

PELAYANAN TERTIB ADMINISTRASI PERTANAHAN BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN WAJO

ERNA

*Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Puangrimanggalatung,
Jalan Puangrimanggalatung No. 1 Sengkang*

Abstrak

Administrasi Pertanahan merupakan bagian dari Administrasi Negara yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan. Penyelenggaraan administrasi ini merupakan tugas Badan Pertanahan Nasional. Administrasi pertanahan yakni menuju kepada penerimaan kegiatan sektor publik untuk mendukung kepemilikan pembangunan, penggunaan, hak atas tanah, dan pemindahan hak atas tanah. Berdasarkan hasil analisis dari pembahasan tentang pelayanan tertib administrasi pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Wajo dapat ditarik kesimpulan sehubungan dengan enam fokus penelitian sebagai berikut:

1. Prosedur dalam mengurus administrasi pertanahan tidak terlalu rumit sehingga masyarakat yang ingin mengurus mudah mengetahui alur pelayanannya dan kejelasan informasi sudah cukup jelas.
2. Waktu penyelesaian di Kantor Pertanahan Kabupaten Wajo segala pengurusan administrasi pertanahan dapat dilakukan tepat waktu.
3. Biaya pelayanan administrasi pertanahan ditentukan berdasarkan pada tingkatan pengurusan jenis pertanahan.
4. Produk pelayanan merupakan deskripsi fokus yang paling efektif dengan hasil pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor Pertanahan Kabupaten Wajo sudah efektif dan dapat menunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang dimiliki pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Wajo sudah cukup baik.

Kata Kunci: *Pelayanan, Kualitas Pelayanan, tertib administrasi, pertanahan*

Abstract

Land Administration is part of the State Administration which aims to provide services to the community in the land sector. The administration of this administration is the task of the National Land Agency. The administration of this administration is the task of the National Land Agency. Land administration, namely towards the acceptance of public sector activities to support development ownership, use, land rights, and transfer of land rights. Based on the results of the analysis of the discussion of orderly administration of land services at the Wajo District Land Office, conclusions can be drawn with respect to the following six research focuses:

1. *The procedure for administering land administration is not too complicated so that people who want to manage easily find out the flow of services and the clarity of information is quite clear.*
2. *The settlement time at the Wajo Regency Land Office all arrangements for land administration can be done on time.*
3. *The cost of land administration services is determined based on the level of maintenance of the type of land.*
4. *Service product is a description of the most effective focus with the results of services to be received by the community in accordance with established standards.*
5. *Facilities and infrastructure owned by the Wajo District Land Office have been effective and can support in providing services to the community.*
6. *The competence of service providers in Wajo Regency Land Office employees is good enough.*

Keywords: Service, Service Quality, orderly administration, land

Pendahuluan

Kantor pertanahan yang merupakan salah satu kantor “*public service*” yang bersifat tunggal (tidak ada saingan) harus mampu memberikan kepuasan pada pelanggan di mana tugas utamanya yaitu pelayanan masyarakat di bidang administrasi pertanahan yang meliputi fungsi-fungsi sebagai berikut: pengaturan penguasaan tanah, penatagunaan tanah, hak-hak atas tanah, pengukuran dan pendaftaran tanah, dan informasi pertanahan.

Undang-Undang Pokok Agraria terdapat dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1990, dengan dasar-dasar dan ketentuan pokok berdasarkan Bab I Pasal 1 bahwa seluruh bumi, air, dan ruang angkasa, termasuk kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dalam wilayah Republik Indonesia sebagai karunia Tuhan Yang Maha Esa adalah bumi, air, dan ruang angkasa bangsa Indonesia dan merupakan kekayaan nasional. Demikianlah maka pada pokoknya tujuan Undang-Undang pokok Agraria ialah meletakkan dasar-dasar bagi penyusunan hukum agraria nasional, yang akan merupakan alat untuk terutama rakyat tani, dalam rangka masyarakat yang adil dan makmur.

Masalah pertanahan merupakan salah satu sektor pembangunan yang memerlukan penanganan yang amat serius dan ekstra hati-hati dari pemerintah. Diperlukannya ekstra kehati-hatian ini karena tanah merupakan kebutuhan yang sangat vital bagi masyarakat, khususnya masyarakat yang menggantungkan hidup pada tanah. Sebab posisi pemerintah dalam menangani permasalahan pertanahan dihadapkan pada masalah yang serba sulit. Pada sisi sebagai pemerintah, mempunyai kewajiban untuk melindungi, mengatur ketrtiban dan kesejahteraan masyarakat, dan pada sisi lain, tuntutan akselerasi pembangunan ekonomi yang harus dipacu yang pada akhirnya membutuhkan.

Kabupaten Wajo merupakan salah satu kabupaten berkembang di daerah Sulawesi Selatan, terutama pada sektor pengembangan lahan khususnya pembangunan properti. Masyarakat berlomba-lomba membeli tanah dan membangun properti mereka diatas lahan tersebut. Perkembangan seperti ini tidak ayal memungkingkan terjadinya gesekan antar masyarakat yang satu dengan yang

lain, diperparah lagi dengan maraknya calo tanah yang menjanjikan kemudahan dalam pengurusan hak milik dan sertifikat tanah.

Berdasarkan dari hal tersebut, makin lama makin terasa perlu adanya jaminan kepastian hukum dan kepastian hak atas kepemilikan tanah. Untuk mendapatkan jaminan kepastian hukum dan kepastian hak atas tanah, maka masyarakat perlu mendaftarkan tanah guna memperoleh sertifikat hak atas tanah yang berfungsi sebagai alat pembuktian yang kuat atas kepemilikan hak tanah.

Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu : Bagaimana Pelayanan Tertib Administrasi Pertanahan di Badan Pertanahan Kabupaten Wajo?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan Tertib Administrasi Pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Wajo.

Tinjauan Teoretis

Konsep Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung atau tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan peundang-undangan bagi setiap warga negara, dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik .

Menurut MENPAN Nomor 63 Tahun 2003. Standar pelayanan meliputi :

1. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan
Biaya / tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasaran
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Konsep Tertib Administrasi Pertanahan

a. Pengertian Administrasi

Secara etimologis perkataan Indonesia “Administrasi” yang bahasa Inggrisnya “*administration*” berasal dari kata latin yaitu: “Ad + *ministrare*” dan “*Administration*”. *Administrate* berarti melayani, membantu atau memenuhi. Sedangkan *administratio* berarti pemberian bantuan, pelaksanaan, pemimpin, dan pemerintahan.

Leonard B. White, administrasi adalah suatu proses yang umum ada pada usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, hak dalam ukuran besar maupun kecil. (Syafie., Kencana, Inu.2009.)

Dari berbagai pendapat di atas disimpulkan bahwa administrasi adalah proses kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama.

b. Konsep Tanah

Kata agraria mempunyai arti yang sangat berbeda antara bahasa yang satu dengan yang lainnya. Dalam bahasa latin kata *agraria* berasal dari kata *ager* dan *agrarius*. Kata *ager* berarti tanah atau sebidang tanah, sedangkan kata *agrarius* mempunyai arti sama dengan “perdagangan, persawahan, pertanian”.

Pengertian tanah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah :

1. Permukaan bumi atau lapisan bumi yang di atas sekali
2. Keadaan bumi di suatu tempat
3. Permukaan bumi yang diberi batas
4. Bahan-bahan dari bumi, bumi sebagai bahan sesuatu (pasir, cadas, napal dan sebagainya).

c. Tertib Administrasi Pertanahan

Administrasi Pertanahan merupakan bagian dari Administrasi Negara yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan. Penyelenggaraan administrasi ini merupakan tugas Badan Pertanahan Nasional. Administrasi pertanahan yakni menuju kepada penerimaan kegiatan sektor publik untuk mendukung kepemilikan pembangunan, penggunaan, hak atas tanah, dan pemindahan hak atas tanah.

Di era pembangunan ini, khususnya di bidang pertanahan adalah terwujudnya catur tertib pertanahan yang meliputi :

- a. Tertib Hukum Pertanahan
- b. Tertib Administrasi Pertanahan
- c. Tertib Penggunaan Tanah
- d. Tertib Pemeliharaan Tanah Dan Lingkungan Hidup

Tujuan Administrasi Pertanahan sangat di butuhkan dalam suatu kebijakan yang digariskan oleh pemerintah di dalam mengatur hubungan antara tanah dengan orang agar tercipta keamanan dan ketentraman dalam mengelola tanah tersebut sehingga tidak melampaui batas dengan melakukan prosedur administrasi.

Dengan demikian maka yang disebut Tertib Administrasi Pertanahan adalah keadaan dimana :

- a) Untuk setiap bidang tanah telah tersedia mengenai aspek-aspek ukuran fisik, penguasaan pengguna, jenis hak Kepastian Hukumnya yang dikelola dalam sistem Informasi Pertanahan yang lengkap.
- b) Terdapat mekanisme prosedur, tata kerja pelayanan di bidang pertanahan yang sederhana, cepat dan missal tetapi menjamin kepastian hukum yang dilaksanakan secara tertib dan konsisten.

Konsep Pendaftaran Hak Milik Tanah dan Pembuatan Sertifikat Tanah

a. Konsep Pendaftaran Tanah

Pendaftaran tanah adalah suatu kegiatan administrasi yang dilakukan pemilik terhadap hak atas tanah, baik dalam pemindahan hak ataupun pemberian dan pengakuan hak baru, kegiatan pendaftaran tersebut memberikan suatu kejelasan status terhadap tanah.

Dalam pasal 1 PP No. 24 tahun 1997 disebutkan pendaftaran tanah adalah Rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus-menerus, berkesinambungan dan teratur meliputi pengumpulan pengolahan, pembukuan dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian surat tanda bukti haknya bagi bidang-bidang tanah yang sudah ada haknya dan hak milik atas rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya.

Secara umum pengaturan mengenai hak milik atas tanah dalam UUPA dijumpai dalam Bagian III Bab II Pasal 20 sampai Pasal 27, yang memuat prinsip-prinsip umum tentang hak milik atas tanah. Selanjutnya dalam Pasal 50 Ayat (1) ditentukan bahwa ketentuan-ketentuan lebih lanjut mengenai hak milik diatur dengan undang-undang.

Pendaftarant tanah Dalam Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) ,Pasal 19 Ayat 1 .

- a. Pengukuran, perpetaan dan pembukuan tanah
- b. Pendaftaran hak-hak atas tanah dan peralihan hak-hak tersebut
- c. Pemberian surat-surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat.

Berdasarkan Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 dijelaskan bahwa tujuan dari pendaftaran tanah tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Untuk memberikan kepastian hukum kepada pemegang hak atas tanah suatu bidang tanah, satuan rumah susun dan hak-hak lain yang terdaftar agar dengan mudah dapat membuktikan dirinya sebagai pemegang hak yang bersangkutan.
- b. Untuk menyediakan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan termasuk pemerintah agar dengan mudah dapat memperoleh data yang diperlukan dalam mengadakan perbuatan hukum mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun yang sudah terdaftar, untuk terselenggaranya tertib administrasi pertanahan.

b. Sistem Pendaftaran Tanah

Sistem pendaftaran tanah memperlakukan apa yang didaftar, bentuk penyimpanan dan penyajian data yuridisnya serta bentuk tanda bukti haknya.

Sistem pendaftaran tanah ada 2 (dua) macam, yaitu sistem pendaftaran akta (*registration of deeds*) dan system pendaftaran hak (*registration of title*). Baik dalam sistem pendaftaran akta maupun system pendaftaran hak, setiap pemberian atau pencipta hak baru, peralihan serta pembebanannya dengan hak lain harus dibuktikan dengan suatu akta.

