ISSN 1979 - 7648

9 771979 764002

OTONOMI

JURNAL ILMU ADMINSTRASI

OTONOMI Vol. 12. No. 24, Agustus 2019

KINERJA PELAYANAN SERTIFIKAT PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA AMBON

Fresal Arthur Sopamena

(Program Studi Administrasi Negara- STIA – Saumlaki)

Abstract

The research objective was to determine the performance of land services to the community in Ambon City. Public services use indicators of responsiveness, responsibility, and customer satisfaction. The study was conducted with a qualitative approach. Key informants are the head of the Ambon City Land Office, community members and notaries who have received land certificate services at the Ambon City Land Office. Data were analyzed qualitatively by following three paths, namely condensation data, data presentation and conclusion drawing.

The results of the study prove that in general the service performance provided by the Ambon City Land Office still shows less optimal results, even though various policies have been taken, such as the establishment of counters and branches in the UPT of the Ambon City Office. However, a special program has not been held to bring the Land office closer to the community and to recognize the complaints and aspirations of the community, making the responsiveness of the land office still low. The convenience of clients in terms of submitting requests, measuring and mapping locations, making pictures of situations, and facilitating the issuance of land certificates make of low responsibility.

Keywords: Performance, Public Services.

Abstrak

Tujuan penelitian untuk mengetahui kinerja layanan pertanahan kepada masyarakat di Kota Ambon. Pelayanan public menggunakan indikator responsivitas, responsibilitas, dan kepuasan pelanggan. Penelitian dilakukan dengan pendekatan Kualitatif. Informan Kunci adalah kepala Kantor Pertanahan Kota Ambon, anggota masyarakat dan notaris yang pernah mendapatkan pelayanan sertifikat tanah pada kantor Kantor Pertanahan Kota Ambon. Data dianalisis secara kualitatif dengan mengikuti tiga jalur yakni data kondensasi, sajian data dan Penarikan simpulan.

Hasil penelitian membuktikan bahwa secara umum kinerja pelayanan yang diberikan Kantor Pertanahan Kota Ambon masih menunjukkan hasil yang kurang optimal, meskipun berbagai kebijakan telah diambil, seperti pembentukan loket dan cabang di UPT Kantor Walikota Ambon. Namun demikian belum diadakannya program khusus untuk mendekatkan kantor Pertanahan dengan masyarakat dan untuk mengenali keluhan-keluhan dan aspirasi masyarakat membuat responsivitas kantor pertanahan masih rendah. Belum diperolehnya kemudahan bagi klien dalam hal pengajuan permohonan, pengukuran dan pemetaan lokasi, pembuatan gambar situasi, serta kemudahan dalam penerbitan sertifikat tanah membuat responsibilitas kantor pertanahan masih rendah.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Dalam konteks Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, negara diberikan wewenang untuk melakukan pengaturan, serta menyelenggarakan peruntukan, penggunaan dan pemeliharaan terhadap sumberdaya alam dengan tujuan memberikan kesejahteraan kepada masyarakat.

Dari keseluruhan teori tenaga kerja dan pertumbuhan penduduk yang mendominasi sebagian besar teori-teori pembangunan pada tahun 1950-an dan 1960an, dan pada awal tahun 1980-an dikenal bentuk aliran ekonomi sisi penawaran atau supply-side economic, yang memfokuskan pada kebijakan kebijakan untuk meningkatkan output nasional melalui akumulasi modal. Karena model ini menghubungkan tingkat penyediaan kesempatan kerja dengan tingkat pertumbuhan GMP, artinya dengan memaksimalkan penyerapan tenaga kerja, untuk memaksimalkan pertumbuhan GNP dan kesempatan kerja sangat terbuka sehingga distribusi pendapatan akan merata di setiap daerah dan dapat mengurangi ketimpangan wilayah tersebut (Malindar, 2021 :13)

Alauddin (2011) mengatakan fakta empiris pada kalimat *sebesar- besarnya*

untuk kemakmuran rakyat masih perlu dipertanyakan implementasinya, oleh karena yang terjadi justru masyarakat di sekitar pemanfaatan sumberdaya alam lebih merasakan kerugian, baik fisik maupun kerugian ekonomi yang selama ini dirasakan secara turun temurun.

Hal ini juga terjadi pada pemanfaatan dan tata guna tanah sebagai kebutuhan dasar warga negara. Kebutuhan tanah di Indonesia terus meningkat dan bahkan berdampak pada terjadinya konflik vertikal maupun horizontal (antara perseorangan maupun antar perseorangan dengan Negara maupun lembaga-lembaga adat di masyarakat). Hingga tahun 2018 ini, konflik agraria belum mereda di Indonesia. Konflik agraria terus terjadi di sejumlah daerah, seperti di Lampung, Jambi, Riau, Sumatera Selatan, Sumatera Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Selatan, Maluku, Maluku Utara, Papua dan Papua Barat dan lain-lain. Oleh karena itu Murad (1991) mengatakan, tanah harus dikelola secara cermat pada masa sekarang maupun untuk masa yang akan datang. Begitu pentingnya kedudukan tanah bagi manusia dan juga negara, tak jarang menyebabkan terjadinya sengketa pertanahan.

Badan Pertanahan Nasional (BPN) yang diberikan tugas secara struktural untuk mengatur tataguna tanah harus memainkan peran pelayanannya dengan baik untuk meminimalisir berbagai konflik di masyarakat. Kantor Pertanahan Kota Ambon

sesuai dengan Perpres No. 10 Tahun 2006, merupakan Lembaga Pemerintah Non Departemen yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden dan dipimpin oleh Kepala Badan.

Badan Pertanahan Nasional Kota Ambon mempunyai tugas melaksanakan pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional, dan sektoral. Badan ini bergerak dalam bidang pelayanan terhadap masyarakat sesuai visi dan misi yang diembannya sebagai lembaga yang mampu mewujudkan tanah dan pertanahan untuk kemakmuran rakyat, serta keadilan dan keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan, dan kenegaraan Republik Indonesia. Untuk itulah maka Pemimpin harus betindak sebagai motor atau daya penggerak dari semua sumber-sumber dan alat-alat (*resources*) yang tersedia dalam suatu organisasi agar dapat menyelaraskan visi misi lembaganya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa berlandaskan pertukaran kepentingan semata (Alaslan, 2021: 95).

Peningkatan layanan publik dirasakan sangat penting karena akan menimbulkan kepercayaan yang baik di masyarakat, seperti proses pembuatan sertifikat yang selama ini sempat terhenti sudah bisa terselesaikan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN). Untuk itulah maka kinerja lembaga ini dalam pelayanan administrasi sertifikat perlu terus ditingkatkan. Beberapa permasalahan umum dikeluhkan

masyarakat seputarkinerja aparatur Badan Pertanahan Kota Ambon dalam hal pelayanan sertifikat, yakni : *pertama*, masih sering terjadinya konflik horizontal akibat sertifikar ganda, *kedua*, belum mampunya setiap aparatur mengimplementasikan pertanggung jawaban secara penuh (*personal accountability*) sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya hingga memberi kepuasan atas pelayanan yang diberikan, *ketiga*, lambatnya penyelesaian tugas pekerjaan dengan alasan yang tidak pasti atau mengada-ada yang berdanpak pada lambatnya penerbitan Sertifikat tanah, *keempat*, praktek layanan yang sering pilih kasih, lembaga bonafid dan pengusaha tajir menjadi prioritas utama ketimbang rakyat jelata. Dari uraian singkat di atas, menarik untuk diteliti lebih lanjut Kinerja Pelayanan Sertifikat pada Kantor Pertanahan Kota Ambon.

KAJIAN PUSTAKA

Kinerja Pelayanan

Dilihat dari ilmunya, administrasi merupakan kegiatan pelayanan dan memang salah satu fungsi pemerintah dalam pembangunan adalah menyelenggarakan pelayanan publik. Menurut Syahrir, pelayanan publik adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta yang menghasilkan barang dan jasa, yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan publik (Syahrir dalam Prisma no. 12, 1986).

Hampir sama dengan apa yang diungkapkan

oleh syahrir juga dinyatakan oleh Miftah Thoha, pelayanan sosial merupakan suatu usaha yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu (Thoha, 1991). Sedangkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no. 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, disebutkan pengertian pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat maupun di daerah dan di lingkungan BUMN/BUMD, dalam bentuk barang/jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Moenir, 1992). Pada prinsipnya setiap pelayanan umum ini, senantiasa harus selalu ditingkatkan kinerjanya sesuai dengan keinginan klien atau masyarakat pengguna jasa. Akan tetapi kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kinerja pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah. Banyaknya jenis pelayanan umum di negeri ini dengan macam- macam persoalan dan penyebab yang sangat bervariasi antara satu dengan yang lainnya, sehingga perlu dicari suatu metode yang mampu menjawab persoalan tadi, guna menentukan prioritas pemerintah.

Guna menemukan formula dan metode

yang tepat dalam upaya melakukan perbaikan dan meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi publik, maka dibutuhkan penilaian terhadap kinerjanya sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi publik dalam mencapai misinya. Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Selain itu, penilaian terhadap kinerja pelayanan juga penting untuk memberikan tekanan kepada pejabat yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan tersebut.

Patut disayangkan kenyataan penilaian terhadap kinerja pelayanan organisasi publik masih amat jarang diselenggarakan. Berbeda dengan sektor privat yang kinerjanya dengan mudah bisa dilihat dari profitabilitas yang diperolehnya, sementara organisasi publik tidak memiliki tolok ukur yang jelas dan informasi mengenai kinerja pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi publik sukar didapatkan oleh pengguna jasa. Bahkan boleh dikatakan informasi yang akurat dan bisa dengan mudah diakses oleh publik mengenai kinerja pelayanan sebuah organisasi publik belum tersedia di dalam masyarakat, walaupun ada hanya sebatas berita tentang ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan birokrasi di media massa. Terbatasnya informasi mengenai kinerja

pelayanan publik terjadi karena kinerja belum dianggap sebagai hal yang penting oleh pemerintah dan tidak tersedianya informasi mengenai indikator kinerja birokrasi publik dapat dijadikan bukti bahwa pemerintah belum serius menangani dan memprioritaskan kinerja pelayanan publik sebagai agenda kebijakan yang utama.

Faktor lain yang menyebabkan sulit didapatkan keterangan dan informasi mengenai kinerja pelayanan publik dikarenakan begitu kompleksnya indikator kinerja, yang biasa digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik. Hal ini disebabkan oleh *stakeholders* yang sangat banyak dan memiliki kepentingan yang berbeda-beda pada birokrasi publik. Kondisi ini kontras dengan sektor privat yang indikator kinerjanya relatif lebih sederhana. Kesulitan lainnya dalam mengukur kinerja birokrasi publik adalah dikarenakan tujuan dan misi birokrasi publik seringkali menjadi absurd dan tidak jelas karena sifatnya multidimensional.

Kenyataan bahwa birokrasi publik memiliki *stakeholders* yang banyak dan memiliki kepentingan yang sering berbenturan satu dengan yang lainnya membuat birokrasi publik mengalami kesulitan untuk merumuskan misi yang jelas. Konsekwensinya, indikator pengukuran kinerja bagi tiap-tiap *stakeholders* juga berbeda-beda. Oleh karena itu kinerja haruslah dipahami sebagai tingkat kematangan aparatur dalam menyelesaikan

tugas dan tanggung jawabnya dengan kemampuan intelektual (*intellectual ability*) yaitu kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktifitas mental berfikir, menalar dan memecahkan masalah dan Kemampuan fisik (*physycal ability*) yaitu kemampuan melakukan tugas-tugas yang menurut stamina, ketrampilan, kekuatan dan karakteristik serupa (Alaslan, 2021: 82).

Dengan demikian menurut Dwiyanto (2002) ada beberapa indikator yang dapat digunakan mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu sebagai berikut:

1. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

2. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvine, 1990). Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

3. Kepuasan Pelanggan

Kehadiran organisasi publik adalah suatu alat untuk memenuhi kebutuhan dan melindungi kepentingan publik. Jadi kinerja pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila ia mampu mewujudkan apa yang menjadi tugas dan fungsi utama dari organisasi yang bersangkutan. Untuk itu maka, organisasi maupun karyawan yang melaksanakan suatu kegiatan harus selalu berorientasi dan berkonsentrasi terhadap apa yang menjadi tugasnya. Termasuk didalamnya untuk mengeksplorasi segala sumber daya yang dimiliki karyawan guna menunjang pelaksanaan kegiatan organisasi untuk memuaskan pengguna jasa. Apabila pengguna jasa merasa puas, inilah hasil atau profit dari organisasi pelayanan publik.

METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Pertanahan Kota Ambon. Informan kunci dalam penelitian adalah Kepala dan Pegawai Kantor Pertanahan Kota Ambon. Informan tambahan ini adalah Warga Masyarakat pengguna jasa layanan Pertanahan pada Jurnal OTONOMI – STIA TRINITAS, Vol. 12. No 24 Agustus 2019

Kantor ini. Penelitian ini memfokuskan perhatian pada konsep, Kinerja Pelayanan Pertanahan, dengan dimensi – dimensinya berupa: responsivitas, responsibilitas, dan Kepuasan pelanggan. Data dikumpulkan melalui Observasi dan Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*) dengan menggunakan panduan wawancara (*Indepth Guide*) secara terarah dan fleksibel untuk memperoleh data primer. Teknik analisa data kualitatif melalui tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan: a) Data Kondensasi, adalah proses pemilihan, fokus, menyederhanakan, abstrak, dan mengubah data yang muncul secara utuh dari catatan yang ditulis dari lapangan, transkrip wawancara, dokumen dan bahan empiris lainnya. Dengan kondensasi, kita dapat membuat data menjadi kuat. b) Sajian data, adalah penyajian data untuk pengambilan kesimpulan dan pengambilan tindakan. c) Penarikan simpulan dan verifikasi data adalah upaya mencermati dan mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Proses analisa semacam ini disebut model analisa interaktif.

PEMBAHASAN

Responsivitas

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa klien yang mengetahui secara persis adanya upaya-upaya dan tindakan kantor Pertanahan dalam

rangka meningkatkan kinerja pelayanan relatif tidak terlalu banyak yang mengetahuinya. Namun demikian, sebagian dari pelanggan dapat memberikan informasi tentang upaya dan tindakan untuk melakukan perbaikan tersebut. Salah satu upaya kantor Pertanahan itu adalah dengan membentuk loket pelayanan pertanahan keliling dengan mobil.

Dalam rangka pelayanan melalui sistem loket keliling maka dikantor Pertanahan Kota Ambon selain loket-loket pelayanan telah disediakan ruangan tunggu bagi masyarakat dan dibuat papan informasi serta bagan alir pertanahan dengan dilengkapi :

- a. Persyaratan dokumen yang diperlukan untuk masing-masing jenis kegiatan pelayanan.
- b. Besarnya biaya sesuai dengan biaya yang berlaku
- c. Jangka waktu penyelesaian pelayanan
- d. Dasar hukum.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Kepala Kantor Pertanahan Kota Ambon yang didampingi oleh salah seorang Kasirnya, melalui wawancara dengan penulis menyatakan:

“Kami juga banyak mendengar keluhan-keluhan dan seruan-seruan yang bernada tidak enak tentang pelayanan yang diberikan oleh Kantor ini. Nah, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami kepada masyarakat sebagai bentuk sikap responsifitas kami terhadap keluhan dan aspirasi masyarakat tadi, maka kami membentuk loket-loket pelayanan keliling yang terdiri dari 2 Mobil loket sesuai

tahapan prosedur pengurusan dan juga kami sediakan ruang tunggu yang dilengkapi papan informasi serta bagan alir pertanahan dengan persyaratan yang harus dilengkapi. (Wawancara tanggal 15 Agustus, 2018).

Keterangan yang disampaikan Kepala Kantor Pertanahan Kota Ambon tersebut, menunjukkan bagaimana responsivitas institusi Kantor Pertanahan sebagai organisasi pelayanan publik, dalam rangka mengenali dan merespon kebutuhan dan aspirasi masyarakatnya, sekaligus juga sebagai tindak lanjut dari Instruksi Menteri Negara Agraria Nomor 3 Tahun 1998. Kemudian pada penelitian ini ditemukan juga, bahwa belum ada program pelayanan sertifikasi pertanahan secara khusus dari Kantor Pertanahan Kota Ambon (bukan yang bersifat program nasional seperti Prona), melainkan yang sifatnya dapat mendekatkan Kantor Pertanahan dengan masyarakat pengguna jasanya. Seperti program sosialisasi, pemberian penyuluhan, dialog interaktif melalui media cetak maupun elektronik. Keterangan ini diperoleh melalui salah seorang Kepala Seksi yang diutarakan melalui wawancara dengan penulis:

Hingga saat ini memang kami belum mengadakan secara khusus dan langsung serta terarah program-program sosialisasi pelayanan seperti penyuluhan dan dialog interaktif melalui media masa atau media elektronik. Hal ini mengingat karakteristik masyarakat kotaambon dengan tingkat pendidikan yang relatif tinggi, sehingga kesadaran akan hak-hak yang mereka miliki juga cukup tinggi termasuk Hak akan tanah miliknya. Setidaknya dengan karakter

masyarakat seperti ini, relatif lebih memudahkan Kantor Pertanahan dalam melaksanakan tugasnya sesuai visi dan misi yang kami tetapkan. Oleh karenanya sejauh ini kami menganggap program sosialisasi pelayanan belum begitu penting, namun demikian ke depan akan kami pertimbangkan agar kantor Pertanahan Kota Ambon dapat lebih dekat dengan masyarakat Pekanbaru yang menggunakan jasanya.” (wawancara tanggal 12 Juli 2018).

Dari wawancara tersebut diketahui bahwa Kantor Pertanahan Kota Ambon masih bekerja dengan paradigma birokrasi orde baru, dimana mereka masih bersikap pasif dalam upaya mendekatkan diri dengan masyarakat pengguna jasa Kantor Pertanahan. Aparat masih berpikir dengan paradigma lama, dimana masyarakatlah yang harus bersusah payah mencari tahu tentang prosedur pengurusan sertifikat tanah, tanpa ada upaya dari kantor Pertanahan, selain itu memang kesadaran dan kebutuhan warga negara atau masyarakat sendiri untuk berusaha memperkuat status tanah miliknya. Fenomena yang berkembang adalah, dengan ketidak tahuan masyarakat tentang prosedur pengurusan sertifikat tanah, akan dengan mudah lari ke calo yang menjual jasanya dengan sangat masyarakat itu sendiri.

Berikut ini wawancara yang dilakukan dengan Seorang Warga, yang sedang mengurus sertifikat sebidang tanahnya di Negeri Batumerah Kecamatan Sirimau, sebagai berikut:

Sama ajalah pak, ada loketpun tetap aja urusan tidak lancar atau tidak semudah yang dibayangkan. Seperti Beta sekarang,

tidak tahu lagi mau pergi mengadu ke siapa lagi Pak, padahal pengukuran oleh petugas sudah dilakukan sejak bulan Maret 2017 yang lalu, begitu selesai pengukuran Betapersiapkan dan melengkapi semua persyaratan yang diminta termasuk juga uang pemetaan dan uang panitia serta yang lain-lainnya sudah saya penuhi, tapi sampai sekarang sertifikat belum keluar juga. Memang diruang tunggu ada disebutkan ketentuannya kalau jenis pelayanan seperti saya untuk balik nama dari orang tua kepada atas nama Saya itu paling lama hanya 2 (dua) bulan dan biayanya juga kecil, akantetapi alasan aparat kantor ini macam-macam Pak. Memang dasar hukum di papan ruang tunggu itu entah apakah saya tida tahu pula, makanya saya ikuti aja apa maunya. (wawancara 17 Juli 2018).

Lain lagi pendapat Seorang Warga yang mengeluhkan pelayanan pengurusan sertifikat tanahnya di Desa Galala berikut ini :

Memang Saya baru sekali ini berurusan ke kantor Pertanahan, Saya juga kurang tahu bahwa dulu ndak ada loket-loket pelayanan seperti sekarang. Tapi saya kira tidak ada juga pengaruh loket-loket tersebut dengan pengurusan sertifikat tanah kecuali mereka bisa berikan informasi kepada kita. Menurut saya yang paling terasa manfaatnya cuman itu saja pak, jadi enak jugalah kalau kita ada yang kurang jelas mengenai kelengkapan persyaratan atau mau minta informasi, kita bisa langsung tanyakan ke petugas yang ada di loket itu. Kebetulan Saya sudah 4 (empat) bulan ini mondar mandir, untung saya dah pensiun, kalau masih aktif saya tidakakan punya waktu seperti sekarang. Sementara kalau saya mengeluh ke aparat disini supaya minta dipercepat, saya takut konsekwensi uang lagi, Saya Cuma pensiun Guru SLTP mana ada uang untuk nyogok-nyogok melalui calo. (wawancara 20 Juli 2018).

Beberapa pernyataan klien ini menyiratkan bahwa pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Ambon belum responsif. Kenyataan tidak responsifnya kantor Pertanahan ini ditambah lagi dengan tidak adanya program khusus yang dapat menumbuhkan dan menciptakan suasana kerja atau kegiatan pelayanan yang dapat menjadi sarana efektif untuk menampung keluhan- keluhan dan aspirasi masyarakat, hingga masyarakat merasakan bahwa Kantor Pertanahan cukup dapat mengenali dan menyediakan kebutuhan masalah pertanahan bagi masyarakatnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru belum responsif terhadap kliennya.

Responsibilitas

Dalam hal responsibilitas dari kantor Pertanahan Kota Ambon akan dilihat dari proses kemudahan dalam hal pengajuan permohonan sertifikat tanah, kemudahan dalam pengukuran dan pemetaan lokasi, kecepatan aparat dalam pembuatan gambar situasi, kecepatan dalam pembuatan SK Hak Atas Tanah dan ketepatan dalam penerbitan sertifikat tanah. Selanjutnya akan dibahas satu persatu tahapan – tahapan dalam kegiatan pelayanan Kantor Pertanahan Kota Ambon untuk melihat responsibilitasnya.

Prosedur Pengajuan Permohonan Sertifikat Tanah.

Ruangan loket pelayanan terdiri dari 4 loket

yang terdiri dari :

- 1) Loket I: Loket Informasi dan Masalah Pertanahan,
- 2) Loket II: Loket Pelayanan Kegiatan Tehnis (pengiriman permohonan),
- 3) Loket III: Loket pembayaran / keuangan,
- 4) Loket IV: Loket penyerahan hasil pekerjaan.

Pemohon mendapatkan segala informasi tentang segala persyaratan pada loket I, bila semua persyaratan telah dilengkapi maka dimasukkan ke loket permohonan pelayanan hak untuk mendapatkan ketelitian berkas yang diajukan. Kemudian seandainya masih terjadi kekurangan persyaratan maka pemohon diminta untuk melengkapi kembali. Berkaitan dengan operasionalisasi sistem loket ini banyak hal yang dialami dan dirasakan oleh petugas dan masyarakat, seperti yang dituturkan oleh petugas loket berikut ini:

Aparat yang bertugas pada Loket pelayanan hanya 3 orang, yang sering sebagai pemberi informasi sekaligus merangkap sebagai penerima permohonan hak dan yang lainnya pada loket penyerahan biaya dan pengambilan produk, (Wawancara 21 Juli 2018).

Dari wawancara dengan petugas loket ini diperoleh keterangan bahwa petugas loket mengalami kesulitan dalam mengidentifikasi berkas permohonan sertifikat guna diproses pada seksi Hak-hak atas tanah dan seksi pengukuran dan

pendaftaran tanah. Sementara itu petugas loket lainnya berkomentar sebagai berikut:

Kenyataan kami disini Cuma bertiga saja, tentunya apabila salah satu dari kami berhalangan dan tidak masuk kantor berarti terjadi kekosongan dalam pelayanan walaupun ada petugas yang menggantikan tapi mereka tidak mengetahui dengan jelas tentang berkas permohonan yang dimasukkan. Kalau sudah begini ceritanya mulailah terhambat proses permohonan pengajuan surat dimaksud. (Wawancara 21 Juli 2018).

Selanjutnya penulis juga mewawancarai seorang Klien seperti berikut ini :

Seperti Bapak lihat sekarang ini, Saya butuh segera mau melengkapi semua persyaratan, tapi ada beberapa berkas yang perlu saya konsultasikan lagi kepada aparat yang di loket ini, tapi saya menunggu dari jam 8 pagi tadi sekarang sudah lebih jam 12, sementara petugas yang lain kurang mengerti bagaimana persoalan salah satu kelengkapan dari berkas saya, jadi saya terpaksa menunggu dulu petugas dimaksud". (wawancara 21 Juli 2018).

Kejadian yang dialami oleh warga ini tentu bukan hanya terjadi sekali atau dua kali saja, melainkan kerap kali dialami oleh Masyarakat yang akan mengajukan surat permohonan sertifikat tanah. Indikasi ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang memadai disamping petugas loket yang kurang profesional dalam menangani bidang kerjanya sehingga pelayanan permohonan sertifikat tanah sering tertunda. Dengan demikian dapat dikatakan responsibilitas Kantor Pertanahan

dilihat dari sisi kemudahan dalam permohonan pengajuan sertifikat masih rendah.

Pengukuran dan Pemetaan lokasi

Kegiatan pengukuran dan pemetaan lokasi ini merupakan kelanjutan dari permohonan sertifikat tanah. Aparat yang ditempatkan sebagai petugas ukur berjumlah 4 (empat) orang, sehingga harus ada komitmen waktu antara aparat yang bertugas mengukur dengan pemohon tentang pelaksanaan pengukuran lokasi. Hasil wawancara dengan salah seorang petugas pengukuran, seperti diuraikan berikut ini :

Pada saat Kami melakukan pengukuran, yang menjadi kendala disamping letak lokasi yang kadang tidak jelas juga, yang lebih rumit lagi adalah ketidak hadirannya para warga yang batas berbatasan tanah langsung. Tidak jarang masyarakat karena ingin cepat selesai, mereka membohongi aparat dengan memalsukan batas dan mereka berkolusi dengan aparat kantor Negeri/Desa, sehingga tanda tangan pemilik batas (sempadan) sering dipalsukan. Hal seperti ini sering terjadi terutama pada tanah kosong yang tanahnya berbatasan dengannya juga tidak ada penghuninya. (wawancara tanggal 20 Juli 2018).

Selain petugas ukur dari kantor Pertanahan, hadir pula staf desa, pemilik tanah dan para sempadan untuk menyaksikan proses pengukuran lokasi. Pada saat pelaksanaan pengukuran lokasi pernah terjadi pembicaraan tentang kelancaran dari proses dimaksud antara para petugas dengan pemohon. Karena sering kali terjadi kasus penjualan tanah yang harganya tidak sesuai

dengan ukuran tanah tersebut. Tentunya pembicaraan ini diperlukan agar proses pengukuran dan produk akhir berupa sertifikat tanahnya dapat berjalan lancar tanpa melalui proses birokratis yang cukup rumit tetapi dapat berjalan lancar. Namun kenyataan yang terjadi adalah sebaliknya, dimana produk akhirnya ada yang tertunda hingga berbulan-bulan bahkan bertahun-tahun. Ditambah lagi warga harus mengeluarkan dana yang cukup besar. Kenyataan seperti ini menimbulkan keresahan bagi pemohon dimana pada saat itu mereka sangat membutuhkan kemudahan dalam pelayanan tanpa memikirkan konsekuensi biaya. Ditambahkan juga oleh aparat lainnya bahwa :

Indikator-indikator batas tanah antara tetangga yang bersebelahan dapat mempengaruhi kesahihan suatu proses pengukuran, bahkan apabila sempadan tidak menandatangani surat tanda batas berarti proses pengukuran tidak dapat dilangsungkan”. (wawancara tanggal 20 Juli 2018).

Dari wawancara dengan petugas pengukuran ini, dapat disimpulkan bahwa kemudahan dalam proses pengukuran dan pemetaan sangat tergantung dari kesanggupan klien menghadirkan sempadannya, disamping susahny membuat komitmen waktu dengan kuran, Karena aparat yang siap melayani jumlahnya tidak memadai.

Kecepatan dalam pembuatan gambar situasi.

Pembuatan gambar situasi (GS)

merupakan kelanjutan dari proses permohonan hak yang dilakukan pemohon. Adapun jangka waktu pelayanan pembuatan gambar situasi terhitung 7 (tujuh) hari sejak pengukuran lokasi. Semakin cepat pelaksanaan pembuatan gambar situasi maka dapat dikatakan semakin tinggi responsibilitas Kantor Pertanahan Kota Ambon. Dalam kesempatan wawancara dengan petugas pembuat GS ini, dinyatakan seperti berikut ini :

Jumlah petugas pembuat Gambar situasi di kantor ini hanya 2 (dua) orang, sementara berkas yang harus diselesaikan begitu banyak. Makanya sulit sekali bagi kami untuk dapat tepat waktu dalam menyelesaikan Gambar situasi. Belum lagi sarana lemari warkat yang sangat terbatas, sehingga seluruh warkat pemohon ditumpuk- tumpuk saja tanpa ada susunan menurut antrian selesai pengukuran”. (wawancara 19 Juli 2018)

Berkaitan dengan hal ini, penulis melakukan konfirmasi dengan Kepala Seksi Pengukuran Dan Pendaftaran, sebagai berikut:

Sebelum era otonomi daerah kita berada dibawah Kanwil BPN Propinsi Maluku, berdasarkan wewenang kanwil kita hanya mendapatkan 2 (dua) orang tenaga pembuat Gambar situasi. Jumlah ini sangat kurang jika melihat beban dan volume kerja yang harus diselesaikan tentunya, untuk menambahnya tentu bukan hal yang mudah dan tetap ada prosedurnya, karena mereka harus memiliki basic arsitek atau geologi, yang kemudian mengikuti kursus- kursus yang hanya diadakan secara terpusat oleh Kepala BPN Pusat atau sekarang Dirjen Pertanahan Depdagri. Kedepan nantinya tenaga ini akan kita prioritaskan untuk

ditambah, paling tidak tahun 2003 mendatang kita targetkan jumlahnya menjadi 4 (empat) orang. Mengenai sarana di kantor berupa lemari warkat dan sebagainya termasuk juga kendaraan dinas roda dua bagi petugas pengukuran, untuk sementara memang baru yang ada ini saja kemampuan dari kita, mungkin masih ada hal-hal lain yang lebih diprioritaskan oleh Pimpinan. (wawancara 19 Juli 2018).

Dari keterangan ini dapat dinyatakan bahwa responsibilitas Kantor Pertanahan Kota Ambon sangat rendah jika dibandingkan dengan jangka waktu pembuatannya yang menurut ketentuan hanya 7 (tujuh) hari saja seharusnya. Hal ini disebabkan oleh kekurangan tenaga aparat pembuat GS, dengan volume kerja yang tidak seimbang, disamping sarana yang masih dikeluhkan oleh aparat sendiri.

Ketepatan dalam penerbitan Sertifikat Tanah.

Penilaian terhadap responsibilitas Kantor Pertanahan Kota Ambon yang terakhir adalah dilihat dari ketepatan pelayanan dalam penerbitan Sertifikat Tanah, yang mana terlebih dahulu dilakukan proses kegiatan pembuatan SK Hak Atas Tanah. Proses pembuatan SK Hak Atas Tanah ini dilakukan oleh Seksi Hak Atas Tanah kepada Kakanwil BPN Provinsi Maluku yang sekarang menjadi Kanwil Badan Pertanahan/ ATR Provinsi Maluku. Semakin tepat waktu yang dijanjikan untuk melayani masyarakat maka dapat dikatakan semakin tinggi tingkat responsibilitas kantor Pertanahan Kota Ambon. Berikut ini

diketengahkan hasil wawancara dengan salah seorang staf pada Seksi Hak Atas Tanah sebagai berikut :

Sesuai ketentuan bahwa jangka waktu dalam penyelesaian SK Hak atas tanah mencapai 40 hari, akan tetapi dalam prakteknya sering lebih lama dari waktu yang ditentukan. Penyebabnya antara lain setelah dikirim ke kanwil ada berkasnya yang kurang seperti: blangko permohonan hak atas tanah yang tidak diisi secara lengkap dan ditanda-tangani oleh pemohon, kemudian masih belum dilampirkannya peta blok dari persil tanah yang dimohon, dan sebagainya. Sehingga pembuatan SK Hak atas tanah sering lebih lama dari yang ditentukan.” (wawancara tanggal 21 Juli 2018).

Sementara itu berdasarkan hasil observasi dan fakta di lapangan yang penulis temukan adalah masih munculnya faktor mental aparat yang sering menunda pekerjaan. Kondisi ini menyebabkan masyarakat antipati terhadap perlakuan pihak kantor Pertanahan, apalagi warga sering dijanjikan untuk pengambilan sertifikat, namun ketika didatangi ternyata belum diterbitkan. Hal seperti ini terjadi berulang kali hingga berlarut-larut, kondisi ini diduga karena rutinitas pekerjaan disamping tidak pernah diberikan insentif pada aparat sehingga mereka merasa jenuh dalam bekerja sementara kebutuhan hidup semakin menuntut. Perihal mengenai tidak adanya pemberian insentif ini, setelah dikonfirmasi dengan Kasubag TU Kantor Pertanahan Kota Ambon, diperoleh penjelasan seperti berikut ini:

Secara resmi kalau yang namanya insentif

kita tidak pernah ada di kantor ini, dikarenakan terbatasnya anggaran yang ada. Akan tetapi secara informal tetap diinstruksikan oleh pimpinan pada masing-masing Kepala Seksi untuk tetap memberikan insentif yang tidak terstruktur, artinya diluar ketentuan dan hanya kebijakan masing-masing Kepala Seksi menurut kemampuannya. Tetapi hal ini kadang-kadang jalan, kadang-kadang sulit juga dilaksanakan, karena sifatnya tergantung dari distribusi pekerjaan tiap-tiap Seksi. (wawancara tanggal 21 Juli 2018).

Uraian tadi menunjukkan responsibilitas Kantor Pertanahan Kota Ambon ihat dari Ketepatan dalam penerbitan Sertifikat tanah masih rendah. Disamping faktor mental aparat yang sering menunda-nunda pekerjaan juga karena tidak adanya insentif secara resmi diluar kebijaksanaan masing-masing Kepala Seksi. Kemudian ketidaktepatan dalam penerbitan Sertifikat tanah disebabkan oleh pemohon sendiri yang tidak melengkapi berkas permohonan, sementara aparat Kantor Pertanahan tidak berusaha menghubungi klien, akhirnya terjadilah keterlambatan dalam penerbitan sertifikat tanah.

Kepuasan

Sebagai organisasi publik yang berfungsi sebagai *public service*, sewajarnya bila kantor Pertanahan Kota Ambon mengerahkan segala sumber daya yang dimiliki oleh aparat Kantor Pertanahan diperuntukkan semata-mata bagi pelayanan kepada masyarakat. Tujuannya adalah

mencapai kepuasan klien dalam berurusan dengan kantor Pertanahan, karena kepuasan warga atau pelanggan merupakan salah satu indikator dalam mengukur kinerja pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa orang pengguna jasa Kantor Pertanahan dengan jenis layanan adalah konversi, roya, peralihan hak, sertifikat hilang, hanya sebagian saja yang berpendapat pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Ambon sederhana dan mudah, dan ada juga yang mengatakan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Ambon biasa-biasa saja, akan tetapi masih banyak juga ditemui warga yang mengomentari bahwa pelayanan masih berbelit-belit. Seorang Warga mengatakan :

Kalau untuk Kantor Pertanahan disini sih kayaknya biasa-biasa saja. Memang, Kantor Pertanahan itu instansi yang rawan dengan KKN tapi semua itu dikembalikan lagi ke orang-orangnya dan wilayah yang bersangkutan. Ya pokoknya di Ambon tidak ada masalah". (wawancara tanggal 23 Juli 2018). Hal senada juga dikatakan oleh Bapak M, seorang pegawai kantor notaris/PPAT : "Ya benar...kalau disini sih oke-oke aja, apalagi saya sudah lama kerja pada kantor Notaris/PPAT, jadi ya, sudah ngertilah segalanya". (wawancara tanggal 23 Juli 2018).

Dengan pelayanan yang lancar berdampak pada ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan. Memang, tidak seratus persen semua pekerjaan dapat selesai tepat pada waktunya sesuai dengan ketentuan yang ada. Hambatan utama yang sering menimbulkan keterlambatan adalah kekuranglengkapan berkas yang dibawa oleh

klien dan arsipnya sedang dipakai yang lain. Berkaitan dengan hal tersebut, Kasubsi Pendapatan Hak dan Informasi mengatakan :

“Soal ketepatan waktu bisa dikatakan belum 100% pekerjaan diselesaikan tepat pada waktunya. Kelambatan terjadi bisa disebabkan dari pihak klien, bisa juga dari pihak kita. Kalau dari pihak klien, penyebabnya adalah kekuranglengkapan berkas sementara dalam melengkapi tidak sekaligus, sedangkan dari kita itu biasanya karena arsip sedang dipakai yang lain”. (wawancara tanggal 23 Juli 2018).

Hal senada dikatakan oleh seorang pegawai Notaris/PPAT, Ambon :

“Masalah ketepatan waktu masih dalam batas yang wajar, walaupun terlambat masih bisa diperkirakan kapan kira-kira selesainya. Sebenarnya ini tergantung pada masing-masing orang kok, kalau persyaratannya lengkap, ya... urusannya cepat selesai. Atau bisa juga arsipnya sedang dipakai yang lain”. (wawancara tanggal 23 Juli 2018).

Kekuranglengkapan berkas tersebut disebabkan oleh kurang pahaman klien terhadap prosedur dan peraturan pertanahan yang berlaku. Meskipun dari pihak aparat Pertanahan sudah memberikan penjelasan namun masih saja ada klien yang belum mengerti, seperti yang dikatakan oleh salah seorang Staf Pengadaan Tanah :

“Klien itu kan macam-macam, ada yang muda, tua, yang berpendidikan maupun tidak. Sebenarnya kita sudah memberikan informasi yang sejelas-jelasnya dengan bahasa yang mudah dipahami. Namanya juga manusia pasti ada yang lupa entah itu apa, yah pokoknya kita harus sabarlah karena memang itu sudah menjadi tugas kita”. (wawancara tanggal 19 Juli 2018).

Pada umumnya klien yang berasal dari

pegawai notaris/PPAT menilai tepat waktu. Sedangkan klien yang berasal dari perangkat negeri/desa dan atau masyarakat umum, berpendapat tidak tepat waktu. Menurut beberapa responden yang telah diwawancarai, perlakuan aparat Kantor Pertanahan sendiri sudah baik dalam pemberian informasi, tetapi sayang tidak diikuti ketepatan waktu. Ada keistimewaan pada pegawai notaris/PPAT dalam waktu penyelesaiannya dari pada perangkat kelurahan karena pegawai notaris selalu memberikan kontribusi uang jasa yang lebih kepada aparat Kantor Pertanahan. Sedangkan masyarakat umum mengaku hanya membayar sesuai yang ditetapkan oleh Kantor Pertanahan Kota Ambon. Masih ditemukannya pungutan liar dan ketidaktepatan waktu serta diskriminasi terselubung dalam pelayanan penyelesaian berkas permohonan mengindikasikan bahwa aparat Kantor Pertanahan Kota Ambon masih perlu untuk lebih berorientasi kepada pelanggan, dalam setiap proses pengajuan sertifikasi pertanahan.

PENUTUP

Kesimpulan

Secara umum kinerja pelayanan yang diberikan Kantor Pertanahan Kota Ambon masih menunjukkan hasil yang kurang optimal, meskipun berbagai kebijakan telah diambil, seperti pembentukan loket dan cabang di UPT Kantor Walikota Ambon. Namun demikian belum diadakannya

program khusus untuk mendekatkan kantor Pertanahan dengan masyarakat dan untuk mengenali keluhan- keluhan dan aspirasi masyarakat membuat responsivitas kantor pertanahan masih rendah. Begitu juga dengan pelaksanaan kegiatan administrasi yang dilaksanakan kantor pertanahan tetap mengacu pada kebijakan catur tertib bidang pertanahan. Namun, belum diperolehnya kemudahan bagi klien dalam hal pengajuan permohonan, pengukuran dan pemetaan lokasi, pembuatan gambar situasi, serta kemudahan dalam penerbitan sertifikat tanah membuat responsibilitas kantor pertanahan masih rendah.

Saran

1. Perlunya Kantor Pertanahan Kota Ambon merancang suatu program atau kegiatan yang dapat mendekatkan diri dengan masyarakat seperti dialog interaktif melalui radio dan televisi, memberikan penyuluhan, sehingga masyarakat merasa diperhatikan kebutuhannya.
2. Perlu memangkas sistem birokrasi yang berbeli-belit seperti: tidak perlu lagi pelanggan ke kantor Ngeri/Desa dan ke kantor camat untuk mendapatkan surat keterangan ganti rugi dan surat bebas sengketa, bila sempadan sudah menandatangani hasil pengukuran yang dilakukan oleh aparat kantor pertanahan.
3. Aspek moralitas aparat dalam

melaksanakan tugas perlu mendapatkan perhatian agar kinerja pelayanan kantor pertanahan dapat berjalan lebih baik. Perlunya ditingkatkan kesadaran akan tugas dan tanggung jawab aparat, melalui penekanan pada keteguhan hati nurani dan kepekaan aparat dalam berinteraksi dengan masyarakat. Keutuhan nilai moral, serta ketegasan sikap aparat dalam melaksanakan tugas-tugasnya harus lebih ditekankan kembali, sehingga tidak perlu terjadi diskriminasi dan budaya uang jasa pada pelayanan sertifikat tanah.

4. Dalam pelaksanaan pelayanan hendaknya Kantor Pertanahan Kota Ambon benar- benar konsisten berdasarkan pada peraturan yang berlaku. Kantor pertanahan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada klien secara ikhlas tanpa mengharapkan apapun. Pungutan uang jasa atau pungutan di luar pungutan resmi segera dihentikan.

DAFTAR RUJUKAN

- Alauddin, Rusdin, Perlindungan Hak-Hak Masyarakat Lingkar Tambang Berdasarkan Konstitusi di Provinsi Maluku Utara”, Jurnal Konstitusi, Vol. II No. 2, November 2011, Jakarta: MKRI .
- Alaslan, Amtai. 2021. *Gaya Kepemimpinan dan Pembangunan Desa*. Journal AdBisPower STIA Saumlaki Vol. 1. No. 1

- Alaslan, Amtai. 2021. *Kemampuan Pemerintah Desa Dan Pelaksanaan Tugas Administrasi Pemerintahan*. Jurnal OTONOMI Ilmu Administrasi Vol. 9. No. 17
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex. Media Komputindo.
- Dwiyanto, Agus, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, UGM
- Dwiyanto, Agus dkk, 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Gajah mada University Press.
- Kumorotomo, Wahyudi, 1992, *Etika Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Kusdarini, Eny., 2011, *Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas – Asas Umum Pemerintahan yang Baik*, UNY Press, Yogyakarta.
- Moenir,H.A.S., 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- _____, 2000, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Edisi Pertama, Cet Ke 4, Bumi Aksara, Jakarta.
- Malindar, B. 2021, February 6). *PENYEBAB Ketimpangan Wilayah Di Provinsi Maluku*. <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/KXD4Y>
- Murad, Rusmadi, 1991, *Penyelesaian Sengketa Hukum Atas Tanah*, Mandar Maju, Bandung
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Siagian P. Sondang. 1992. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sjahrir, 1986, *“Pelayanan Dan Jasa-Jasa Publik : Telaah Ekonomi Serta implikasi Politik”*, dalam Prisma No. 12, Desember, LP3ES, Jakarta.
- Thoha, Miftah1991, *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar Dan Aplikasinya*, Rajawali Jakarta.
- Tjiptono, Fandy., 2002, *Strategi Pemasaran*, Andy Offset, Yogyakarta.
- _____, 2004, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Andi Yogyakarta.