

INOVASI PROGRAM PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH (Studi Tentang Layanan Rakyat Sertifikat Tanah (LARASITA) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek)

Bagus Purnama Lany, Irwan Noor, Stefanus Pani Rengu

Jurnal Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang

E-mail: bagusjojobeud@gmail.com

Abstract: *Innovation Land Certificate Services Program (Studies of Land Certificate Services (LARASITA) in Land Office, Trenggalek). Give the public services are actively very needed to get public trust back. One of them that is make innovation on public service. National Land Agency (BPN) is one of institution that provide innovation of service in land sector actively to the community that known with LARASITA. Regency Trenggalek is one of area which carry out Larasita. Methods research which used for researching innovation LARASITA is method of qualitative. From there search, that LARASITA provide proactive in the community in service delivery of land certificates. Suggestions which can be given is the existence of repair antenna the connecting in order to support with internet access on implementation LARASITA.*

Keywords: *innovation, land certificate services, LARASITA*

Abstrak: **Inovasi Program Pelayanan Sertifikat Tanah (Studi Tentang Layanan Rakyat Sertifikat Tanah (LARASITA) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek).** Memberikan pelayanan publik secara aktif sangat dibutuhkan untuk mendapatkan kepercayaan publik kembali. Salah satunya yaitu membuat inovasi pada pelayanan publik. Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah salah satu institusi yang memberikan inovasi pelayanan dalam bidang pertanahan secara aktif kepada masyarakat yang dikenal dengan LARASITA. Kabupaten Trenggalek adalah salah satu daerah yang melaksanakan LARASITA. Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti inovasi LARASITA adalah metode kualitatif. Dari hasil penelitian, bahwa LARASITA memberikan layanan jemput bola pada masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan sertifikat tanah. Saran yang dapat diberikan adalah adanya perbaikan antena penghubung guna menunjang akses internet pada pelaksanaan LARASITA.

Kata kunci: *inovasi, pelayanan sertifikat tanah, LARASITA.*

Pendahuluan

Bermula dari keluhan dan tuntutan dari masyarakat kepada pemerintah terhadap pelayanan publik yang selama ini dianggap kurang memuaskan dan perlu dibenahi. Keluhan terhadap pelayanan publik data dicontohkan dari pelayanan yang memakan waktu lama, tidak tepat waktu, kurangnya tanggungjawab petugas pelayanan, kurang transparan, masih banyak diskriminasi dalam proses pelayanan dan tidak jarang pelayanannya rumit dan berbelit-belit. Tuntutan dari masyarakat tidak lain yaitu pemerintah dituntut untuk bisa memperbaiki dan meningkatkan pelayanannya dengan baik agar timbul kembali kepercayaan masyarakat kepada pemerintah bahwa pemerintah dapat melayani masyarakat tanpa pamfrit dan bersih.

Dengan adanya keluhan dan tuntutan dari masyarakat, maka pemerintah melalui institusinya yaitu Badan Pertanahan Nasional membuat suatu terobosan atau ide tentang kebijakan inovatif pada

pelayanan pertanahan yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan di kabupaten/kota di seluruh Indonesia. Salah satu daerah yang melaksanakan kebijakan inovatif ini adalah Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek. Kebijakan inovatif yang dihasilkan ini dikenal dengan Layanan Rakyat Sertifikat Tanah (LARASITA). LARASITA ini hadir untuk meningkatkan pelayanan dibidang pertanahan dan sebagai solusi dari masyarakat dalam mempermudah mengurus sertifikat tanah masyarakat dengan cepat, mudah, transparan, akuntabel serta menghindarkan dari pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab (calo).

Inovasi yang dihasilkan dari LARASITA ini yaitu Layanan Jemput Bola. Adanya layanan jemput bola ini maka masyarakat tidak perlu datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek melainkan pihak dari Kantor Pertanahan yang akan datang langsung ke masyarakat guna memberikan pelayanan di bidang pertanahan salah satunya pendaftaran

pertama kali untuk pembuatan sertifikat tanah. Hal ini membuat masyarakat untuk tidak perlu lagi bolak-balik dalam membuat sertifikat tanah di Kantor Pertanahan. Dengan LARASITA yang sifatnya lebih pro aktif ini diharapkan mampu memberikan kemudahan masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah yang lebih mudah, efisien, transparan serta dapat dipertanggung-jawabkan.

