

KINERJA PELAYANAN BADAN PERTAHANAN NASIONAL

Putri Vara Dina

Program Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, Kampus Bina Widya
Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru, 28293

Abstract: Service Performance National Land Agency. Study is to examine the performance of the services provided by the Land Office Pekanbaru in making land titles and become factors inhibiting. The informants in this study was the leader BPN Pekanbaru, executive coordinator, community service providers and service recipients. Data collecting technique is interview, documentation and observation. Data were analyzed using descriptive models ranging from interactive data reduction, data display and conclusion. Based on the survey results revealed that the BPN service performance in providing services to the community in the service of granting land rights to individuals, legal entities of private and religious social institutions remains low, limited personnel, the completeness of the maintenance requirements of land titles and land in trouble

Keywords: service performance, service certificate manufacture land.

Abstrak: Kinerja Pelayanan Badan Pertanahan Nasional. Penelitian ini untuk mengetahui kinerja pelayanan yang diberikan oleh Kantor BPN Kota Pekanbaru dalam pembuatan sertifikat tanah dan faktor-faktor yang menjadi penghambatnya. Adapun informan dalam penelitian ini adalah pimpinan BPN Kota Pekanbaru, koordinator pelaksana, pemberi layanan dan masyarakat penerima pelayanan. Teknik pengumpulan data adalah wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik analisis data menggunakan model deskriptif interaktif mulai dari reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kinerja pelayanan BPN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pelayanan pemberian hak atas tanah kepada perorangan, badan hukum swasta dan lembaga sosial keagamaan masih rendah, disebabkan keterbatasan petugas, kelengkapan persyaratan pengurusan sertifikat tanah dan tanah yang bermasalah.

Kata kunci: kinerja pelayanan, pelayanan pembuatan sertifikat tanah.

PENDAHULUAN

Dalam era pembangunan dewasa ini, arti dan fungsi tanah bagi negara Indonesia tidak hanya menyangkut kepentingan ekonomi semata, tetapi juga mencakup aspek sosial dan politik serta aspek pertahanan keamanan. Kenyataan menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kebutuhan akan tanah untuk pembangunan, maka corak hidup dan kehidupan masyarakat baik di perkotaan maupun di pedesaan menjadi lain. Untuk mengatur tanah-tanah yang ada di Indonesia ini, pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang Pokok Agraria yaitu Undang-Undang nomor 5 Tahun 1960 yang dikeluarkan pada tanggal 24 Septem-

ber 1960. Ketentuan lebih lanjut mengenai Undang-Undang Pokok Agraria ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1961 tentang pendaftaran tanah, dinyatakan 2 (dua) kewajiban pokok yaitu kewajiban pemerintah untuk melaksanakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia, dan kewajiban para pemegang hak atas tanah untuk mendaftarkan hak atas tanah yang dipegangnya.

Dengan pendaftaran hak atas tanah berarti pihak yang didaftar akan mengetahui subyek atas tanah dan obyek hak atas tanah yaitu mengenai orang yang mejadi pemegang hak atas tanah itu, letak tanahnya, batas-batas tanahnya serta panjang dan lebar

tanah tersebut. Hasil akhir dari pendaftaran hak atas tanah dinamakan “Sertifikat Tanah”. Untuk mewujudkan harapan-harapan yang ingin dicapai sebagaimana yang telah ditetapkan pada kebijaksanaan tata tertib bidang Pertanahan tersebut, maka dalam kenyataan praktek sehari-hari, kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) sebagai institusi resmi pemerintah yang berwenang mengatur dan mengeluarkan sertifikat tanah, dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari tidak luput dari perhatian publik berkaitan dengan kinerja pelayanan yang mereka berikan bagi masyarakat yang menggunakan jasanya. Permasalahan dalam hal pelayanan tersebut memiliki dimensi yang sangat luas dengan aneka ragam corak pelaksanaan di berbagai keadaan. Barangkali jika kita mampu mengukur kondisi kinerja pelayanan publik, dalam hal ini tentunya bukan hanya pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) saja tetapi pada setiap institusi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan publik yang berlaku di lingkungan masing-masing,

Dari observasi yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa jumlah permohonan berkas sertifikat tanah yang masuk tidak sesuai dengan jumlah sertifikat tanah yang diterbitkan. Ini merupakan salah satu permasalahan yang terjadi pada pelayanan di Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Pekanbaru. Dimana kita dapat melihat belum maksimal kinerja pelayanan Badan Pertanahan Nasional (BPN) karena *input* dan *output* berkas sertifikat tanah yang ada tidak berkesuaian. Kinerja Pelayanan adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pelanggan, baik melalui layanan teknis maupun layanan administrasi (Dwiyanto, 1995), sedangkan keberhasilan kinerja pelayanan tersebut yang diberikan oleh organisasi publik

kepada masyarakat agar penilaian tersebut dapat dijadikan input bagi perbaikan atau peningkatan organisasi publik selanjutnya adalah, produktifitas, kepuasan, responsivitas, tanggungjawab, dan akuntabilitas. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kinerja pelayanan yang diberikan oleh Kantor BPN Kota Pekanbaru dalam pembuatan sertifikat tanah. dan menganalisis faktor-faktor yang menghambat kinerja pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Pekanbaru dengan informan terdiri dari Kepala Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Pekanbaru, kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah dan staf, kepala sub seksi penetapan hak tanah dan staf serta masyarakat pengguna jasa yang melaksanakan atau ingin mendapatkan pelayanan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan teknik dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan deskriptif interaktif, mulai dari reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan.