Pada sistem pendaftaran akta, akta-akta itulah yang didaftarkan oleh pejabat pendaftaran tanah. Dalam sistem ini pejabatnya bersifat pasif sehingga tidak melakukan penyelidikan data yang tercantum dalam akta yang didaftar. Tiap kali terjadi perubahan wajib dibuatkan akta sebagai buktinya. Maka dalam sistem ini sata yuridis yang diperlukan harus dicari dalam akta-akta yang bersangkutan.

Pada sistem pendaftaran hak, bukan aktanya yang didaftar, melainkan haknya yang diciptakan dan perubahan-perubahannya kemudian. Akta merupakan sumber datanya. Untuk pendaftaran hak dan perubahan-perubahan yang terjadi disediakan suatu daftar isian (register), atau disebut juga buku tanah. Buku tanah ini disimpan di kantor pertanahan dan terbuka untuk umum. Dalam sistem ini pejabat pendaftaran tanah bersikap aktif dan sebagai tanda bukti hak diterbitkan sertifikat yang merupakan salinan register.

Jadi, System Pendaftaran Hak adalah hak atas tanah yang diperoleh /dimiliki. Sedangkan System Pendaftaran Akta adalah akta yang diperoleh berdasarkan jual beli/warisan/hibah atau yang dibuat/disahkan oleh PPAT, yang nantinya didaftarkan haknya atas dasar perolehannya.

Bagi perseorangan yang ingin mendaftarkan tanahnya untuk mendapatkan pengakuan hak milik atas sebidang tanah pendaftaran pertama kali persyaratan umum yang harus dipenuhi adalah :

- a. Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditanda tangani pemohon atau kuasanya di atas materai.
- b. Surat kuasa apabila dikuasakan.
- c. Foto copy identitas (KTP, KK) pemohon dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket.
- d. Asli bukti perolehan tanah/Alas hak.
- e. Asli surat-surat bukti pelepasan hak dan pelunasan tanah dan rumah (Rumah Gol III) atau rumah yang dibeli dari pemerintah.
- f. Foto copy SPPT PBB Tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SBB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendafran hak).
- g. Melampirkan bukti SPP/PPH sesuai dengan ketentuan.

c. Pelaksanaan Pendaftaran Tanah

Pelaksanaan pendaftaran tanah meliputi kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali dan pemeliharaan pendaftaran tanah. Pendaftaran tanah untuk pertama kali adalah kegiatan pendaftaran tanah yang dilakukan terhadap obyek pendaftaran tanah yang belum didaftar berdasarkan PP24/1997.

Kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali berdasarkan Pasal 12 ayat (1) PP 24/1997, meliputi :

- a) Pengumpulan dan pengelolaan data fisik.
- b) Pengumpulan dan pengolahan data yuridis serta pembukuan haknya.
- c) Penerbitan sertifikat.

- d) Penyajian data fisik dan data yuridis.
- e) Penyimpanan daftar umum dan dokumen

d. Konsep Pembuatan sertifikat Tanah

Dalam Pasal 1 angka 20 PP 24 /1997 yang dimaksud sertifikat adalah :
“surat tanda bukti hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf c UUPA untuk hak atas tanah, hak pengelolaan, tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan.”

Fungsi Sertifikat Hak-hak Atas Tanah

Menurut Sutedi Produk akhir dari kegiatan pendaftaran tanah berupa sertifikat hak atas tanah, mempunyai banyak fungsi bagi pemiliknya, dan fungsinya itu tidak dapat digantikan dengan benda lain.

- a) Sertifikat hak atas tanah berfungsi sebagai alat pembuktian yang kuat. Inilah fungsi yang paling utama sebagaimana disebut dalam Pasal 19 ayat (2) huruf c UUPA.
- b) Sertifikat hak atas tanah memberikan kepercayaan bagi pihak bank/kreditor untuk memberikan pinjaman uang kepada pemiliknya.
- c) Bagi pemerintah, adanya sertifikat hak atas tanah juga sangat menguntungkan walaupun kegunaan itu kebanyakan tidak langsung. (Sutedi, Adrian.2012.Hal.57)

Adanya sertifikat hak atas tanah membuktikan bahwa tanah yang bersangkutan telah terdaftar pada Kantor Agraria. Data tentang tanah yang bersangkutan secara lengkap telah tersimpan di Kantor Pertanahan, dan apabila sewaktu-waktu diperlukan dengan mudah ditemukan dalam pendaftaran tanah ada dua jenis yaitu pendaftaran tanah secara sporadik dan sistematis.