Kajian Pustaka

A. Inovasi Sektor Publik

Tujuan dalam pelaksanaan inovasi sektor publik sesungguhnya yaitu adanya tuntutan akuntabilitas, transparansi dan perbaikan dalam hal pelayanannya kepada masyarakat. Sehingga dalam sektor publik seharusnya dapat bekerja lebih efektif, efisien, dan ekonomis. Dengan ini diharapkan agar kedepannya sebuah inovasi menjadi hal yang penting dilakukan bagi setiap instansi pemerintah dalam rangka percepatan pembangunan, perbaikan perekonomian serta peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat. Inovasi sendiri diartikan sebagai kegiatan kajian, pengembangan, atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi. Inovasi sektor publik terbagi menjadi lima tipologi yaitu inovasi produk atau layanan, inovasi proses layanan, inovasi metode layanan, inovasi kebijakan, inovasi sistem.

B. Pelayanan Publik

Menurut Robert (1996, h.30) pelayanan publik merupakan semua jenis kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan badan usaha milik negara dalam upayanya memenuhi kebutuhan masyarakat. Sedangkan menurut Lewis dan Gilman (2005, h.22) pelayanan publik diartikan sebagai kepercayaan publik.

C. Sertifikat Tanah

Dalam mewujudkan jaminan kepastian hukum dan kepastian hak atas tanah maka perlu dilakukan kegiatan pendaftaran tanah oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan yang telah diatur. Menurut Tehupeiory (2012, h.7) pendaftaran tanah merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan pemerintah secara terus menerus dan teratur berupa pengumpulan, pengolahan, pembukuan dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan yuridis dalam bentuk peta dan daftar mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian sertifikat sebagai tanda bukti haknya.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi dengan cara memberikan penjelasan inovasi yang ada dalam program pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA. Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis Miles and Huberman.

Pembahasan

Kabupaten Trenggalek merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Jawa Timur yang terletak di bagian selatan dari wilayah Provinsi Jawa Timur. Kabupaten ini terletak pada koordinat 111° 24' hingga 112° 11' bujur timur dan 7° 63' hingga 8° 34' lintang selatan. Pusat pemerintahan berada di Trenggalek kota. Kabupaten ini menempati wilayah seluas 1.205,22 km² yang dihuni oleh ±700.000 jiwa. Letaknya di pesisir pantai selatan dan mempunyai batas wilayah sebelah utara dengan Kabupaten Ponorogo, Sebelah timur dengan Kabupaten Tulungagung, Sebelah selatan dengan pantai selatan dan Sebelah barat dengan Kabupaten Pacitan.

Kabupaten Trenggalek bermula dari sebuah Perdikan Kampak pada masa Raja Empu Sendok kemudian berkembang menjadi Perdikankamulan. Kondisi geografis daerah ini memiliki keistimewaan yang tidak dimiliki oleh daerah lain. Kabupaten Trenggalek mempunyai banyak tempat peristirahatan dan tempat wisata yang mempunyai keindahan yang masih asli belum berubah oleh keadaan jaman, misalnya Gua.

Mengingat di Kabupaten Trenggalek terdiri dari wilayah dengan bukit-bukit tinggi, memiliki medan yang relatif sulit dijangkau karena jalan yang terjar, masih berupa batu-batuan dan jalan yang berliku-liku. Contohnya saja Kecamatan Munjungan dengan 11 desanya yang berada pada selatan Trenggalek, kecamatan terakhir yang berdekatan langsung dengan pantai selatan Trenggalek. Letaknya pun sekitar 40 km dari pusat Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek dan ditempuh bisa sampai 1 jam setengah lebih dengan kondisi jalan yang kurang baik dan berliku-liku melintasi bukit-bukit tinggi. Keberadaan daerah-daerah ini yang jauh dari pusat kota tentunya menjadi masalah sendiri bagi masyarakat apabila ingin mengurus tanah mereka di kantor pertanahan. Selain jauh dan memakan waktu yang lama, mereka juga keterbatasan oleh alat transportasi sehingga mengurungkan masyarakat juga enggan dan malas untuk mensertifikasikan tanahnya (kurangnya

kesadaran). Oleh karena itu, keberadaan LARASITA yang proaktif mendatangi masyarakat dengan sistem jemput bola mampu memberikan kemudahan kepada warga untuk mengurus sertifikat tanah secara mudah, murah, cepat dan efisien.

1. Inovasi Pelayanan Sertifikat Tanah Melalui LARASITA Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek

a. Inovasi Program

Inovasi program yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek pada pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA yaitu inovasi metode pelayanan. Menurut Muluk (2008, h.45) inovasi metode pelayanan yaitu perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Inovasi metode pelayanan merupakan implementasi dari kebijakan baru yang dibuat oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) dalam meningkatkan pelayanan sertifikat tanah kepada masyarakat. Hal ini terjadi karena dalam inovasi metode pelayanan yang diciptakan oleh BPN RI berkaitan dengan inovasi yang menyentuh sektor publik atau masyarakat.

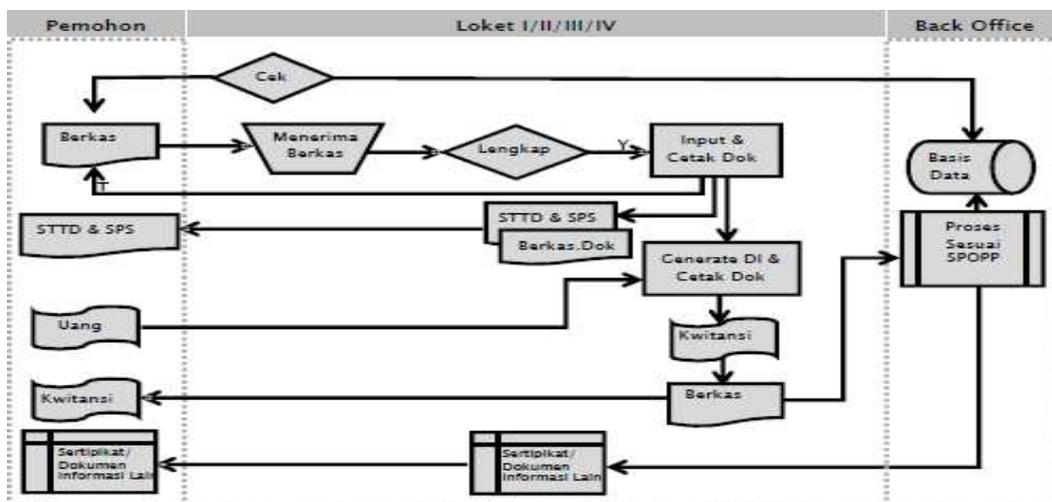
Berangkat dari inovasi dalam metode pelayanan, Kantor Pertanahan memberikan pelayanannya secara langsung yang dikenal dengan Layanan Jemput Bola. Layanan Jemput Bola adalah layanan kantor bergerak yang dilakukan Kantor Pertanahan dalam memberikan pelayanan secara tepat dilapangan sama seperti halnya di Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek. Tujuannya adalah untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus proses sertifikasi tanah dan untuk menyentuh daerah-daerah yang tidak terjangkau dari Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek dimana sebagian besar keberadaan masyarakatnya jauh dari perkotaan.

b. Bidang Pelayanan

i. Prosedur Pelayanan

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan tanah, pemerintah diharapkan mampu mengeluarkan sebuah konsep pelayanan publik yang memang dibutuhkan masyarakat dalam proses pelayanan sertifikasi tanah. Namun sering kali proses ataupun prosedur pelayanan sertifikasi tanah yang dikeluarkan oleh pemerintah memiliki kendala pada proses administrasi dan prosedur pelayanan yang memakan waktu cukup lama. Untuk itu dalam inovasi LARASITA segala urusan prosedural sertifikasi tanah menjadi lebih mudah.

Prosedur atau langkah yang dilakukan oleh masyarakat guna mendapatkan pelayanan pertanahan pada LARASITA tidaklah sulit dan berbelit-belit. Namun pada kenyataannya terkadang ada anggapan dari masyarakat mengurus sertifikat tanah itu terlalu berbelit-belit dan lama. Hal itu disebabkan karena belum lengkapnya data masyarakat yang mereka serahkan pada Kantor Pertanahan terkait pengurusan sertifikat tanah. Untuk memperoleh pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan harus melalui prosedur yaitu pertama masyarakat mengajukan surat permohonan ke Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek. Kemudian menunggu respon ataupun balasan dari Kantor Pertanahan untuk menjawab permintaan dari masyarakat. Dalam proses sosialisasi yang dilakukan oleh Tim LARASITA akan diberitahukan tentang syarat-syarat pendaftaran yang harus dipenuhi, biaya dan lama waktunya. Proses sosialisasi yang dilaksanakan bisa mencapai seminggu 1 kali, itupun tergantung dari pemahaman dan kesiapan masyarakat.



Prosedur pelayanan pertanahan LARASITA:

- a) Pemohon adalah masyarakat yang akan mengajukan pengurusan pertanahan melalui LARASITA, proses pertama yang harus dilakukan oleh pemohon adalah menyerahkan berkas-berkas.
- b) Loker I berfungsi untuk pengecekan kebenaran dan keaslian berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon dengan memeriksanya pada database Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP)
- c) Loker II berfungsi untuk memeriksa kelengkapan berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon yang berpedoman pada Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) Nomor 1 Tahun 2005. Fungsi selanjutnya adalah memasukkan data yang telah lengkap ke database KKP yang selanjutnya akan dapat diakses oleh pegawai lain pada loket dan bagian lain yang memerlukan data dari pemohon dan mencetak Surat Tanda Terima Dokumen (STTD) sebagai tanda bukti diterimanya dokumen dari pemohon.
- d) Loker III berfungsi untuk pembayaran biaya yang ditentukan sesuai dengan pelayanan yang diinginkan oleh pemohon, setiap pelayanan yang diberikan mempunyai tariff biaya yang berbeda sesuai dengan Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) Nomor 1 Tahun 2005. Bukti pembayaran dan berkas persyaratan pemohon kemudian diserahkan kepada pemohon untuk selanjutnya pada prosedur pelayanan selanjutnya.
- e) Loker IV berfungsi untuk menerima sertifikat atau dokumen informasi lainnya yang sudah selesai dikerjakan oleh Kantor Pertanahan yang selanjutnya diserahkan kepada pemohon.
- f) *Back office* berfungsi untuk menerima dan atau berkas-berkas yang diterima oleh *Front Office* atau bagian loket dari pemohon dan kemudian mengerjakan proses pelayanan sesuai dengan pelayanan yang diajukan atau diinginkan oleh pemohon berdasarkan pada Keputusan Kepala BPN RI Nomor 1 tahun 2005.

ii. Sarana dan Prasarana Pelayanan LARASITA

Sarana prasarana kantor merupakan penunjang kinerja bagi pegawai dalam melaksanakan tugasnya namun hal itu juga disesuaikan dengan kebutuhan. Walaupun LARASITA sebuah program pelayanan bergerak tetap harus diperlukan sarana yang menunjang seperti di Kantor Pertanahan. Dengan adanya

kelengkapan sarana prasarana dalam pelaksanaan LARASITA akan memberikan kenyamanan tersendiri bagi pemberi layanan ataupun petugas yang bertugas sehingga masyarakat pun juga mendapatkan kepuasan dalam pelayanan pertanahan khususnya pengurusan sertifikasi tanah.

Untuk kelancaran dan guna menunjang pelaksanaan LARASITA, sarana prasarana yang dibutuhkan yaitu mobil ataupun motor sebagai prasarana yang digunakan untuk menuju daerah desa-desa yang tidak terjangkau khususnya di Kabupaten Trenggalek. Selain itu, mengingat LARASITA ini menggunakan sistem *online* dalam pelaksanaannya dilapangan, maka sarana yang digunakan untuk menunjang kinerja dari Tim diperlukan perangkat komputer ataupun laptop serta jaringan internet yang digunakan untuk kelancara input data sertifikasi tanah.

iii. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan LARASITA

Dalam sebuah pelayanan didalam ruang lingkup suatu organisasi pemerintahan, haruslah memiliki sumber daya manusia yang cukup dan memadai. Petugas pelayanan atau sumber daya manusia merupakan salah satu faktor terpenting dalam memegang keberhasilan pelaksanaan sebuah proses atau program yang ada. pemberian pelayanan publik tidak bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi, selain itu sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang salah satu prinsip pelayanan umum berupa kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yang mana pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun dan ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Kurang bagusnya kualitas yang terjadi pada sumber daya manusia atau petugas pelayanan maka akan menghambat proses pelayanan itu sendiri.

Berdasarkan hasil penelitian, kompetensi sumber daya manusia atau petugas pelayanan, Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek sudah cukup memadai dan cukup baik. Hal ini berdasarkan data yang didapat bahwa tim yang berapa di dalam struktur pelaksana LARASITA terdapat Sembilan petugas pelaksana administrasi dan dua petugas pelaksanaan teknis serta satu coordinator yang menjabat sebagai Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat. Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, khususnya pada Tim pelaksana LARASITA Kepala Kantor mempertimbangkan beberapa hal yang berdasarkan pada Peraturan Kepala Badan

Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) Nomor 18 tahun 2009 tentang LARASITA Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Namun walaupun sumber daya manusianya sudah cukup memadai, masih diperlukan beberapa pelatihan khusus atau diklat agar kualitas petugas dalam memberikan pelayanannya bisa menjadi lebih baik.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Secara umum inovasi program pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA di Kantor Kabupaten Trenggalek telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan prosedur dan tatacara yang benar. Dalam kurun waktu 2009-2014 terhadap pelaksanaannya tentunya ada hal yang mendukung dan menghambat dalam proses pelaksanaannya. Semua itu tidak lain karena adanya proses untuk menjadi lebih baik. Meskipun secara keseluruhan sudah baik tetapi itu semua tidak lepas dari faktor pendukung dan penghambat baik secara internal (dalam) maupun eksternal (luar).

a. Faktor Pendukung

Dalam pelaksanaan LARASITA tidak jarang tim yang ada dilapangan mengalami hambatan pada saat persiapan maupun pelaksanaan. Hambatan tersebut bisa berasal dari dalam maupun luar kantor akan tetapi tim pelaksana juga mendapat dukungan baik berupa dasar hukum peraturan, sarana dan prasarana yang memadai, pelaksanaan LARASITA yang dilakukan oleh orang-orang yang berkompoten sehingga pelaksanaannya mampu diterima masyarakat dengan baik.

b. Faktor Penghambat

Faktor Penghambat yaitu permasalahan yang menghambat proses berjalannya pelaksanaan inovasi program dalam LARASITA sebagai berikut: rusaknya antenna penghubung jaringan internet yang menghubungkan kantor pertanahan dengan pelaksanaan LARASITA dilapangan

sehingga menyebabkan keterlambatan pada proses mendata, konsidi geografis atau pun letak daerah yang jauh dari pusat kota sehingga memakan waktu yang lama dan kurangnya informasi dan komunikasi antara aparat desa dengan kantor pertanahan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi program pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA ditinjau dari dari tipologi sektor publik melalui aspek inovasi metode pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari program inovasinya yaitu implementasi dan bidang pelayanannya. Dilihat dari implementasinya yaitu kebijakan baru ini yang dibuat oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI) dalam meningkatkan pelayanan sertifikat tanah melalui program LARASITA diharapkan mampu mendongkrak dan memperbaiki citra Kantor pertanahan dalam memberikan pelayanannya di bidang pertanahan tersebut dan dari bidang pelayanannya yaitu layanan dilakukan dengan sistem jemput bola yang dilakukan oleh pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek kepada masyarakat dengan kondisi geografis atau tempat tinggal yang jauh dari pusat kota.

Saran untuk pelayanan sertifikat tanah melalui LARASITA adalah memperbaiki sistem online yang saat ini terkendala karena rusaknya antenna penghubung yang mengakibatkan akses internetnya terhambat dan perlu adanya sosialisasi yang lebih giat dan luas agar LARASITA ini lebih dikenal masyarakat dan pemerintah pusat yaitu Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN-RI) sebagai pembuat kebijakan memberikan anggaran pada pelaksanaan LARASITA di semua daerah agar petugas LARASITA juga bersemangat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. (2005) **The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide**. Market Street, San Fransisco, Jossey-Bass
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Jakarta, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
- Muluk, M.R. Khairul. (2008) **Knowledge Management : Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah**. Malang , Bayumedia.
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) Nomor 18 tahun 2009 tentang LARASITA Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Jakarta, Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI)
- Robert. (1996) **Pelayanan Publik**. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. (2013) **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**. Bandung, Alfabeta.
- Tehupeiory, Aartje. (2012) **Pentingnya Pendaftaran Tanah di Indonesia**. Jakarta, Raih Asa Sukses