HASIL

Produktivitas

Pengurusan sertifikat tanah selama proses pengurusannya dapat dikatakan bahwa produktivitas petugas BPN dalam memberikan pelayanan pertanahan masih rendah. Hal ini juga diakui oleh petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan pertanahan kepada masyarakat. Dapat dikatakan dengan jumlah petugas yang ada mereka telah berhasil menghasilkan dan menyelesaikan sertifikat walaupun jumlahnya masih belum sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

Kepuasan

Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh masyarakat yang berurusan mendapatkan pelayanan pertanahan dari hasil wawancara dengan berkaitan dengan pelayanan yang diberikan dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat masih rendah. Hal ini juga diakui oleh petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan pertanahan kepada masyarakat Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dikatakan dengan jumlah petugas, keterbatasan sarana prasarana dan anggaran serta kebijakan menjadi masalah mengapa terkesan BPN kurang memuaskan terhadap pelayanan pertanahan.

Responsivitas

Responsivitas petugas pelayanan masih rendah karena kondisi yang seharusnya dilakukan dalam bentuk pelayanan masih belum mampu diberikan oleh petugas, dan masyarakat ingin urusannya cepat selesai tetapi mereka tidak mampu menyediakan persyaratan yang lengkap sesuai dengan kebutuhan pengurusan. Dalam mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan masyarakat. Hal tersebut merupakan tindakan responsivitas pemerintah. Responsivitas juga diperlukan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan. Para birokrat hendaklah menerapkan. Responsivitas sesuai dengan kaidah etika birokrasi yang sudah menjadi ketetapan. Sehingga setiap aktivitas dalam setiap kegiatan birokrasi harus mempunyai konsekuensi nilai (value loaded).

Responsibilitas

Responsibilitas dari Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Pekanbaru akan dilihat dari pelaksanaan kegiatan proses administrasi pelayanan berupa kemudahan dalam hal pengajuan permohonan sertifikat tanah dan ketepatan dalam penerbitan serti-

fiat tanah. Responsibilitas petugas dalam bentuk informasi update informasi masih rendah. Hal ini karena kekurangan petugas yang mampu mengingatkan masyarakat akan kekurangan yang mereka perlu lengkapi.

Akuntabilitas

Akuntabilitas petugas dalam memberikan pelayanan pertanahan kepada masyarakat masih rendah karena kondisi yang ada. Akuntabilitas atau pertanggungjawaban etika birokrasi yang secara baik dijalankan para birokrat, akan mengandung nilai positif terhadap pelaksanaan tugas para birokrat. Sebagai pertimbangan moral dipergunakan untuk memenuhi pembenaaran atas suatu arah tindakan para birokrat pelaksana kebijakan. Pertanggungjawaban etis yang dilakukan secara tidak langsung akan mempengaruhi kondisi perekonomian. Kebijakan peningkatan pertumbuhan ekonomi yang dibuat pemerintah, pada pelaksanaannya menuntut pertanggungjawaban etis.

Faktor yang Menghambat Kinerja Pelayanan BPN Kota Pekanbaru

Rendahnya kinerja pelayanan petugas ini lebih dikarenakan beberapa hal antara lain: 1). Keterbatasan petugas, petugas memberikan peranan penting dalam pelayanan pertanahan, karena mereka harus melakukan pengecekan berkas dan pengecekan lapangan akan keabsahan surat atau persyaratan yang dibutuhkan, kekurangan petugas menyebabkan kerja menumpuk dan pelayanan menjadi terkendala dan ini menjadi masalah pelayanan yang semestinya harus dihindari, contohnya untuk melaksanakan pengukuran saja antri, dimana petugas ukur yang ada tidak mencukupi dan bahkan mengambil dari petugas yang memiliki sertifikat ukur

yang dilatih langsung dari BPN Pusat namun mereka bukan PNS. 2). Kelengkapan persyaratan pengurusan masyarakat, masyarakat dalam mengurus surat menyurat selalunya tidak dilengkapi dokumen yang dipersyaratkan, sehingga pelayanan yang diberikan aparat semakin tidak menentu waktu dan biayanya. Ketersediaan kelengkapan seperti tanda tangan batas dan juga denah tanah menjadi kendala serta pajak selama ini dan juga harga tanah menjadi kendala dari masyarakat dalam melengkapi persyaratan yang ada. Sebagai contoh untuk melaksanakan kegiatan pengukuran selalu masyarakat tidak bisa menghadirkan saksi sempadan secara bersamaan dengan ketua RT dan RW. 3). Tanah yang bermasalah, selalu terjadi tumpang tindih kepemilikan tanah, hal ini menjadi kendala dan sertifikat menjadi terlambat diselesaikan. BPN kota Pekanbaru memiliki lokasi tanah yang bermasalah, sehingga BPN selalu sangat berhati-hati dalam melakukan pengukuran.