Tabel 1. Perbedaan pendaftaran tanah secara sporadik dan sistematis.

SISTEMATIK	SPORADIK
Serentak	Sendiri
Dibiayai pemerintah	Biaya pribadi
Lebih cepat mendapatkan data mengenai bidang-bidang tanah yang akan didaftar	Lebih lama mendapat data mengenai bidang-bidang tanah yang akan didaftar
Lebih memerlukan waktu yang panjang dalam persiapan dan pelaksanaannya	Tidak memerlukan waktu yang panjang dalam persiapan dan pelaksanaannya
Semua objek pendaftaran tanah didaftarkan	Hanya satu atau beberapa objek pendaftaran tanah didaftarkan

Dilaksanakan atas permintaan dari pemerintah	Dilaksana atas permintaan pihak yang berkepentingan
--	---

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Bogdan dan Guba mengemukakan bahwa penelitian kualitatif atau *naturalistik inquiry* adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Dalam penelitian ini peneliti menfokuskan pada Pelayanan Tertib Administrasi Pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Wajo.

Adapun fokus penelitian ini adalah Pelayanan. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefenisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiapwarga negara, dan penduduk atas barang dan jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara Sub Fokusnya adalah sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Dalam penelitian ini, Peneliti mengambil dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh dari lokasi penelitian atau data yang bersumber dari informan yang berkaitan dengan pelayanan tertib administrasi pertanahan di kantor pertanahan Kabupaten Wajo.Sedangkan data skunder adalah data-data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya yang terdiri dari surat-surat pribadi, buku harian, notula rapat perkumpulan, sampai dokumen-dokumen resmi dari Kantor Pertanahan Kabupaten Wajo dan berbagai instansi pemerintah. Data skunder juga dapat berupa majalah, buletin, publikasi dari berbagai organisasi, lampiran-lampiran dari badan-badan resmi seperti kementerian-kementerian, hasil-hasil studi, tesis,hasil survei,studi histories, dan sebagainya.Instrumen Penelitian dalam penelitian ini menggunakan alat bantu pedoman wawancara, alat perekam dll.Dalam memperoleh data yang relevan dengan tujuan penelitian, maka digunakan teknik pengumpulan data yaituPengamatan/observasi, Wawancara, dan Dokumentasi .Untuk mengecek keabsahan temuan data di tempat penelitian maka penulis menggunakan metode triangulasi yaitu pada hakikatnya trigulasi merupakan pendekatan multimetode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri dari reduksi data, model data, dan penarikan/verivikasi kesimpulan.

Pembahasan

Pelayanan administrasi pertanahan pada penelitian berdasarkan pada standar pelayanan menurut keputusan MENPAN No.63 Tahun 2003 yang memiliki beberapa fokus yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan. Berikut penyajian data yang diperoleh :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari kesederhanaan alur pelayanan. Kantor Pertanahan Kabupaten Wajo dalam memberikan pelayanan administrasi pertanahan kepada masyarakat sangat memperhatikan prosedur pelayanan di Kantor Pertanahan tersebut sehingga memudahkan dalam pengurusan administrasi pertanahan.

Alur Prosedur pelayanan pada kantor Badan Pertanahan Wajo yaitu:

- a. Loker 1. Pelayanan Informasi/Pengaduan Masyarakat
 - Informasi : data yang telah diolah menjadi bentuk yang mempunyai arti bagi si penerima dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau dimasa mendatang.
 - Pelayanan Pengaduan Masyarakat : sebagai laporan kepada pihak yang berwenang mengenai tindakan atau perilaku seorang profesional, badan hukum swasta atau lembaga negara yang melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku serta hak atau kepentingan individu atau masyarakat.
- b. Loker 2A. Pelayanan Survey, Pengukuran, Pemetaan dan Pendaftaran
 - Survey merupakan metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responde individu. Pengukuran merupakan penentuan besaran, dimensi atau kapasitas biasanya terhadap suatu standar atau satuan ukur. Pemetaan merupakan suatu gambaran yang ada dari permukaan bumi ini yang digambarkan di bidang datar dala proyeksi tertentu.
 - Pendaftaran pertama kali merupakan kegiatan pendaftaran tanah yang dilakukan terhadap objek pendaftaran tanah yang belum terdaftar berdasarkan peraturan pemerintah No.10 Tahun 1961 tentang pendaftaran tanah atau peraturan pemerintah ini.
 - Pemisahan/Penggabungan/Pemecahan Bidang
 - Sertifikat Pengganti (Blanko Lama, Hilang atau Rusak)
 - Konstatasi perihal melihat atau menetapkan gejala atau tanda dari suatu keadaan atau peristiwa.
- c. Loker 2B: Pelayanan peralihan hak, perubahan hak dan pertimbangan teknis pertanahan.
 - Jual beli merupakan salah satu transaksi menukar barang yang mempunyai nilai yang dimana salah satu pihak menjual barang tersebut dan pihak lain membelinya sesuai dengan kesepakatan. Pewarisan hak atau wasiat merupakan pemberian barang atau barang-barang tertentu oleh pewaris (orang yang memiliki harta) kepada orang tertentu yang telah disebutkan atau ditetapkan oleh pewaris dalam surat wasiat yang dibuatnya. Hibah adalah pemberian yang dilakukan oleh seseorang kepada pihak lain yang dilakukan ketika masih hidup dan pelaksanaan pembagiannya dilakukan pada waktu penghibah masih hidup juga. Tukat menukar adalah suatu

- perjanjian yang dibuat antara pihak yang satu dengan yang lain. APBH adalah pemegang hak atas tanah secara bersama-sama karena pewarisan. Lelang adalah proses membeli dan menjual barang atau jasa dengan cara menawarkan kepada penawar, menawarkan tawaran harga lebih tinggi.
- Blokir adalah aksi yang diambil untuk menghentikan orang tertentu mengakses informasi.
 - Pertimbangan teknis pertanahan.
 - IPPT (Ijin Perubahan Penggunaan Tanah)
 - Perubahan hak.
- d. Loket 2C : Pelayanan hak tanggungan, pengecekan sertipikat, SKPT dan ZNT
- Hak tanggungan
 - Penghapusan hak tanggungan (Roya)
 - Pengecekan sertipikat
 - SKPT (Surat keterangan pendaftaran tanah)
 - ZNT (Zona nilai tanah)
- e. Loket 2D : Pelayanan pemetaan bidang tanah (Cek plot)
- Pemetaan bidang tanah (cek plot)
- f. Loket 4 : Pelayanan penyerahan hasil pekerjaan
- Pelayanan hasil pekerjaan

Adapun persyaratan permohonan alur prosedur pelayanan hak milik perorangan sebagai berikut.

- a. Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditanda tangani pemohon atau kuasanya diata materai.
- b. Surat kuasa apabila dikuasakan
- c. Foto copy identitas (KTP, KK) pemohon dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket
- d. Asli bukti perolehan tanah/ alas hak
- e. Asli surat-surat bukti pelepasan hak dan pelunasan tanah dan rumah (Rumah Gol III) atau rumah yang dibeli dari pemerintah
- f. Foto copy SPPT PBB tahun berjalan telah di cocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPNTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)
- g. Melampirkan bukti SSP/PPH sesuai dengan ketentuan.

Berdasarkan data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Wajo sudah jelas dan terlaksana dengan baik.

1. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan administrasi pertanahan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya persyaratan teknis dan administrasi hingga selesainya suatu proses pelayanan administrasi. Berdasarkan data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pengurusan administrasi pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Wajo dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

2. **Biaya Pelayanan.**

Biaya pelayanan atau tarif pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Wajo ditentukan berdasarkan pada tingkat pengurusan. Biaya/Tarif pelayanan administrasi di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Wajo mengenai masalah tarif/biaya sesuai dengan ketentuan pemerintah tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.

3. **Produk Pelayanan**

Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Wajo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah mampu memberikan hasil pelayanan yang sesuai dengan standar. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Wajo sudah merasa puas atas hasil pelayanan yang mereka terima sehingga dapat disimpulkan bahwa produk pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Wajo sudah sesuai dengan standar yang berlaku.

4. **Sarana dan Prasarana**

Adapun sarana dan prasarana di Kantor Pertanahan Kabupaten Wajo sudah memadai dan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan layanan dan selama ini belum ada kritik masalah sarana dan prasarana dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

5. **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**

Berdasarkan data yang diperoleh, keterampilan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Wajo cukup baik, pegawai memiliki keterampilan yang menunjang pemberian pelayanan kepada masyarakat dan melayani masyarakat dengan ramah, tepat dan cepat, sehingga masyarakat merasa puas. Untuk menciptakan suasana dimana masyarakat merasa diperhatikan dan dianggap sangat penting bagi instansi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari pembahasan tentang pelayanan tertib administrasi pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Wajo dapat ditarik kesimpulan sehubungan dengan enam fokus penelitian sebagai berikut:

1. Prosedur dalam mengurus administrasi pertanahan tidak terlalu rumit sehingga masyarakat yang ingin mengurus mudah mengetahui alur pelayanannya dan kejelasan informasi sudah cukup jelas.
2. Waktu penyelesaian di Kantor Pertanahan Kabupaten Wajo segala pengurusan administrasi pertanahan dapat dilakukan tepat waktu.
3. Biaya pelayanan administrasi pertanahan ditentukan berdasarkan pada tingkatan pengurusan jenis pertanahan.
4. Produk pelayanan merupakan deskripsi fokus yang paling efektif dengan hasil pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor Pertanahan Kabupaten Wajo sudah efektif dan dapat menunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang dimiliki pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Wajo sudah cukup baik.

Dari hasil keenam fokus penelitian, menunjukkan bahwa hasil yang baik sehingga pelayanan administrasi pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Wajo sudah memberikan kepuasan dalam melayani masyarakat.

Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas dapat direkomendasikan saran-saran yaitu, untuk aparat pemerintah Kantor Pertanahan agar kiranya lebih giat dan rajin mengikuti pelatihan-pelatihan dan pendidikan dengan baik demi terciptanya tenaga kerja yang terampil dan menciptakan kepuasan pelayanan bagi masyarakat. Dalam rangka meningkatkan sarana dan prasarana pada Kantor Pertanahan agar kiranya menambah fasilitas untuk kenyamanan masyarakat dalam mengurus administrasi pertanahan dengan harapan berjalan sesuai harapan.

REFERENSI

Sianipar dalam Rohman,dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang Program Sekolah Demokrasi PLaCIDS. Hal. 25

Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal.6

Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Syafie., Kencana, Inu. 2009. *System Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Abdulrachman dalam Mappaenre. 2009. *Dasar-dasar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Makassar: Badan Penerbit UNM. Hal. 6.

Arba. 2015. *Hukum Agraria Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika. Hal. 9.

Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang *UUPA*.

Chomzah, Ali, Achmad. 2003. *Hukum Agraria (Pertanahan Indonesia)*. Jakarta: Prestasi Pustaka. Hal. 73

Peraturan Pemerintah No.24 Tahun 1997 Tentang *Pendaftaran Tanah*.

Sutedi, Adrian. 2012. *Sertifikat Hak Atas Tanah*. Jakarta: Sinar Grafika. Hal 57
Keputusan MENPAN, loc,cit.

Bogdan dan Guba dalam Suharsaputra.2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT. Refika Aditama. Hal. 181

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Hal 293. Miles dan Huberman dalam Emzir, 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Pers. Hal. 129.