan di daftarkan dan juga memberikan informasi selengkap-lengkap nya kepada pihak ketiga agar dapat mempermudah dalam hal pengukuran tanah nantinya.
- 3) Kantor Pertanahan kota Malang sangat menganjurkan kepada masyarakat agar selalu mengurus urusannya sendiri tidak melalui pihak ketiga, karena mengurus sendiri jauh lebih cepat prosesnya dan tentunya dengan biaya yang tidak mahal bila dibandingkan dengan penggunaan pihak ketiga.

#### **E. PENUTUP**

##### **a. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada pembahasan diatas, maka dapat diambil kesimpulan :

1. implementasi pasal 3 jo. pasal 4 Undang undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terkait dengan proses pelayanan publik yang cepat, murah dan transparan di Kantor Pertanahan kota malang belum optimal, dilihat dari fakta dilapangan masih banyak terdapat keluhan dari masyarakat terhadap kinerja Kantor Pertanahan kota Malang. Sering terjadi kesalahpahaman antara pihak Kantor Pertanahan kota Malang dengan Masyarakat yang menginginkan pelayanan di Kantor Pertanahan kota Malang. Dalam implementasi proses pelayanan publik yang cepat terkait dengan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan kota Malang masih belum sepenuhnya tercapai, ini dikarenakan pemahaman masyarakat yang kurang yang menyebabkan lambatnya proses pendaftaran tanah tersebut, yang menimbulkan kesan Kantor Pertanahan kota Malang memberikan pelayanan yang lambat atau berbelit-belit. Implementasi pelayanan publik yang murah terkait dengan proses pendaftaran tanah di kota Malang sudah berjalan sesuai dengan Undang undang yang berlaku. Tarif di kantor Pertanahan kota Malang sudah jelas, meskipun tidak bisa dibilang murah, karena murah memiliki arti yang relatif. Tarif untuk pendaftaran tanah di kota Malang bisa dikatakan terjangkau. Implementasi proses pelayanan publik yang transparan terkait dengan proses pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan kota Malang sudah berjalan dengan baik, ini bisa dilihat dari adanya brosur-brosur yang terdapat di loket Kantor Pertanahan kota Malang. Brosur ini berisi informasi terkait dengan Kantor Pertanahan kota Malang. Melihat dari fakta-fakta dilapangan implementasi pasal 3 jo. pasal 4 Undang undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik terkait dengan proses pelayanan publik yang cepat, murah dan

transparan sudah berjalan tetapi kurang maksimal, itu dikarenakan oleh kebiasaan masyarakat dan kurang pemahaman dari masyarakat.

2. Hambatan yang dihadapi oleh pihak Kantor Pertanahan kota Malang terkait dengan implementasi pasal 3 jo. pasal 4 Undang undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan kota Malang, masih banyak masyarakat yang kurang memahami informasi terkait dengan pendaftaran tanah, serta hambatan yang paling terlihat jelas ialah kebiasaan masyarakat. Kebiasaan masyarakat yang lebih sering menggunakan jasa pihak ketiga yaitu calo. Penggunaan calo ini adalah hambatan yang paling sering dihadapi pihak Kantor Pertanahan kota Malang, calo sering memperlambat kinerja dari pihak Kantor Pertanahan kota Malang di lapangan. Itu disebabkan kurang lengkapnya data yang dimiliki oleh calo tersebut yang mengakibatkan tersendatnya suatu proses pelayanan yang diberikan pihak Kantor Pertanahan kota Malang.

**b. Saran**

Saran berkaitan dengan Implementasi pasal 3 jo. pasal 4 Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terkait dengan proses pelayanan publik yang cepat, murah dan transaparan:

- 1) Kantor pertanahan dalam hal ini harus lebih giat dalam hal mengadakan penyuluhan terhadap masyarakat, khususnya di daerah-daerah yang letaknya jauh dari Kantor Pertanahan kota Malang. Agar masyarakat lebih sadar terhadap adanya suatu peraturan yang harusnya dipatuhi atau dilaksanakan.
- 2) Serta pemberian pengertian kepada masyarakat bahwa mengurus sendiri jauh lebih mudah daripada menggunakan jasa pihak ketiga, agar kebiasaan masyarakat yang lebih menggunakan jasa pihak ketiga memudar dan menghilang.

- 3) Untuk hasil yang lebih optimal pihak Kantor Pertanahan harus menjaga sarana dan prasarana yang telah tersedia. Penggunaan sarana dan prasarana pun harus lebih dioptimalkan fungsinya, agar lebih memberikan manfaat bagi masyarakat.

## **F. Daftar Pustaka**

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  
Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Jenis Dan Tarif  
Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada  
Badan Petanahan Nasional

### **Internet**

<http://www.bpsurabaya/larasita.php> diakses tanggal 9 maret 2013