PEMBAHASAN

Untuk mengidentifikasi berbagai keluhan yang dirasakan oleh masyarakat dalam hal pelayanan maka dapat dilihat dari Kinerja pelayanan publik dari suatu organisasi pemerintah. Hal ini tidak mengherankan karena pada dasarnya apabila pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi kepada masyarakat memiliki kinerja yang baik maka secara otomatis dapat meminimalisir atau bahkan dapat menghilangkan berbagai macam keluhan masyarakat. Kinerja pemerintah dan kinerja pelayanan publik dapat diibaratkan sebagai dua sisi mata uang yang sama karena jika pemerintah dapat menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik, maka kinerja pemerintah tersebut dapat dianggap baik pula (Ratminto dan Winarsih, 2006). Jadi untuk

dapat melihat keluhan masyarakat dalam pelayanan maka dapat dilihat dari kinerja pemerintah itu sendiri sebagai organisasi yang mempunyai fungsi untuk melayani masyarakat. Penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu seperti efisiensi dan efektifitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas, dan responsivitas.

Produktivitas disini menggambarkan tentang kemampuan Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Pekanbaru untuk memproduksi jumlah dan mutu output yang sesuai dengan permintaan lingkungan. BPN dalam memberikan pelayanan selalu diarahkan pada tugas pokok dan fungsinya, sebagaimana berdasarkan tupoksi dari BPN itu sendiri yakni dalam memberikan pelayanan.

Kepuasan (*satisfaction*) menunjukkan sampai seberapa jauh organisasi memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa. Ukuran kepuasan meliputi; sikap aparat dalam memberikan pelayanan, ketepatan waktu bagi klien dan keluhan yang digunakan untuk menganalisis hasil yang telah dialami oleh seorang klien. Mengapa dalam konsep pelayanan pertanahan kepada masyarakat yang dilakukan oleh BPN harus dilakukan oleh seluruh pegawai karena, tugas apa saja yang dilakukan oleh setiap pegawai mengandung unsur pelayanan yang pada gilirannya akan mempengaruhi mutu pelayanan jasa produk dari instansi dimana pegawai tersebut bekerja yang diterima oleh masyarakat.

Responsivitas dapat dilihat dari upaya-upaya yang dilakukan Badan Pertanahan Nasional (BPN) untuk menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelay-

anan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Untuk itu responsivitas diukur dari keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, dalam hal ini responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidak selarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan masyarakat (Tangkilisan, 2005).

Untuk menciptakan pelayanan yang baik dan berkualitas, menuntut aparatur pelayanan umum memiliki visi inovatif, profesional, serta responsibility yang tinggi untuk menciptakan system pelayanan yang lebih adil, transparan, demokratis dan lebih dapat dinikmati secara merata oleh masyarakat. Untuk hal ini, Kumorotomo (1996) menyatakan, yang terpenting dalam peningkatan kinerja pelayanan umum adalah akuntabilitas. Akuntabilitas dapat dilihat dari bagaimana pertanggung jawaban Badan Pertanahan Nasional (BPN) terhadap masyarakat, baik secara langsung maupun melalui wakil-wakil rakyat, serta keterbukaan dalam proses pelayanan serta data-data yang dibutuhkan oleh masyarakat. Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat sesungguhnya (Kumorotomo, 2005). Norma dan etika pelayanan yang berkembang dalam

masyarakat tersebut di antaranya meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat.

SIMPULAN

Kinerja pelayanan BPN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti pelayanan pemberian Hak Atas Tanah kepada Perorangan, Badan Hukum Swasta dan Lembaga Sosial masih rendah. Rendahnya kinerja pelayanan petugas ini lebih dikarenakan beberapa faktor antara lain keterbatasan petugas, kurangnya kelengkapan persyaratan pengurusan sertifikat tanah dan tanah yang bermasalah. Kinerja pelayanan dengan 5 indikator yaitu produktif, kepuasan masyarakat, responsif, responsibilitas dan akuntabilitas, belum menunjukkan hasil yang memuaskan. Hasil pengurusan sertifikat tanah sering terlambat diterima masyarakat. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas lebih terfokus pada hasil penyelesaian sertifikat ketimbang indikator-indikator pelayanan lainnya. Untuk meningkatkan kinerja pelayanan maka pemerintah perlu menambah pegawai dalam melayani masyarakat sehingga pelayanan semakin baik. Kepada masyarakat perlu melengkapi persyaratan sebelum mengurus sertifikat tanah sehingga biaya dan waktu yang digunakan untuk berurusan akan semakin efisien.

DAFTAR RUJUKAN

- Dwiyanto, (1995). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan: Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi, 1996, *Etika Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta

Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka pelajar, Yogyakarta.

Sinambela, Lijan Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta.